



Infor LN CRM
Anwenderhandbuch für CRM

© Copyright 2018 Infor

Alle Rechte vorbehalten. Der Name Infor und das Logo sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor oder einer Tochtergesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen.

Wichtige Hinweise

Diese Veröffentlichung und das in ihr enthaltene Material (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) ist Eigentum von Infor und als solches vertraulich zu behandeln.

Durch Verwendung derselben erkennen Sie an, dass die Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) sowie alle darin enthaltenen Copyrights, Geschäftsgeheimnisse und alle sonstigen Rechte, Titel und Ansprüche ausschließliches Eigentum von Infor sind, und dass sich durch die Verwendung derselben keine Rechte, Titel oder Ansprüche an dieser Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) herleiten lassen, außer dem nicht ausschließlichen Recht, diese Dokumentation einzig und allein in Verbindung mit und zur Förderung Ihrer Lizenz und der Verwendung der Software einzusetzen, die Ihrer Firma von Infor aufgrund einer gesonderten Übereinkunft zur Verfügung gestellt wurde ("Zweck").

Außerdem erkennen Sie durch Zugriff auf das enthaltene Material an und stimmen zu, selbiges Material streng vertraulich zu behandeln und es einzig und allein für den oben genannten Zweck einzusetzen.

Diese Dokumentation und die darin enthaltenen Informationen wurden mit gebührender Sorgfalt auf Genauigkeit und Vollständigkeit zusammengestellt. Dennoch übernehmen Infor oder seine Tochtergesellschaften keine Garantie dafür, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen vollständig sind, keine typografischen oder sonstigen Fehler enthalten oder alle Ihre besonderen Anforderungen erfüllen. Ferner übernimmt Infor keine Haftung für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) entstehen, unabhängig davon, ob sich diese Fehler oder Auslassungen auf Nachlässigkeit, Versehen oder sonstige Gründe zurückführen lassen.

Anerkennung von Warenzeichen

Bei allen sonstigen in dieser Dokumentation erwähnten Firmen-, Produkt-, Waren- oder Dienstleistungsnamen kann es sich um Marken oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer handeln.

Informationen zu dieser Veröffentlichung

Dokumentationscode crmug (U9653)

Release 10.5 (10.5)

Erstellt am 9. März 2018

Inhalt

Info zu dieser Dokumentation

Kapitel 1 CRM	7
CRM – Übersicht.....	7
CRM - Stammdaten.....	7
CRM - Funktionalität.....	7
Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange.....	8
Kapitel 2 Stammdaten	9
Adressen.....	14
Verwenden von Adressen.....	14
Festlegen von Adressformaten.....	15
Verwenden von Adressformaten.....	19
Handelspartner.....	20
Festlegen von Handelspartnern.....	20
Ansprechpartner.....	22
Ansprechpartner des Handelspartners.....	22
Kapitel 3 Marketing, Verkauf und Dienstprogramme	25
CRM – Funktionalität.....	25
Gelegenheiten.....	25
Aktivitäten.....	27
Briefe.....	29
Auswahlausdrücke.....	30
Berichte.....	31
360°-Überblick Kunde.....	31
Kapitel 4 Text-Editor	33
Kapitel 5 Microsoft Exchange	47

Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange.....	47
Synchronisierungsparameter und Stammdaten.....	47
Synchronisierung von Ansprechpartnern und Aktivitäten.....	48
Anhang A Glossar.....	51
Index	

Info zu dieser Dokumentation

In diesem Handbuch wird erläutert, wie Sie das CRM-Modul für die folgenden Aufgaben einrichten und verwenden:

- Verkaufs- und Marketingdaten auf flexible Art und Weise festlegen und verfolgen
- Informationen zu Interessenten und zu aktuellen Handelspartnern erfassen
- Gelegenheiten verwenden, um Verkaufspotenziale zu erfassen und zu überwachen
- Verschiedene Verkaufs- und Marketing-Aktivitäten erstellen, planen und berichten
- Text-Editor einrichten und verwenden
- Ansprechpartner und Aktivitäten zwischen CRM und Microsoft Exchange synchronisieren

Übersicht über das Dokument

Kapitel	Kapitelüberschrift	Inhalt
Kapitel 1	CRM	Übersicht über CRM
Kapitel 2	Stammdaten	Einrichtung von CRM
Kapitel 3	Marketing, Verkauf und Dienstprogramme	CRM – Funktionalität
Kapitel 4	Text-Editor	Einrichtung und Verwendung des Text-Editors
Kapitel 5	Microsoft Exchange	Synchronisieren von CRM-Ansprechpartnern und Aktivitäten in Microsoft Exchange

Verwendung des Dokuments

Dieses Dokument wurde aus Online-Hilfethemen zusammengestellt. Daher werden Verweise auf andere Abschnitte im Handbuch wie im folgenden Beispiel dargestellt:

Weitere Informationen finden Sie in der *Einführung*. Den bezeichneten Abschnitt finden Sie über das Inhaltsverzeichnis oder den Index am Ende des Dokuments.

Unterstrichene Begriffe verweisen auf eine Definition im Glossar. Wenn Sie dieses Dokument online geöffnet haben, gelangen Sie durch Klicken auf den unterstrichenen Begriff zur Glossardefinition am Ende des Dokuments.

Anmerkungen?

Unsere Dokumentation unterliegt ständiger Kontrolle und Verbesserung. Anmerkungen/Fragen bezüglich dieser Dokumentation oder dieses Themas sind uns jederzeit willkommen. Bitte senden Sie Ihre Anmerkungen per E-Mail an documentation@infor.com.

Bitte geben Sie in Ihrer E-Mail die Nummer und den Titel der Dokumentation an. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir diese berücksichtigen.

Kontakt zu Infor

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

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

Haben Sie Anmerkungen zur Infor-Dokumentation, wenden Sie sich bitte an documentation@infor.com.

CRM – Übersicht

Um konkurrenzfähig und profitabel zu bleiben, müssen Sie die Bedarfe eines Handelspartners erkennen, weitergeben und verfolgen. In CRM können Sie Verkaufs- und Marketingdaten auf flexible Art und Weise festlegen und verfolgen. Sie können Daten zu Interessenten erfassen, Zusatzinformationen zu aktuellen Handelspartnern pflegen, Gelegenheiten nutzen, um Verkaufspotenzial zu erfassen und zu überwachen und diverse Verkaufs- und Marketingaktivitäten erstellen, planen und Berichte zu diesen Aktivitäten generieren. Kontakte und Aktivitäten können zwischen CRM und Microsoft Exchange synchronisiert werden.

In CRM sind keine obligatorischen Schritte hinterlegt. Alle Informationen sind optional.

CRM - Stammdaten

Bevor Sie CRM verwenden können, müssen Sie die Stammdaten definieren.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Stammdaten* (S. 9).

CRM - Funktionalität

Sie können CRM für die folgenden Aktivitäten verwenden:

- Ausführen von Gelegenheiten
- Definieren von Aktivitäten
- Erstellen von Anschreiben
- Erstellen von Auswahlausdrücken
- Erstellen von Berichten
- Verwenden des Programms "360°-Überblick Kunde"

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Funktionalität* (S. 25).

CRM- Text-Editor

Mit dem Text-Editor können Sie das Layout von Standardbriefen verwalten.

Bei Auswahlausdrücken können Sie den Text-Editor zur Erstellung von Ausdrücken verwenden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Text-Editor (S. 33)*.

Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange

Kontakte aus LN können mit Microsoft Exchange synchronisiert werden.

Aktivitäten der Art **Anruf** oder **Termin** können als Kalenderelemente zwischen LN und Microsoft Exchange synchronisiert werden. Kalendereinträge werden in beide Richtungen synchronisiert.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange (S. 47)*.

CRM – Stammdaten

Sie müssen die folgenden Stammdaten definieren, die im Paket CRM verwendet werden:

- **CRM-Parameter**
Parameter für CRM
- **Adressen**
Die Definition von Adressen und Adressformaten.
- **Handelspartner, Ansprechpartner und Mitarbeiter**
Programme für die Arbeit mit Handelspartnern, Ansprechpartnern und Mitarbeitern
- **Grundlegende Programme**
Programme mit grundlegenden CRM-Daten
- **Attribute**
Die Einrichtung von Attributen, die für die Erfassung von bestimmten Informationen zu Handelspartnern, Ansprechpartnern, Aktivitäten, Gelegenheiten, Briefen und Berichten verwendet werden

CRM-Parameter

Parameter Geschäftsbeziehungen (tdsmi0100m000)

Dieses Programm enthält die folgenden Gruppenfelder:

- **Gelegenheiten**
Enthält die Parameter für Gelegenheit.
- **Ansprechpartner**
Enthält eine voreingestellte Attributgruppe für Ansprechpartner.
- **Voreingestellte Attributgruppe für Handelspartner**
Enthält Attributgruppen für Handelspartner. Sie können eine voreingestellte Attributgruppe mit verschiedenen Rollen des Handelspartners verknüpfen.
- **Voreingestellte Attributgruppe für potenzielle Handelspartner**
Enthält Attributgruppen für Interessenten. Sie können eine voreingestellte Attributgruppe mit verschiedenen Rollen eines Interessenten verknüpfen.

- **Sonstiges**
Enthält allgemeine Parameter, die im gesamten Paket CRM verwendet werden.

Hinweis

Sie können Voreinstellungen für einen Anwender oder eine Gruppe von Anwendern im Programm Voreinstellungen nach Anwender (tdsmi0520m000) erfassen. Die in diesem Programm definierten Einstellungen überschreiben die Einstellungen im Programm Parameter Geschäftsbeziehungen (tdsmi0100m000).

Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000)

In diesem Programm können Sie die folgenden CRM-Parameter definieren:

- Nummerngruppen für Handelspartner, Ansprechpartner, Adressen und Aktivitäten.
- Folgenummern für Handelspartner, Ansprechpartner, Adressen, Aufgaben, Termine, Anrufe, Rundschreiben und E-Mails.
- Das Feld **Initialen basieren auf** für Ansprechpartner.
- Das Kontrollkästchen **Ansprechpartner synchronisieren**.
- Die Felder **Pfad für Anhänge** und **Maximale E-Mail-Größe** für E-Mails.
- Das Kontrollkästchen **Aktivitäten synchronisieren**.

Adressen

Für die Kommunikation mit Personen und Unternehmen müssen Sie in CRM Folgendes definieren:

- Adressen im Programm Adressen (tccom4530m000).
- Adressformate im Programm Adressformate (tccom4535m000).

Weitere Informationen dazu finden Sie unter:

- *Verwenden von Adressen (S. 14)*
- *Festlegen von Adressformaten (S. 15)*
- *Verwenden von Adressformaten (S. 19)*

Handelspartner, Ansprechpartner und Mitarbeiter

Im Paket CRM können Sie mit Handelspartnern, Ansprechpartnern und Mitarbeitern arbeiten, die Sie in den folgenden Programmen definieren können:

- **Handelspartner**
Handelspartner (tccom4100s000)
- **Ansprechpartner**
Ansprechpartner (tccom1640m000)
- **Mitarbeiter**
Mitarbeiter - Allgemein (tccom0101m000)

Weitere Informationen dazu finden Sie unter:

- Handelspartner
- *Ansprechpartner des Handelspartners (S. 22)*
- Mitarbeiter definieren

Grundlegende Programme

Die folgenden Programme sind optional. Jedes Programm enthält grundlegende CRM-Daten:

- **Anreden (tcmcs1120m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Anreden, die für Einleitungen in Anschreiben an Geschäftspartner verwendet werden können.
- **Phasen (tdsmi0103m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Phasen, mit denen Sie bestimmte Phasen oder Phasen-Codes im Rahmen eines VK-Ablaufs verfolgen können.
- **Gelegenheitsarten (tdsmi0107m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Gelegenheitsarten, über die Sie Gelegenheiten klassifizieren können.
- **VK-Abläufe (tdsmi0108m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie VK-Abläufe; hierbei handelt es sich um voreingestellte Verkaufsmethoden, die bei der Verarbeitung einer Gelegenheit eingehalten werden müssen.
- **Phasen nach VK-Ablauf (tdsmi0109m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie die Phasen-Codes für einen VK-Ablauf.
- **Warn-Codes (tcmcs1122m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Warn-Codes. Warn-Codes sind Meldungen, die Sie mit beliebigen Ansprechpartnern, Gelegenheiten oder Aktivitäten verknüpfen können.
- **Absatzförderungen (tcmcs1123m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Absatzförderungen, die zur Darstellung von Artikeln verwendet werden können, die Ansprechpartnern aus Gründen der Beziehungspflege überreicht werden, oder über die erfasst wird, welche Art von Absatzförderungsaktivitäten bei einem bestimmten Handelspartner bereits angewendet wurden.
- **Quellen (tcmcs1124m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Quellen, um zu verfolgen, wo Handelspartner kontaktiert werden. So möchte ein Unternehmen, das sich auf einer Messe präsentiert, möglicherweise wissen, wie viele neue Interessenten durch den Messeauftritt angesprochen werden konnten.
- **Branchen-Codes (tcmcs1125m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Branchen-Codes, die Sie zum Klassifizieren von Handelspartnern nach Unternehmensart zum Zwecke der Segmentierung von Kunden für die Gebietsverwaltung und für Werbekampagnen verwenden können.
- **Einkäuferrollen (tcmcs1126m000)**
Mit diesem Programm definieren Sie Einkäuferrollen, die Sie zum Klassifizieren der Entscheidungsträger im Rahmen einer Gelegenheit verwenden können.

Attribute

Sie können Attribute mit den folgenden Logistikobjekten verknüpfen:

- Handelspartner
- Ansprechpartner
- Gelegenheiten
- Aktivitäten

Darüber hinaus können Sie die Attribute in Berichten und Anschreiben verwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Attribute und Attributgruppen zu definieren:

Schritt 1: Attribute erstellen

Erstellt Attribute im Programm Attribute (tdsmi0550m000).

Kommentare

- Die Felder auf der Registerkarte **Referenz** sind optional. Sie müssen diese Felder nicht ausfüllen, wenn keine Referenz angezeigt werden muss oder kein Zoom-Vorgang ausgeführt werden muss.
- Attribute verhalten sich ähnlich wie Felder in LN. So kann beispielsweise sowohl in den Ganzzahl- als auch in den Bruchattributen ein Rechner verwendet werden, dessen Verwendung identisch ist mit der Verwendung in den standardmäßigen numerischen Feldern in LN. Der Kalender kann auch für Datumsattribute angewendet werden.
- Wenn ein Attribut von der Art **Option** ist, füllen Sie die Optionen im Programm Optionen nach Attribut (tdsmi0151m000) aus.

Schritt 2: Erstellen von Attributgruppen

Sie können mehrere Attribute erstellen, die mit einem Logistikobjekt verknüpft werden. Wenn Sie die gleichen Attribute gemeinsam verknüpfen möchten, verwenden Sie das Programm Attributgruppen (tdsmi0152m000), um Attributgruppen zu erstellen.

Schritt 3: Verknüpfen von Attributen mit Attributgruppen

Verknüpfen Sie die Attribute mit den Attributgruppen, die Sie im Programm Attribute nach Attributgruppe (tdsmi0153m000) definiert haben. Ein Attribut kann in mehr als einer Attributgruppe auftreten.

Attributgruppen können zu den folgenden Programmen hinzugefügt werden:

- Attribute nach Handelspartner (tdsmi1101m000)
- Attribute nach Gelegenheit (tdsmi1111m000)
- Attribute nach Ansprechpartner (tdsmi1123m000)
- Attribute nach Aktivität (tdsmi2101m000)

Schritt 4: Verknüpfen von Attributen mit Logistikobjekten

Attribute können wie folgt mit Logistikobjekten verknüpft werden:

- durch die Verwendung von Voreinstellungen für Attributgruppen, die Sie in den Programmen Voreinstellungen nach Anwender (tdsmi0520m000) oder Parameter Geschäftsbeziehungen (tdsmi0100m000) definieren können.
- durch das globale und gleichzeitige Hinzufügen einer Attributgruppe zu mehreren Handelspartnern, Gelegenheiten usw. im Programm Aktivitäten global hinzufügen (tdsmi2210m000).
- durch das globale und gleichzeitige Hinzufügen von Aktivitäten zu mehreren Handelspartnern, Gelegenheiten usw. im Programm Aktivitäten global hinzufügen (tdsmi2210m100). Das Hinzufügen von Aktivitäten in diesem Programm muss auf der Grundlage einer Aktivitätenvorlage erfolgen, mit der eine Attributgruppe im Programm Aktivitätenvorlagen (tdsmi0155m000) verknüpft ist.
- durch das globale Hinzufügen von Attributen zu bestimmten Logistikobjekten. Sie können Attribute nacheinander oder nach Attributgruppe in den folgenden Programmen hinzufügen:
 - **Handelspartner (tccom4100s000)**
Sie können einem Handelspartner auf der Registerkarte **Zusätzliche Attribute** Attribute zuweisen; diese Registerkarte bezieht sich auf das Programm Attribute nach Handelspartner (tdsmi1101m000).
 - **Gelegenheit (tdsmi1610m000)**
Sie können einer Gelegenheit auf der Registerkarte **Zusätzliche Attribute** Attribute zuweisen; diese Registerkarte bezieht sich auf das Programm Attribute nach Gelegenheit (tdsmi1111m000).
 - **Ansprechpartner (tccom1640m000)**
Sie können einem Ansprechpartner auf der Registerkarte **Zusätzliche Attribute** Attribute zuweisen; diese Registerkarte bezieht sich auf das Programm Attribute nach Ansprechpartner (tdsmi1123m000).
 - **Aktivitäten (tccom6100m000)**
Sie können einer Aktivität auf der Registerkarte **Zusätzliche Attribute** der Programme Termin (tccom6600m100), Anruf (tccom6600m200), Aufgabe (tccom6600m300) oder Rundschreiben (tccom6600m400) Attribute hinzufügen; diese Registerkarte bezieht sich auf das Programm Attribute (tdsmi2101m000).

Schritt 5: Eingeben von Werten für Attribute

Auf der Registerkarte **Zusätzliche Attribute** der Programme Handelspartner (tccom4100s000), Gelegenheit (tdsmi1610m000), Ansprechpartner (tccom1640m000) und Aktivitäten (tccom6100m000) können Sie Werte für die Attribute eingeben.

Auf der Basis der Attributart sind der Rechner oder der Kalender verfügbar, wenn Sie Werte eingeben. Es ist unbedingt erforderlich, ein Attribut einzugeben, wenn es auf diese Weise aufgebaut ist.

Beispiel

- **Mit einem Handelspartner verknüpfte Attribute**
Eine Firma hat entschieden, ihre Lieferanten auf ISO 9000-Zertifizierung zu überprüfen. Durch die Erstellung eines Attributs mit der Bezeichnung "ISO 9000?" und durch Verknüpfen dieses Attributs mit jedem einzelnen Lieferanten kann die Firma diese Informationen verfolgen. Die Firma setzt die Voreinstellung für diesen Ausdruck auf "Nein".
- **Mit einer Aktivität verknüpfte Attribute**
Eine Firma hat eine Aktivität erstellt, um Reklamationen des Lagers an Lieferanten zu verwalten. Diese Aktivität ist mit einer Attributgruppe mit der Bezeichnung REKL = Reklamationen verknüpft, die die Daten enthält, die geprüft werden müssen, wenn sich ein Reklamationsproblem ergibt. Eines der Attribute ist ein Feld, in dem der Mitarbeiter im Lager die Antwort des Lieferanten bewertet. Die folgenden Werte sind möglich: "Sehr gut", "Gut", "Mangelhaft" und "Inakzeptabel".
- **Attributgruppe**
Jedes Jahr führt eine Firma eine Kundenzufriedenheitsstudie durch. Sämtliche Fragen der Kundenbefragung stellen ein Attribut dar, und alle Fragen werden in einer Attributgruppe als Gruppe zusammengefasst.

Adressen

Verwenden von Adressen

Adressen werden verwendet, um die Daten zu erfassen, die Sie zur Kommunikation mit Personen und Unternehmen benötigen. Adressen werden angelegt für:

- Firmen
- Abteilungen
- Mitarbeiter
- Läger
- Handelspartner
- Ansprechpartner
- Rechnungsbüros
- Banken

Entfernungen

Außerdem können Sie Adressen für andere Standorte oder Gebiete anlegen, zwischen denen Sie die Entfernungen erfassen möchten. Entfernungen werden in den folgenden Programmen definiert:

- Entfernung nach PLZ (tccom4538m000)
- Entfernung nach Ort (tccom4537m000)

Adressformate

Über die Adressformate wird festgelegt, wie Adressen gedruckt werden sollen.

Abkürzung für Bundesstaat oder Provinz

In einigen Ländern werden statt der vollständigen Bezeichnung eines Bundesstaates oder einer Provinz lediglich die Abkürzungen in Adressangaben verwendet. Wenn Sie im Programm Bundesstaaten/Provinzen (tcmcs1143m000) die Abkürzung für einen Bundesstaat oder eine Provinz festlegen, druckt LN diese Abkürzung. Wenn keine Abkürzung erfasst wurde, druckt LN die vollständige Bezeichnung des Bundesstaates oder der Provinz. Wenn Sie in LN eine Firma anlegen, müssen Sie für sie eine Adresse angeben. Diese Adresse wird im Paket Finanzwesen verwendet.

Adressen von Handelspartnern

Wenn Sie einen Handelspartner anlegen, definieren Sie seine Stammdaten und die Daten für jede einzelne Handelspartnerrolle. Für jede Rolle wird eine Adresse angegeben. Die Handelspartneradresse in den Stammdaten ist die Standardadresse für die Rollen.

Mit dieser Funktion können Sie die Hauptadresse eines Unternehmens erfassen sowie die Adressen der einzelnen Abteilungen und Läger.

Adresse pro Dokumentart

Die Adressen, die Sie für Handelspartner, Ansprechpartner, Läger usw. angeben, sind die Standardadressen. Die Adresse des Warenempfängers ist beispielsweise die Standardadresse für den Versandauftrag. Beim Erstellen des Auftrags können Sie eine abweichende Adresse auswählen.

Nordamerikanische und kanadische Steuererklärung

Für nordamerikanische und kanadische Steuerberichte wird über den Bundesstaat, die Provinz und den GEO-Code Folgendes festgelegt:

- die Steuerhoheit bei anfallenden Geschäftsvorgängen
- die Steuerbehörde, an die die Umsatzsteuer abzuführen ist

Postleitzahlen

LN verwendet die Postleitzahl zur Bestimmung der Entfernung zwischen Lieferadressen, wenn Sie die Entfernungen im Programm Entfernung nach PLZ (tccom4538m000) erfasst haben.

Außerdem können Sie mit Postleitzahlen Gebiete angeben, in denen geschäftliche Aktivitäten mit erhöhtem Risiko verbunden sind, und Geschäftsvorgänge mit Handelspartnern in diesen Gebieten sperren.

Festlegen von Adressformaten

Adressformate können Sie im Programm Adressformate (tccom4135s000) definieren.

Bestimmen Sie für jedes Adressfeld, an welcher Stelle und wie es gedruckt werden soll. Legen Sie dafür die folgenden Angaben fest:

- **Zeile**
Die Nummer der Adresszeile.

- **Folgenummer**
Die Folgenummer dieses Feldes in der entsprechenden Zeile.
- **Priorität**
Die Priorität dieses Feldes.
- **Leerfelder**
Anzahl der Leerstellen, die diesem Feld folgen.

Folgenummer

Sie können die Folgenummer verwenden, um mehr als ein Feld in einer Zeile zu drucken. Wenn die Felder nicht in die Zeile passen, werden die Daten am Ende der Zeile abgeschnitten. LN überprüft in diesem Fall nicht die Priorität der einzelnen Felder.

Priorität

Mit Hilfe der Priorität können Sie festlegen, welche Adressfelder ausgelassen werden können. Wenn nicht genügend Zeilen zur Verfügung stehen, um die vollständige Adresse im vorgegebenen Format zu drucken, werden die Zeilen weggelassen, deren Felder eine nachrangige Priorität aufweisen. 1 = höchste Priorität, 2 = zweithöchste Priorität und so weiter.

Freier Text

Sie können freien Text angeben, der dann zwischen den Adressfeldern eingefügt wird. Diese Option können Sie nutzen, um Kommata oder den Text "Postfach" bzw. "CEDEX" zur Adresse hinzuzufügen.

Auf dem Register **Kommunikation** im Programm Adressformate (tcom4135s000) legen Sie für ein Format die freien Texte fest.

Die Position des freien Textes wird auf die gleiche Weise festgelegt wie für die übrigen Adressfelder. Sie können immer nur eine Position für einen freien Text festlegen. Wenn Sie zum Beispiel zwei Kommata benötigen, müssen Sie zwei freie Texte mit jeweils einem Komma definieren.

Für jedes Format können Sie Folgendes festlegen:

- drei lange freie Texte mit jeweils bis zu 20 Zeichen Länge
- sechs kurze freie Texte mit jeweils bis zu 6 Zeichen Länge

Freier Text wird als Präfix und Tag (Markierung) für die anderen Adressfelder betrachtet. Dabei gelten die folgenden Regeln:

- Ein kurzer freier Text am Ende einer Zeile wird (im Gegensatz zu langem freien Text) nicht gedruckt.
- Wenn eine Zeile nur freien Text enthält, wird diese Zeile nicht gedruckt. Dies gilt unabhängig davon, ob es sich dabei um langen oder kurzen freien Text handelt.

Wenn Sie zum Beispiel ein Format angeben, in dem **Name 2** in Zeile 2 gedruckt wird, und auf Name 2 folgt freier Text, dann wird die gesamte Zeile übersprungen, wenn das Feld für **Name 2** keine Angaben enthält.

Hinweis

Eine bestimmte Kombination aus Zeile, Reihenfolge und Priorität kann immer nur für ein Adressfeld angegeben werden.

Beispiel

Zu druckende Adresse:

Zeile 1:	Name
Zeile 2:	Name 2
Zeile 3:	Postfach (Leerzeichen) Postfachnummer
Zeile 4:	Ort, (Leerzeichen) Ort 2
Zeile 5:	Postleitzahl (Leerzeichen) (Leerzeichen) Land

Adressformat	Zeile	Folgenummer	Priorität	Leerfelder
Name	1	1	1	0
Name 2	2	1	1	0
Postfach	3	2	1	0
Ort	4	1	1	0
Ort 2	4	3	1	0
Land	5	3	1	0
Postleitzahl	5	1	1	2
<i>Postfach</i>	3	1	1	1
,	4	2	1	2

wobei gilt:

- *Postfach* ist ein langer freier Text
- das Komma ist ein kurzer freier Text

Hinweis

- Setzen Sie die Werte für die Adressfelder, die nicht benötigt werden, auf Null.
- **Name 2** wird nur gedruckt, wenn auf dem Auftrag oder Bericht fünf Zeilen zur Verfügung stehen. Sonst wird nur der **Name** gedruckt, und das **Postfach** wird in die zweite Zeile der Adresse gedruckt.
- Wenn Zeile 4 nicht lang genug ist, wird **Ort 2** abgeschnitten.

Verwenden von Adressformaten

Mit Hilfe von Adressformaten legen Sie fest, wie Adressen auf Dokumenten gedruckt werden sollen.

Die Adresszeilen auf einem Dokument haben normalerweise 35 Positionen. Die Maximalanzahl ist auf 60 Positionen beschränkt. Daher stehen im Programm Adressen (tccom4130s000) für die Bezeichnungsfelder **Name**, **Straße** und **Ort** zwei Felder zur Verfügung. Dies ermöglicht Ihnen, wahlweise Teile des Namens, der Anschrift und des Orts in separaten Zeilen zu drucken oder nur die ersten Teile zu drucken.

Adressformat und Adresszeilenformat

Im Programm Adressen (tccom4130s000) können Sie in den folgenden Feldern ein Adressformat zuweisen:

- **Adressformat für Adresszeilen**
- **Adressformat**

Mit dem **Adressformat für Adresszeilen** werden die richtigen Adressdaten für die Felder **Adresszeile 1** bis **Adresszeile 6** aus dem Programm Adressen (tccom4130s000) abgerufen. Die Felder mit den Adresszeilen (1 bis 6) werden überwiegend für den Austausch von Adressdaten zwischen LN und einer externen Anwendung eingesetzt.

Wenn Sie nicht möchten, dass bei jeder Aktualisierung eines im Adressformat angegebenen Feldes die Adresszeilenfelder 1-6 ebenfalls aktualisiert werden, müssen Sie das Feld **Adressformat für Adresszeilen** leer lassen. Bei Bedarf können Sie Adresszeilen in LN aus dem Programm Adressformate aktualisieren (tccom4235m000) hochladen.

Das **Adressformat** aus dem Programm Adressen (tccom4130s000) ist das Standardformat für die angegebene Adresse. Wenn dieses Feld leer ist, greift LN auf ein landesspezifisches oder ein Standardadressformat zurück.

Landesspezifisches Adressformat

Ein landesspezifisches Adressformat definieren Sie im Programm Länder (tcmcs0110s000). Dies ist dann nützlich, wenn Sie angeben möchten, ob in einem bestimmten Land die Hausnummer dem Straßennamen vorangeht oder diesem nachgestellt wird, oder ob die Postleitzahl dem Ortsnamen vorangeht oder diesem nachgestellt werden soll. Das landesspezifische Adressformat wird bei allen Adressen dieses Landes verwendet, für das Sie kein einmaliges Adressformat angegeben haben.

Standardformat

Wenn Sie eine Adresse festlegen oder auswählen, haben Sie die Möglichkeit, ihr ein Adressformat zuzuweisen. Allerdings kann LN keine Adresse drucken, für die das zu verwendende Format nicht vorhanden ist. Um zu vermeiden, dass aus diesem Grund Adressen nicht gedruckt werden können, müssen Sie ein Standardformat angeben.

Um ein voreingestelltes Format zu definieren, machen Sie im Feld **Adressformat** des Programms Adressformate (tccom4535m000) keine Angabe.

LN verwendet zum Drucken einer Adresse das am genauesten spezifizierte Format. Die Adressformate werden in der nachstehenden Reihenfolge gesucht und verwendet:

1. Format, das mit der Adresse verknüpft ist
2. Format, das für das Land der Adresse festgelegt ist
3. Standardformat der Firma, in der Sie arbeiten

Unterschiedliche Formate für eine Adresse

Wenn dieselbe Adresse mehrmals in unterschiedlichen Formaten ausgedruckt werden soll, müssen Sie die Adresse kopieren und der Kopie ein anderes Format zuweisen. Für die kopierte Adresse müssen Sie dann einen neuen, eindeutigen Code festlegen.

Dies ist beispielsweise nützlich, wenn Sie die Faxnummer und E-Mail-Adresse auf ein Angebot drucken möchten, diese Angaben jedoch für einen Versandauftrag nicht notwendig sind. Eine andere Möglichkeit ist, der Faxnummer und der E-Mail-Adresse einfach eine niedrigere Priorität zuzuordnen.

Handelspartner

Festlegen von Handelspartnern

Zur Definition von Handelspartnern haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Erfassen Sie alle Handelspartnerdaten im Programm Handelspartner (tccom4100s000).
- Wählen Sie die für Handelspartner voreingestellten Daten im Programm Verkürzte Eingabe Handelspartner (tccom4201m000) aus.

Im Programm Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000) müssen Sie eine Nummerngruppe für Handelspartner voreinstellen.

Verwenden von Handelspartnervoreinstellungen

Um Voreinstellungen für Handelspartnerdaten einzurichten und zu verwenden, benötigen Sie die folgenden Programme:

1. **Handelspartnervoreinstellungen (tccom4101m000)**
Definieren Sie Voreinstellungen für die Daten von Handelspartnern.

Wenn Sie später die Daten im Programm Handelspartner (tcom4100s000) prüfen möchten, können Sie das Kontrollkästchen **Zu prüfen** markieren. Wenn Sie die Daten geprüft oder die übrigen Daten erfasst haben, können Sie die Markierung des Kontrollkästchens wieder aufheben.

Wenn Sie neue Voreinstellungen anlegen, ruft LN die anfängliche Standardsprache aus dem Programm Allgemeine Firmendaten (tcom0102s000) und die Währung sowie das Wechselkursverfahren aus dem Programm Firmen (tcomm1170m000) ab.

2. Schnelle Definition von Handelspartnern (tcom4201m000)

Geben Sie den Code und den Namen des Handelspartners ein.

Wählen Sie im Feld **Handelspartnerrolle** die Art des Handelspartners aus.

Wenn Sie **Kunde** auswählen, verwendet LN die für die folgenden Handelspartnerrollen voreingestellten Daten:

- **Kunde**
- **Warenempfänger**
- **Rechnungsempfänger**
- **Zahlungsleistender**

Die Kontrollkästchen **Rechnungsempfänger** und **Zahlungsleistender** können nur dann markiert werden, wenn im Programm Handelspartnervoreinstellungen (tcom4101m000) das Kontrollkästchen **Kaufmännische Rollen** für den Kunden markiert ist.

Wenn Sie **Lieferant** auswählen, verwendet LN die für die folgenden Handelspartnerrollen voreingestellten Daten:

- **Lieferant**
- **Warenversender**
- **Rechnungssteller**
- **Zahlungsempfänger**

Die Kontrollkästchen **Rechnungssteller** und **Zahlungsempfänger** können nur dann markiert werden, wenn im Programm Handelspartnervoreinstellungen (tcom4101m000) das Kontrollkästchen **Kaufmännische Rollen** für den Lieferanten markiert ist.

Wenn Sie **Keine Rollen** auswählen, verwendet LN die für die folgenden Handelspartnerrollen voreingestellten Daten:

3. Wählen Sie eine Adresse und einen Ansprechpartner aus. Wenn Sie die Tab-Taste drücken, zeigt LN die Adressdaten oder die Daten des Ansprechpartners in den entsprechenden Feldern an.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**. LN legt die Stammdaten und die Rollen für den Handelspartner an. Im Programm Handelspartner (tcom4100s000) können Sie die generierten Daten anzeigen und prüfen sowie Daten in den Feldern mit den freiwilligen Angaben erfassen.

Ansprechpartner

Ansprechpartner des Handelspartners

Für jeden Handelspartner können Sie Ansprechpartner festlegen.

Parameter für Ansprechpartner

Im Programm Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000) können Sie die folgenden Parameter für Ansprechpartner definieren:

- **Ansprechpartner**
- **Ansprechpartner**
- **Nummernkreise für Ansprechpartner**
- **Initialen basieren auf**
- **Ansprechpartner synchronisieren**

Ansprechpartner und Handelspartnerrollen

Im Programm Ansprechpartner (tccom4540m000) erfassen Sie einen neuen Ansprechpartner. Anschließend können Sie im Programm Ansprechpartner (tccom1640m000) die Daten des Ansprechpartners eingeben.

Ein Ansprechpartner kann mit mehr als einer Handelspartnerrolle verknüpft werden.

Sie können:

- Handelspartner mit einem Ansprechpartner verknüpfen. Dies geschieht im Programm Handelspartnerrollen nach Ansprechpartner (tccom4546m000).
- Ansprechpartner mit einem Handelspartner verknüpfen. Dies geschieht im Programm Ansprechpartner nach Handelspartnerrolle (tccom4545m000).

In beiden Programmen können Sie auch festlegen, ob es sich bei dem Ansprechpartner um den primären Ansprechpartner für eine Handelspartnerrolle handelt.

Wenn der Ansprechpartner den Handelspartner in einer bestimmten Rolle repräsentiert, wird der Ansprechpartner im Register **Ansprechpartner** des entsprechenden Handelspartnerprogramms angezeigt. Das Register **Ansprechpartner** bezieht sich auf das Programm Ansprechpartner nach Handelspartnerrolle (tccom4545m000) und kommt in den folgenden Programmen vor:

- Handelspartner (tccom4100s000)
- Kunden (tccom4110s000)
- Lieferanten (tccom4120s000)
- Rechnungsempfänger (tccom4112s000)
- Rechnungssteller (tccom4122s000)
- Zahlungsleistende (tccom4114s000)
- Zahlungsempfänger (tccom4124s000)
- Warenempfänger (tccom4111s000)

- Warenversender (tcom4121s000)

CRM – Funktionalität

Sie können das Paket CRM für die folgenden Aktivitäten verwenden:

- **Ausführen von Gelegenheiten**
Gelegenheiten
- **Definieren von Aktivitäten**
Aktivitäten
- **Erstellen von Anschreiben**
Briefe
- **Erstellen von Auswahlausdrücken**
Auswahlausdrücke
- **Erstellen von Berichten**
Berichte
- **Verwenden des Programms "360°-Überblick Kunde"**
360°-Überblick Kunde

Gelegenheiten

Gelegenheiten werden durch eine für den Verkauf zuständige Person verwendet, um Verkaufsinformationen zu erfassen und zu überwachen, die mit einem Handelspartner verknüpft sind, um ein Produkt oder eine Dienstleistung gegenüber diesem Handelspartner zu verkaufen.

Sie können Gelegenheiten im Programm Gelegenheit (tdsmi1610m000) erstellen.

In diesem Programm können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- einer Verkaufsperson eine Gelegenheit zuweisen bzw. die Zuweisung aufheben
- den Fortschritt einer Gelegenheit durch das Aktualisieren des Phasen-Codes des VK-Ablaufs verwalten und der Gelegenheit einen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz zuweisen
- den Status der Gelegenheit aktualisieren
- Aktivitäten erfassen, verwalten oder löschen, die mit einer Gelegenheit verknüpft sind

- um Ansprechpartner im Programm Ansprechpartner nach Gelegenheit (tdsmi1122m000) zu einer Gelegenheit zuzuordnen und damit zu zeigen, welcher Mitarbeiter auf Seiten des Handelspartners für diese Gelegenheit zuständig ist
- Artikel im Programm Artikel nach Gelegenheit (tdsmi1113m000) zu einer Gelegenheit hinzufügen, die Sie einem Handelspartner als VK- Angebotspositionen anbieten können
- Referenzdaten im Programm Referenzen nach Gelegenheit (tdsmi1115m000) zu einer Gelegenheit hinzufügen
- um Attribute im Programm Attribute nach Gelegenheit (tdsmi1111m000) global zu einer Gelegenheit hinzuzufügen

Generieren eines neuen VK-Angebots aus einer Gelegenheit

Da ein VK-Angebot aus einer Gelegenheit generiert werden kann, kann eine Gelegenheit die Grundlage für Produktangebote gegenüber einem Handelspartner darstellen. Wenn Artikel zu einer Gelegenheit hinzugefügt werden, können Angebotspositionen für die Artikel generiert werden, wenn ein VK-Angebot aus einer Gelegenheit generiert wird.

Hinweis

Im Programm Gelegenheit (tdsmi1610m000) können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Einer Gelegenheit auf der Registerkarte "Artikel" Artikel zuweisen; diese Registerkarte bezieht sich auf das Programm Artikel nach Gelegenheit (tdsmi1113m000).
- ein VK-Angebot und VK-Angebotspositionen aus der Gelegenheit generieren, indem Sie im Menü Zusatzoptionen auf die Option **Angebot generieren** klicken.

Folgendes trifft auf den Generierungsprozess zu:

- Nur Artikel, bei denen das Kontrollkästchen **Auswählen** auf der Registerkarte "Artikel" des Programms Gelegenheit (tdsmi1610m000) markiert ist, werden als Angebotspositionen in das VK-Angebot eingefügt.
- Wenn das VK-Angebot generiert wird, wird die Gelegenheitsnummer als Referenznummer in das Feld **Gelegenheit** des Programms VK-Angebotspositionen (tdsls1600m000) eingefügt.
- Wenn das VK-Angebot generiert wird, wird die VK-Angebotsnummer als Referenznummer auf der Registerkarte "Referenz" des Programms Gelegenheit (tdsmi1610m000) eingefügt, das sich auf das Programm Referenzen nach Gelegenheit (tdsmi1115m000) bezieht.
- Der Nummernkreis, der für die Generierung von VK-Angeboten verwendet wird, wird wie folgt als Voreinstellung verwendet.
 - a. VK-Abteilungen (tdsls0512m000)
 - b. Anwenderprofile (Verkauf) (tdsls0139m000)
 - c. VK-Auftragsarten (tdsls0594m000)
 - d. Parameter VK-Angebote (tdsls0100s100)
- Der Ursprung des generierten VK-Angebots lautet **Gelegenheit**.
- Der **Preisursprung** der generierten VK-Angebotspositionen ist **Manuell**, daher werden Preise und Rabatte nicht automatisch neu berechnet.

- Wenn der Artikel für eine Gelegenheit mit einer Zuordnung verknüpft ist, wird diese Zuordnung in die generierte VK-Angebotsposition kopiert.
- Wenn keine Artikel mit einer Gelegenheit verknüpft sind, können Sie wählen, nur einen VK-Angebotskopf zu generieren, nicht aber Angebotspositionen.

Hinweis

Sie können ein VK-Angebot nicht aus einer Gelegenheit generieren, wenn der **Status Inaktiv, Gewonnen, Verloren** oder **Storniert** lautet.

Aktivitäten

Ein grundlegender Bestandteil der CRM-Funktionalität ist die Möglichkeit, Aktivitäten zu erstellen, um Logistikobjekte (Handelspartner, Ansprechpartner, Gelegenheiten oder andere Aktivitäten) zu planen und den Fortschritt dieser Aktivitäten zu verfolgen.

Eine Aktivität ist ein Termin, ein Anruf, eine Aufgabe, ein Rundschreiben oder eine E-Mail, der/die/das durch einen Anwender erstellt oder ausgeführt werden muss und der/die/das in LN registriert ist. Zu Aktivitäten gehören beispielsweise Telefonanrufe, Mailings, Besuche, Kundenbefragungen usw. Aufgaben, Termine und Anrufe können optional mit Microsoft Exchange synchronisiert werden.

Im Programm Aktivitäten (tccom6100m000) können Sie Aktivitäten erstellen und diese mit Logistikobjekten verknüpfen. Aktivitäten können manuell erstellt oder automatisch generiert werden.

Manuelle Erstellung von Aktivitäten

Im Programm Aktivitäten (tccom6100m000) können Sie die folgenden Aktivitäten manuell erstellen:

- **Termine**
Klicken Sie auf **Neuer Termin**, um einen Termin in das Programm Termin (tccom6600m100) einzugeben.
- **Anrufe**
Klicken Sie auf **Neuer Anruf**, um einen Anruf in das Programm Anruf (tccom6600m200) einzugeben.
- **Aufgaben**
Klicken Sie auf **Neue Aufgabe**, um eine Aufgabe in das Programm Aufgabe (tccom6600m300) einzugeben.
- **E-Mails**
Klicken Sie auf **Neue E-Mail**, um eine E-Mail im Programm E-Mail (tccom6600m500) einzugeben.

Hinweis

Sie können das Programm Aktivitäten (tccom6100m000) unabhängig starten, es wird jedoch auch in den folgenden Programmen als Registerkarte angezeigt:

- Handelspartner (tccom4100s000)
- Gelegenheit (tdsmi1610m000)

- Ansprechpartner (tccom1640m000)
- Aktivitäten (tccom6100m000)

Folgeaktivitäten

Eine Aktivität kann in eine andere Aktivität resultieren. Daher können aus Terminen, Anrufen, Aufgaben, Rundschreiben oder E-Mails Folgeaktivitäten der Arten **Anruf**, **Aufgabe**, **Termin** und **E-Mail** erstellt werden.

Verwenden Sie eines der folgenden Programme, um diese Folgeaktivitäten manuell zu erstellen:

- **Folgetermin**
Klicken Sie auf **Folgetermin**, um einen Folgetermin in das Programm Termin (tccom6600m100) einzugeben.
- **Folgeanruf**
Klicken Sie auf **Folgeanruf**, um einen Folgeanruf in das Programm Anruf (tccom6600m200) einzugeben.
- **Folgeaufgaben**
Klicken Sie auf **Folgeaufgabe**, um eine Folgeaufgabe in das Programm Aufgabe (tccom6600m300) einzugeben.
- **Folge-E-Mail**
Klicken Sie auf **Folge-E-Mail**, um eine Folge-E-Mail in das Programm E-Mail (tccom6600m500) einzugeben.

Hinweis

Wenn eine Aktivität aus einer anderen Aktivität generiert wird:

- werden die Referenzen für **Ansprechpartner**, **Handelspartner** und **Logistikobjekt** in die neue Aktivität kopiert.
- wird in der neuen Aktivität eine Referenz auf die ursprüngliche Aktivität angegeben. Sie können alle Referenzen in der Folgeaktivität aktualisieren, davon ausgenommen ist lediglich die Referenz auf die ursprüngliche Aktivität.
- Die Teilnehmer oder Empfänger der ursprünglichen Aktivität werden in die neue Aktivität kopiert.

Automatische Generierung von Aktivitäten

Im Programm Aktivitäten global hinzufügen (tdsmi2210m100) können Sie Aktivitäten gleichzeitig und global zu mehreren Handelspartnern, Gelegenheiten usw. hinzufügen.

Auf der Basis einer Aktivitätenvorlage, die Sie im Programm Aktivitätenvorlagen (tdsmi0155m000) definieren können, können Sie die folgenden Aktivitäten automatisch generieren:

- Aufgaben im Programm Aktivitäten global hinzufügen (tdsmi2210m100).
- Rundschreiben im Programm Serienbrief nach Standardbrief (tdsmi2410m000). Sie können die generierten Rundschreiben im Programm Rundschreiben (tccom6600m400) anzeigen.

Verknüpfen mit Aktivitäten

Die folgenden Verknüpfungen mit einer Aktivität sind möglich:

- **Attribute**
Sie können Attribute im Programm Attribute (tdsmi2101m000) mit einer Aktivität verknüpfen. Dieses Programm wird als Registerkarte in fast allen Aktivitätsprogrammen angezeigt. So kann es sich bei einer Aktivität beispielsweise um eine Kundenbefragung handeln, deren Fragen an den Handelspartner als Attribute erstellt wurden und mit der Aktivität verknüpft werden. Wenn Mitarbeiter diese Aktivität ausführen, öffnen sie die Attributfelder und geben die Antworten der Kundenbefragung während der telefonischen Kundenbefragung in die Attributfelder ein.
- **Hinweise/Kommentare**
Sie können Hinweise/Kommentare im Programm Hinweise/Kommentare (tcstl1550m000) mit einer Aktivität verknüpfen. Dieses Programm wird als Registerkarte in allen Aktivitätsprogrammen angezeigt.
- **Referenzen**
Sie können Referenzen im Programm Referenzen nach Leistung (tccom6115m000) mit einer Aktivität verknüpfen. Dieses Programm wird als Registerkarte in allen Aktivitätsprogrammen angezeigt.
- **Teilnehmer**
Sie können Teilnehmer im Programm Teilnehmer (tccom6105m000) zu einem Anruf oder einem Termin einladen. Dieses Programm wird als Registerkarte in den Programmen Anruf (tccom6600m200) und Termin (tccom6600m100) angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen **Synchronisieren** in diesen Programmen markiert ist, werden Anrufe und Termine mit den Kalendereinträgen des Teilnehmers in Microsoft Exchange synchronisiert.
- **Empfänger**
Sie können Empfänger für eine E-Mail im Programm Empfänger (tccom6600m900) auswählen. Dieses Programm kann über das Programm E-Mail (tccom6600m500) aufgerufen werden.
- **Anhänge**
Sie können Anhänge im Programm Anhänge (tccom6110m000) an eine E-Mail anhängen. Dieses Programm kann über das Programm E-Mail (tccom6600m500) aufgerufen werden.

Briefe

Briefe an Handelspartner sowie Massen-Mailings sind allgemein bekannte Marketing-Aktivitäten. In CRM können Sie Briefe erstellen, speichern und ändern. Sie können die Serienbrief-Funktionalität verwenden, um einen allgemein gültigen Brief mit handelspartnerspezifischen Daten zu drucken. Außerdem können Sie Briefe in Textverarbeitungsprogramme exportieren, um Funktionen wie die Rechtschreibprüfung auf diese Briefe anzuwenden.

Gehen Sie wie folgt vor, um Briefe zu erstellen und zu drucken:

Schritt 1: Erstellen von Briefen

Im Programm Briefe (tdsmi1150m000) können Sie Briefe erstellen, die an Handelspartner gerichtet sind. Sie können Briefe zunächst in einem allgemeinen Format erstellen, das Sie zu einem späteren Zeitpunkt mit speziellen Handelspartnerdaten anpassen können.

Verwenden Sie einen Texteditor, um den tatsächlichen Textkörper des Briefs zu definieren. Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Text-Editor (S. 33)*.

Schritt 2: Verwenden von Serienbriefen

Im Programm Serienbrief nach Standardbrief (tdsmi2410m000) können Sie Briefe für Handelspartner (Interessenten oder Kunden), Gelegenheiten, Ansprechpartner oder Aktivitäten drucken oder bearbeiten. Sie können einen Datenbereich festlegen, der in dem Serienbrief gedruckt werden muss.

Auswahlausdrücke

Über Auswahlausdrücke kann ein Anwender Suchkriterien definieren, um eine Zielgruppe zu erstellen. Diese Zielgruppe kann dazu verwendet werden, um die Geschäftspartner zu definieren, die bei einer bestimmten Aktion berücksichtigt werden sollen. Es werden Auswahlausdrücke verwendet, um Zielbereiche für Gelegenheiten, Serienbriefe und Berichte zu erstellen und Attribute und Aktivitäten global hinzuzufügen. Auswahlausdrücke werden, wie gezielte Kriterien, in Kalkulations- und Datenbankprogrammen verwendet, wie z. B. Microsoft Excel.

Auswahlausdrücke werden im Programm Auswahl (tdsmi0170m000) erstellt und danach in Briefen, Berichten usw. verwendet. Je nach den verwendeten Kriterien können diese einfach aber auch komplex aufgebaut sein. Sie können die Ausdrücke mit einem Text-Editor definieren. Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Text-Editor (S. 33)*

Beispiel

Eine Firma hat ein Attribut erstellt, das sie ihren Handelspartnern zuweisen möchte, welches das Datum enthält, an dem der Handelspartner zu einem Handelspartner wurde. Ein Auswahlausdruck kann Sie dabei unterstützen, die Handelspartner zu ermitteln, die während der letzten 45 Tage zu Handelspartnern wurden. Der Auswahlausdruck bedient sich des Attributs, um die Zielgruppe anzuzeigen. Außerdem verwendet die Firma Phasen, um den Fortschritt der Geschäftsbeziehung zu Handelspartnern zu verfolgen. Eine Phase zeigt an, dass der Handelspartner weitere Informationen benötigt. Der Auswahlausdruck kann diese Phase verwenden, um den Handelspartner zu ermitteln, der um ein Telefongespräch oder weitere Informationen bittet.

Das Programm Auswahl (tdsmi0170m000) enthält die Codes und Bezeichnungen der vom Anwender definierten Auswahl. Kontrollkästchen zeigen an, ob für eine Auswahl Text vorhanden ist oder ob ein Ausdruck für eine Auswahl definiert wurde. Sowohl der Text als auch die Ausdrücke werden mithilfe der Textfunktionalität im Menü **Bearbeiten** erstellt. Im Menü Zusatzoptionen können Sie den Befehl **Ausdruck kompilieren** auswählen, um die Syntax des Auswahlausdrucks zu überprüfen. Dies ist zwar kein obligatorischer Schritt, jedoch ist diese Option als Vorsichtsmaßnahmen zu empfehlen.

Berichte

Sie können Berichte definieren, um von Anwendern definierte Daten anzuzeigen. Die Daten, die in einem Bericht angezeigt werden, richten sich nach verschiedenen Kriterien. Im Paket CRM können Sie Berichte erstellen, um Daten anzuzeigen, die sich an Ihren Anforderungen orientieren.

Gehen Sie wie folgt vor, um Berichte zu definieren:

Schritt 1: Definieren eines Berichts

Bevor Sie einen Bericht erstellen können, müssen Sie zunächst einen Code, eine Bezeichnung und einige allgemeine Kopf- und Fußzeilendaten im Programm Berichte (tdsmi0180s000) erstellen.

Schritt 2: Erstellen eines Berichts-Layouts

Im Programm Berichts-Layouts (tdsmi0181s000) können Sie die Spaltendefinitionen definieren, die die Daten vorgeben, die in der Berichtsspalte enthalten sein müssen. Diese Daten können Tabellenfelder aber auch Attribute sein.

Schritt 3: Drucken von Berichten

Im Programm Flexibles Drucken (tdsmi2410m100) können Sie die im Modul CRM definierten Berichte drucken und verarbeiten.

360°-Überblick Kunde

Kundenbetreuer sind in einer Firma für die Beziehungen eines Unternehmens zu seinen Kunden (auch "Geschäftsbeziehungen" genannt) verantwortlich. Sie verbringen viel Zeit mit der Bearbeitung von Kundenanfragen und -vorschlägen. Daher benötigen sie so viele Informationen wie möglich über die Kunden, für die sie zuständig sind.

Das Programm 360°-Überblick Kunde gibt einen Überblick über Kundendaten und ermöglicht es z. B. einem Kundenbetreuer, auf einfache Weise verschiedene Aufgaben in Bezug auf Kunden auszuführen. Mit diesem Programm werden Kundenbetreuer bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt, Anfragen und Vorschläge des Kunden flexibel und korrekt zu verarbeiten.

Hinweis

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Filter anwenden** klicken, werden nur die Handelspartner angezeigt, die für den jeweiligen Kundenbetreuer relevant sind.

CRM – Text-Editor

Wenn Sie einen Brief oder einen Auswahlausdruck erstellen, können Sie den Texteditor verwenden, um das Layout des Briefs oder um einen Ausdruck zu definieren.

Hinweis

- Briefe können Sie im Programm Briefe (tdsmi1150m000) erstellen.
- Auswahlausdrücke können Sie hingegen im Programm Auswahl (tdsmi0170m000) erstellen.

Verwenden des Texteditors

Ein Auswahlausdruck kann sehr einfach oder sehr komplex sein. Er kann die folgenden Daten enthalten:

- **Normaler Text**
Beispielsweise "Wir freuen uns...". Sie können Sonderzeichen wie ö oder é verwenden, jedoch keine Formatierungen wie Fettdruck, Unterstreichen oder verschiedene Schriftarten.
- **Tabellenfelder**
Sie können alle Tabellenfelder im Programm Abzufragende Tabellen in Geschäftsbeziehungen (tdsmi0182m000) verwenden, so z. B. auch "tccom100.nama" (Name des Handelspartners).
- **Attribute**
Sie können alle im Programm Attribute (tdsmi0550m000) erfassten Attribute verwenden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Attribute im Text-Editor (S. 38)*.
- **Vordefinierte Variablen**
Beispielsweise "@heute" (das Tagesdatum). Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – vordefinierte Variablen im Text-Editor (S. 39)*.

Es empfiehlt sich, bei Tabellenfeldern und Attributen die Zoom- und Auswahlfunktionen zu verwenden, anstatt die entsprechenden Werte manuell einzugeben. So verhindern Sie mögliche Fehler bei der Eingabe. Klicken Sie im Menü **Optionen** des Text-Editors auf **Zoom-Programm aufrufen**, um die erforderlichen Tabellenfelder oder Attribute abzurufen.

Hinweis

Text, den Sie nach dem Pipe-Zeichen (|) eingeben, wird nicht als Programmcode, sondern lediglich als Zusatzinformation für den Anwender verwendet.

Operatoren im Text-Editor

Sie können im Text-Editor arithmetische, logische oder relationale Operatoren (Vergleichsoperatoren) verwenden.

Arithmetische Operatoren

* Multiplikation

/ Division

+ Addition

- Subtraktion

¥ Rest nach Division

& Verknüpfende Zeichenketten (alphanumerische Matrizen)

Logische Operatoren

oder

und

nicht (Verneinung)

Vergleichsoperatoren

= gleich

<> ungleich

> größer als

< kleiner als

>= größer oder gleich

<= kleiner oder gleich

Funktionen im Text-Editor

Im Text-Editor stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Arithmetische
- Trigonometrische
- Logarithmische
- Zeichenkette
- Datum

Arithmetische Funktionen	Beispiel
Rundung (X,Y,Z)	ermittelt den gerundeten Wert von X - Y entspricht der Anzahl der Dezimalstellen Z ist das Rundungsverfahren (0 = abrunden, 1 = normal, 2 = aufrunden)
val (A)	ermittelt den numerischen Wert der Zeichenkette A val ("8,7") = 8,7
abs (X)	ermittelt den absoluten Wert von X abs (-10,3) = 10,3
int (X)	ermittelt den ganzzahligen Wert von X int (11,6) = 11
pow (X, Y)	ermittelt die Potenz aus der Basis X mit dem Exponenten Y pow (10,2) = 100
sqrt (X)	ermittelt die Quadratwurzel von X sqrt (16) = 4
min (X, Y)	ermittelt den kleineren Wert aus X und Y min (6, 10) = 6
max (X, Y)	ermittelt den größeren Wert aus X und Y max (6, 10) = 10
pi	Konstante mit dem Wert Pi (3,1415926) -

Trigonometrische Funktionen

$\sin(X)$, $\cos(X)$, $\tan(X)$ ermittelt Sinus, Kosinus oder Tangens von X

$\asin(X)$, $\acos(X)$, $\atan(X)$ ermittelt den Arkussinus, Arkuskosinus oder Arkustangens von X

$hsin(X)$, $hcos(X)$, $htan(X)$ ermittelt den hyperbolischen Sinus, Kosinus oder Tangens von X

Logarithmische Funktionen

$\exp(X)$ ermittelt die Potenz aus der Basis e mit dem Exponenten X

$\log(X)$ ermittelt den natürlichen Logarithmus von X mit der Basis e

$\log_{10}(X)$ ermittelt den logarithmischen Wert von X zur Basis 10

Zeichenkettenfunktionen

Beispiel

$\text{edit}(X,Y)$	formatiert den numerischen Wert X anhand des Formats Y	$\text{edit}(10.3, "ZZZ9V,99") = "10,30"$
--------------------	--	---

$\text{str}(X)$	fügt numerischen Wert in eine Zeichenkette ein	$\text{str}(10,3) = "10,3"$
-----------------	--	-----------------------------

$\text{len}(X)$	ermittelt die Länge der Zeichenkette X	$\text{len}("abc") = 3$
-----------------	--	-------------------------

$\text{strip}(X)$	löscht Leerzeichen nach dem letzten Zeichen	$\text{strip}("A ") = "A"$
-------------------	---	----------------------------

$\text{pos}(X,Y)$	ermittelt die Position der Zeichenkette Y in der Zeichenkette X von links	
-------------------	---	--

$\text{rpos}(X,Y)$	ermittelt die Position der Zeichenkette Y in der Zeichenkette X von rechts	
--------------------	--	--

Datumsfunktionen		Beispiel
date ()	ermittelt das Tagesdatum	-
date (YYYY, MM, DD)	ermittelt das Datum anhand des festgelegten Jahres (YYYY), Monats (MM) und Tages (DD)	date (2008, 5, 1) = 1. Mai 2008

CRM – Attribute im Text-Editor

Wenn Sie den Text-Editor verwenden, um das Layout eines Briefes zu definieren oder um einen Auswahlausdruck zu erstellen, können Sie [Attribute](#) abrufen. Klicken Sie zum Auswählen eines Attributs im Menü **Optionen** des Text-Editors auf **Texteinblendung starten**.

Allgemeine Schreibweise eines Attributs

Attributarten

- **R**
Das Attribut ist mit einem Kunden oder Interessenten verknüpft.
- **P**
Das Attribut ist mit einer Gelegenheit verknüpft.
- **C**
Das Attribut ist mit einem Ansprechpartner verknüpft.
- **A**
Das Attribut ist mit einer Aktivität verknüpft.

Die allgemeine Schreibweise für Attribute sieht wie folgt aus: [X, Attribut].

Das X steht für (R, P, C, oder A). Das abgerufene Attribut ist immer das Attribut einer Beziehung (R). Wenn Sie das Attribut einem Ansprechpartner zuweisen möchten, müssen Sie beispielsweise "R" durch "C" ersetzen usw.

Attributvariablen

Wenn Sie Attribute in einem vordefinierten Bericht verwenden möchten, stehen Ihnen die folgenden Variablen (Matrizen) zur Verfügung:

- **label.data**
In dieser Matrix sind alle Etiketten (Bezeichnungen) des Attributs gespeichert. Die Länge eines Etiketts beträgt 40 Zeichen, es sind bis zu 25 Etiketten möglich.
- **attribute.data**
In dieser Matrix sind alle (alphanumerischen) Werte (bis zu 25) gespeichert.
- **attribute.text**
In dieser Matrix sind alle Textnummern erfasst (bis zu 10). Diese können nun gedruckt werden.

Beispiel

Die Aktivität "Besuch" hat drei Attribute:

Bezeichnung der Atmosphäre	freundlich, normal, angespannt
Beginn des Termins	zu früh, pünktlich, zu spät
Ende des Termins	zu früh, pünktlich, zu spät

Attribut 2 verfügt über einen verknüpften Text.

Folgendes kann gedruckt werden:

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca
label.data (1) : attribute.data (1)
label.data (2) : attribute.data (2)
label.data (3) : attribute.data (3)
Text label.data (2)
attribute.text (2)

CRM – vordefinierte Variablen im Text-Editor

Wenn Sie mit dem Text-Editor das Layout eines Briefes definieren oder einen Auswahlausdruck erstellen möchten, können Sie vordefinierte Variablen verwenden.

Allgemeine vordefinierte Variablen für Handelspartner/Gelegenheiten/Ansprechpartner/Aktivitäten

In Auftragsdokumenten sind Adressen als gekürzte leere Felder dargestellt. Eine gekürzte Adresse ist über die folgenden Felder verfügbar:

cor.nama	Erstes Feld der Adresse
cor.namb	Zweites Feld der Adresse
cor.namc	Drittes Feld der Adresse
cor.namd	Viertes Feld der Adresse
cor.name	Fünftes Feld der Adresse
cor.namf	Sechstes Feld der Adresse
cor.ccty.dsca	Bezeichnung des Landes, in dem die Adresse besteht
del.nama	Erstes Feld der Lieferadresse
del.namb	Zweites Feld der Lieferadresse
del.namc	Drittes Feld der Lieferadresse
del.namd	Viertes Feld der Lieferadresse
del.name	Fünftes Feld der Lieferadresse
del.namf	Sechstes Feld der Lieferadresse
del.ccty.dsca	Bezeichnung des Landes, in dem die Lieferadresse besteht
pad.nama	Erstes Feld der Privatadresse
pad.namb	Zweites Feld der Privatadresse
pad.namc	Drittes Feld der Privatadresse
pad.namd	Viertes Feld der Privatadresse
pad.name	Fünftes Feld der Privatadresse
pad.namf	Sechstes Feld der Privatadresse

pad.ccty.dsca	Bezeichnung des Landes, in dem die Privatadresse besteht
---------------	--

Vordefinierte Variablen für Handelspartner

pldd_mcs034.dsca	Bezeichnung der Preisliste
pcpr_com010.nama	Name des übergeordneten Kunden für Preise/Rabatte
pctx_com010.nama	Name des übergeordneten Kunden für Texte
pctf_com010.nama	Name des übergeordneten Kunden für das Paket Finanzwesen
ccus_com010.nama	Name des übergeordneten Kunden für Statistikaktualisierung
iscn_com000.nama	Name 1 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.namb	Name 2 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.namc	Adresse 1 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.namd	Adresse 2 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.name	Ort 1 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.namf	Ort 2 der Konzerngesellschaft
iscn_com000.pstc	Postleitzahl der Konzerngesellschaft

Vordefinierte Variablen für Gelegenheiten

mprj_com001.nama	Name von "Zugewiesen an"
mprj_com012.nama	Name A der Adresse
mprj_com012.namb	Name B der Adresse

mprj_com012.namc	Adresse A der Adresse
mprj_com012.namd	Adresse B der Adresse
mprj_com012.name	Ort A der Adresse
mprj_com012.namf	Ort B der Adresse
mprj_com012.pstc	Postleitzahl der Adresse

Vordefinierte Variablen für Ansprechpartner

cper_mcs122.dsca	Bezeichnung des zuständigen Empfängers
cper_mcs046.dsca	Bezeichnung der Sprache
cper_mcs019.dsca	Bezeichnung der Anrede
wadr_com012.nama	Name A der Arbeitsadresse
wadr_com012.namb	Name B der Arbeitsadresse
wadr_com012.namc	Adresse A der Arbeitsadresse
wadr_com012.namd	Adresse B der Arbeitsadresse
wadr_com012.name	Ort A der Arbeitsadresse
wadr_com012.namf	Ort B der Arbeitsadresse
wadr_com012.pstc	Postleitzahl der Arbeitsadresse
padr_com012.nama	Name A der Privatadresse
padr_com012.namb	Name B der Privatadresse
padr_com012.namc	Adresse A der Privatadresse
padr_com012.namd	Adresse B der Privatadresse

padr_com012.name	Ort A der Privatadresse
padr_com012.namf	Ort B der Privatadresse
padr_com012.pstc	Postleitzahl der Privatadresse

Vordefinierte Variablen für Aktivitäten

acti_smi002.dsca	Bezeichnung des Ursprungs
acti_smi003.dsca	Bezeichnung der Phase
acti_smi004.dsca	Bezeichnung des Berufs
acti_smi006.dsca	Bezeichnung des zuständigen Empfängers
empl_com001.nama	Name des Mitarbeiters
crep_com001.nama	Name des Vertriebsbeauftragten

Vordefinierte Variablen für Auswahlausdrücke

bp.turnover.previous.year	<p>Der Umsatz aus dem Programm Rechnungsempfängersalden (tccom4513s000). Dieser Wert entspricht dem Vorjahresumsatz aller Abteilungen, die der folgenden kaufmännischen Firma angehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ VK-Abteilung, die mit dem Handelspartner verknüpft ist ■ aktuelle logistische Firma, falls diese Firma auch eine kaufmännische Firma ist und keine VK-Abteilung mit dem Handelspartner verknüpft ist
---------------------------	--

Beispiel

"bp.turnover.previous.year < 15.000,00" und "bp.turnover.previous.year > 0,0"

Je nach Auswahlausdruck können die den Umsatzkriterien entsprechenden Handelspartner aus den Programmen Serienbrief nach Standardbrief (tdsmi2410m000) und Flexibles Drucken (tdsmi2410m100) abgerufen werden. So können Sie beispielsweise allen Handelspartnern einen Brief schreiben, deren Umsatzwert zwischen 0 und 15.000 liegt.

Für den Umsatz gelten folgende Beschränkungen:

- Der Umsatzwert wird nur für eine kaufmännische Firma berechnet. Umsätze mehrerer kaufmännischer Firmen werden nicht addiert.
- Aus dem Programm Rechnungsempfängersalden (tccom4513s000) kann nur ein Datensatz eines Handelspartners abgerufen werden.

CRM – Beispiele für Auswahlausdrücke

Wenn Sie im Programm Auswahl (tdsmi0170m000) einen Auswahlausdruck erstellen möchten, können Sie dazu den Text-Editor verwenden.

Beispiele für alphanumerische Ausdrücke

(R, Farbe) = "rot"	Attribut ist alphanumerisch
--------------------	-----------------------------

tccom100.bpid = "JOHNSON"	Tabellenfeld ist alphanumerisch
---------------------------	---------------------------------

(R, Inhalt) = 1	Attribut ist numerisch
-----------------	------------------------

tccom110.umsp = 2	Tabellenfeld ist numerisch
-------------------	----------------------------

(R, Inhalt) IN (10,100) (110,200)

Der Wert des Attributs muss größer gleich 10 sein und kleiner gleich 100 ODER größer gleich 110 und kleiner gleich 200.

Beispiele für Zeichenkettenausdrücke

^	Anfang der Zeichenkette
\$	Ende der Zeichenkette
.	beliebiges Zeichen
*	0 Mal oder mehrmals das vorherige Zeichen
()	eines der Zeichen in Klammern (), z. B. (abcd123) oder (a-z)
(^)	beliebiges Zeichen außer, z. B. (^XYZ0-9)
""	Doppelte Anführungszeichen innerhalb einer Zeichenkette

Beispiele

- "abcdefg" IN "def" = TRUE
- "abcdefg" IN "^def\$" = FALSE
- "abcdefg" IN "^a" = TRUE
- "abcdefg" IN "^b" = FALSE
- "abcdefg" IN "g\$" = TRUE

Alternative: (R,...) IN "abcde"

Funktion: Alle Attribute werden auf das Vorhandensein der Zeichenkette "abcde" überprüft.

Prioritäten innerhalb von Ausdrücken

Arithmetische Operatoren haben eine höhere Priorität als Vergleichsoperatoren. Vergleichsoperatoren haben eine höhere Priorität als logische Operatoren.

Die Prioritätenfolge für arithmetische Operatoren lautet: * / % + -

Die Prioritätenfolge für logische Operatoren lautet: nicht, und, oder

Mithilfe von runden Klammern ("()") kann die Prioritätenfolge für arithmetische und logische Operatoren geändert werden. Es gilt: $3 + 4 \times 5 = 23$, jedoch: $(3 + 4) \times 5 = 35$

Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange

CRM umfasst die folgende Synchronisierungsfunktionalität:

- Kontakte aus LN können mit Microsoft Exchange synchronisiert werden.
- Aktivitäten der Art **Anruf** oder **Termin** können als Kalenderelemente zwischen LN und Microsoft Exchange synchronisiert werden. Kalendereinträge werden in beide Richtungen synchronisiert.

Synchronisierungsparameter und Stammdaten

Bevor Sie Ansprechpartner und Aktivitäten synchronisieren können, müssen Sie zunächst die folgenden Parameter und Stammdaten definieren:

- Markieren Sie das Kontrollkästchen **Ansprechpartner synchronisieren** im Programm Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000), wenn Sie die Synchronisierung von Ansprechpartnern aktivieren möchten. Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, müssen Sie außerdem die ISO-Codes in den Programmen Länder (tcmcs0510m000) und Sprachen (tcmcs0146m000) festlegen.
- Markieren Sie das Kontrollkästchen **Aktivitäten synchronisieren** im Programm Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000), wenn Sie die Synchronisierung von Kalendern aktivieren möchten.
- Konfigurieren Sie den Exchange Synchronizer im Programm MS Exchange Synchronisation Settings (ttaad2140m000).
- Legen Sie die Anwender fest, bei denen Ansprechpartner und Kalender über das Programm MS Exchange Synchronisation Users (ttaad2141m000) synchronisiert werden sollen.

Hinweis

Wenn Sie Aktivitäten für Teilnehmer der Art **Mitarbeiter** synchronisieren möchten, die in Programm Teilnehmer (tccom6105m000) definiert sind, müssen Mitarbeiter die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Das Feld **Anwender** im Programm Mitarbeiter - Allgemein (tccom0101m000) ist definiert.

- Das Feld **E-Mail** im Programm Mitarbeiter - Mitarbeiterdaten (BP) (bpmdm0101m000) ist definiert. Die E-Mail-Adresse muss mit der E-Mail-Adresse in der Windows-Domäne identisch sein, einschließlich Groß- und Kleinschreibung.
- Die **E-Mail-Adresse** im Programm MS Exchange Synchronization Users (ttaad2141m000) entspricht dem Feld **E-Mail** im Programm Mitarbeiter - Mitarbeiterdaten (BP) (bpmdm0101m000). Die E-Mail-Adresse muss mit der E-Mail-Adresse in der Windows-Domäne identisch sein, einschließlich Groß- und Kleinschreibung.

Einladungen zu einer Aktivität können nur dann an den Kalender eines Teilnehmers gesendet werden, wenn der **Besprechungs-Organisator** für die Aktivität, gemäß Festlegung im Programm Teilnehmer (tccom6105m000), auch im Programm MS Exchange Synchronization Users (ttaad2141m000) festgelegt wurde. Der Grund liegt darin, dass Einladungen für den Organisator durch MS Exchange generiert werden.

Synchronisierung von Ansprechpartnern und Aktivitäten

Der Exchange Synchronizer kann über die LN UI Administration Webapp für eine CRM-Umgebung in LN gestartet und beendet werden.

Sobald der Exchange Synchronizer gestartet wurde, können die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

1. Der Synchronizer wird mit LN verbunden.
2. Die in den Programmen MS Exchange Synchronization Settings (ttaad2140m000) und MS Exchange Synchronization Users (ttaad2141m000) definierten Einstellungen werden an den Synchronizer gesendet.
3. Der Synchronizer startet die Synchronisierung von Ansprechpartnern und Aktivitäten.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *Infor LN UI Administration Guide*.

Synchronisieren von Ansprechpartnern

Ansprechpartner in LN werden über ein Pull-Verfahren mit Microsoft Exchange synchronisiert. Der Synchronizer wird über ein Pull-Intervall ausgelöst. Dieses Intervall besteht aus einer Nummern- und einer Zeiteinheit, wie z. B. 1 Stunde oder 7 Tage. Nach der Auslösung ruft der Synchronizer für alle Anwender, bei denen die Daten synchronisiert werden sollen, die Ansprechpartner aus LN ab, bei denen das Kontrollkästchen **Synchronisieren** im Programm Ansprechpartner (tccom1640m000) markiert ist und die seit der letzten Synchronisierung geändert wurden. Diese Ansprechpartner werden mit Microsoft Exchange synchronisiert.

Synchronisieren von Kalendern

Kalender werden ebenfalls mithilfe eines Pull-Verfahrens synchronisiert, das auf einem Pull-Intervall basiert. Nach der Auslösung ruft der Synchronizer für alle Anwender, bei denen die Daten synchronisiert werden sollen, sämtliche künftigen Kalenderereignisse aus LN und Microsoft Exchange ab. Der Synchronizer verwendet das Pull-Verfahren nur für Ereignisse, die in der Zukunft liegen, nicht jedoch für Ereignisse, die in der Vergangenheit liegen.

Aus LN stammende Kalenderereignisse

Bei Aktivitäten, die in LN erstellt wurden und synchronisiert werden müssen, sind die folgenden Kontrollkästchen im Programm Aktivitäten (tccom6100m000) markiert:

- **Erstellt von ERP**
- **Synchronisieren**

Nach der Auslösung führt der Synchronizer eine Synchronisation der Kalenderereignisse für die Teilnehmer aus, die mit der Aktivität verknüpft sind und bei denen das Kontrollkästchen **Einladen** im Programm Teilnehmer (tccom6105m000) markiert ist.

Hinweis

Sollte das Kalenderereignis noch nicht in Microsoft Exchange vorhanden sein, wird das Kontrollkästchen **Synchronisiert** deaktiviert, dafür wird das Kontrollkästchen **An Synchronisierer gesendet** im Programm Teilnehmer (tccom6105m000) markiert.

Wenn das Kalenderereignis für den Teilnehmer in Microsoft Exchange erstellt wird, wird das Kontrollkästchen **Synchronisiert** im Programm Teilnehmer (tccom6105m000) markiert.

Kalenderereignis stammt aus Microsoft Exchange

Kalenderereignisse, die in Microsoft Exchange erstellt und mit LN synchronisiert werden müssen, in LN jedoch noch nicht vorhanden sind, müssen auch in LN erstellt werden. Daher wird das Kalenderereignis im Programm Termin (tccom6600m100) als Aktivität der Art **Termin** erstellt, außerdem werden Teilnehmer mit dieser Aktivität verknüpft.

Für diesen generierten Termin gilt Folgendes:

- Im Programm Aktivitäten (tccom6100m000) ist das Kontrollkästchen **Erstellt von ERP** deaktiviert, während das Kontrollkästchen **Synchronisieren** markiert ist.
- Aus der E-Mail-Adresse eines Anwenders, dessen Daten synchronisiert werden müssen, geht hervor, ob ein Teilnehmer in Programm Teilnehmer (tccom6105m000) auf **Mitarbeiter**, **Ansprechpartner** oder **Sonstiges** gesetzt ist.
- Das Kontrollkästchen **Synchronisiert** wird markiert, und das Kontrollkästchen **An Synchronisierer gesendet** im Programm Teilnehmer (tccom6105m000) wird deaktiviert.

Hinweis

Neben dem Pull-Verfahren unterstützt die Kalendersynchronisation auch das Push-Benachrichtigungsverfahren. Wenn das Kontrollkästchen **Push-Synchronisierung aktivieren** im Programm MS Exchange Synchronization Settings (ttaad2140m000) markiert ist, wenn ein Kalenderereignis in Microsoft Exchange oder LN erstellt, geändert oder gelöscht wird, wird eine Push-Benachrichtigung an den Synchronizer gesendet. Diese Benachrichtigung löst die Synchronisation des betroffenen Kalenderereignisses aus.

Absatzförderung

Ein zusätzlicher Rabatt, Preisnachlass oder Zugabeartikel für einen VK-Auftrag auf der Grundlage von vorher festgelegten Ebenen für ausgewählte Artikel. Es gibt zwei grundlegende Arten von Absatzförderungen: auf Auftragsebene und auf Positionsebene.

Adresse

Hierbei handelt es sich um die vollständigen Angaben zur Adresse, wie z. B. Postanschrift, Telefon-, Fax- und Telex-Nummern, E-Mail- und Internet-Adressen, Steuernummer und Tourendaten.

Adressformat

Dieses Format gibt an, wie die Adressdaten in einem Bericht oder einem Dokument gedruckt werden. Sie können festlegen, welche Daten in welche Zeile der Adresse und in welcher Reihenfolge gedruckt werden sollen und welche Felder übersprungen werden können, wenn nicht genügend Platz vorhanden ist.

Aktivität

Ein Termin, ein Anruf, eine Aufgabe, ein Rundschreiben oder eine E-Mail, die in LN erfasst werden und beispielsweise mit einem Ansprechpartner, einem Handelspartner oder einer Gelegenheit verknüpft werden können. Aufgaben, Termine und Anrufe können optional mit Desktop-Anwendungen synchronisiert werden.

Aktivitätenvorlage

Die Definition einer Standardaktivität. Da sich die zu erfassenden Daten je nach Aktivität unterscheiden können, können Sie eine einzelne Attributgruppe mit jeder Aktivität verknüpfen. Eine Aktivitätenvorlage kann als Grundlage für die Erstellung von Aufgaben und Rundschreiben verwendet werden.

Angebotspositionen

Die Positionen, mit denen die angebotenen Artikel erfasst werden, sowie die zugeordneten Preisvereinbarungen und Mengen. Ein VK-Angebot enthält eine oder mehrere Angebotspositionen.

Anmerkung

Eine Textanmerkung mit Protokollinformationen, die mit einem Objekt verknüpft werden können.

Sie können mehrere Anmerkungen mit einem Objekt verknüpfen.

Anreden

Die Formulierungen, mit denen der Empfänger eines Briefes angesprochen wird. Zum Beispiel: Sehr geehrter Herr, sehr geehrte Frau, sehr geehrte Damen und Herren.

Anruf

Eine Aktivitätsart, die für einen Anruf steht, der für einen Ansprechpartner, einen Handelspartner, eine Gelegenheit oder eine Aktivität geplant wurde, den/die Sie bis zur Fertigstellung verfolgen möchten. Ein Anruf ist mit Teilnehmern verknüpft.

Ansprechpartner

Die Person, mit der Sie Geschäftsvorgänge diskutieren. Sie wenden sich z. B. mit Fragen, Angeboten, Folgemeldungen, direkter Post und Werbegeschenken an den Ansprechpartner. Zu den Angaben des Ansprechpartners gehören der Name, die Telefonnummer, E-Mail-Adresse und weitere Daten.

Attribut

Wird verwendet, um bestimmte Informationen zu (potenziellen) Handelspartnern, Ansprechpartnern, Gelegenheiten oder Aktivitäten zu erfassen und um Daten zu segmentieren, wenn eine Stapelauswahl für die Generierung von Aktivitäten, Serienbriefen (Briefen) oder flexiblen Berichten definiert wird.

Beispiel

Attribut	Bezeichnung	Art	Daten
ff	Ist die Person Fußballfan?	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
fv	Lieblingsfußballverein	Alphanumerisch	Voreinstellung lautet <leer>
unterhal	Wie bewerten Sie diese Unterhaltung?	Alphanumerisch	Keine Voreinstellungen
rrm	Darf ich Sie nächste Woche zurückrufen?	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
lunch	Eigenes Mittagessen mitzubringen	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
kleidordn	Wie lautet die Kleiderordnung?	Option	Optionen sind "formal" und "lässig" (Voreinstellung)
mitbewer	Hauptmitbewerber	Alphanumerisch	Keine Voreinstellungen
gebiet	Gebiet	Option	Optionen sind West und Ost

Attributgruppe	Bezeichnung	Attribute
VERTRAG	Voreingestelltes Attribut für Verträge	ff, fv
HP	Voreingestellte Attributgruppe für Handelspartner	ff, fv
ANRUF	Voreingestellte Attributgruppe für Anrufe	unterhal, rrm
TERMIN	Voreingestellte Attributgruppe für Termine	lunch, kleidordn
GELEGENH	Voreingestellte Attributgruppe für Gelegenheiten	wettbew, gebiet

Attributgruppe

Eine Gruppe zum Gruppieren von verknüpften Attributen.

Beispiel

Attribut	Bezeichnung	Art	Daten
ff	Ist die Person Fußballfan?	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
fv	Lieblingsfußballverein	Alphanumerisch	Voreinstellung lautet <leer>
unterhal	Wie bewerten Sie diese Unterhaltung?	Alphanumerisch	Keine Voreinstellungen
rrm	Darf ich Sie nächste Woche zurückrufen?	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
lunch	Eigenes Mittagessen mitzubringen	Option	Es stehen "Ja" und "Nein" zur Auswahl; die Voreinstellung lautet "Nein".
kleidordn	Wie lautet die Kleiderordnung?	Option	Optionen sind "formal" und "lässig" (Voreinstellung)
mitbewer	Hauptmitbewerber	Alphanumerisch	Keine Voreinstellungen
gebiet	Gebiet	Option	Optionen sind West und Ost

Attributgruppe	Bezeichnung	Attribute
VERTRAG	Voreingestelltes Attribut für Verträge	ff, fv
HP	Voreingestellte Attributgruppe für Handelspartner	ff, fv
ANRUF	Voreingestellte Attributgruppe für Anrufe	unterhal, rrm
TERMIN	Voreingestellte Attributgruppe für Termine	lunch, kleidordn
GELEGENH	Voreingestellte Attributgruppe für Gelegenheiten	wettbew, gebiet

Branchen-Code

Ein Code, mit dem Handelspartner nach Branche eingeteilt werden. Die Codes entstammen einer von den Behörden aufgestellten Code-Liste. Mit Hilfe dieser Codes können Kunden für die Gebietsverwaltung und für Kampagnen unterteilt werden. Beispiele für branchenbezogene Kodierungssysteme sind: SIC (Standard Industrial Classification) und NAICS (North American Industry Classification System)

Einkäuferrolle

Eine Einteilung der Rolle eines Ansprechpartners im Entscheidungsfindungsprozess bezüglich einer Gelegenheit. Durch diese Einteilung können Vertriebsbeauftragte beispielsweise einschätzen, wie sie auf einen Ansprechpartner zugehen müssen, um einen Auftrag zu bekommen.

Als Einkäuferrolle käme zum Beispiel in Frage "sparsamer Einkäufer", "Entscheider", "Einflussnehmer" etc.

E-Mail

Eine Aktivitätsart, die für eine E-Mail steht, die für einen Ansprechpartner, einen Handelspartner, eine Gelegenheit oder eine Aktivität erstellt wurde, den/die Sie in LN erfassen möchten. E-Mails können zum Versenden und zum manuellen Erfassen von eingegangenen E-Mails erstellt werden. Eine E-Mail verfügt über ausgewählte Empfänger.

Entsprechendes Menü

Befehle verteilen sich auf die Menüs **Ansichten**, **Referenzen** und **Aktionen** oder werden als Schaltflächen dargestellt. In früheren Versionen von LN und Web UI befinden sich diese Befehle im Menü *Zusatzoptionen*.

Gelegenheit

Wird durch eine für den Verkauf zuständige Person verwendet, um Verkaufsinformationen zu erfassen und zu überwachen, die mit einem Handelspartner verknüpft sind, um ein Produkt oder eine Dienstleistung gegenüber diesem Handelspartner zu verkaufen.

Gelegenheitsart

Eine Methode der Klassifizierung von Gelegenheiten nach ähnlichen Merkmalen zum leichteren Sortieren und Auswählen.

Handelspartner

Mit dem Handelspartner, z. B. einem Kunden oder Lieferanten, führen Sie geschäftliche Transaktionen durch. Darüber hinaus können Sie Abteilungen innerhalb Ihres Unternehmens als Handelspartner festlegen, die als Kunde oder Lieferant für Ihre eigene Abteilung fungieren.

Folgendes gehört zur Definition eines Handelspartners:

- Name und Adresse des Unternehmens
- Sprache und verwendete Währung
- Steuerliche und rechtliche Identifikationsdaten

Geschäftliche Kontakte zum Handelspartner laufen über dessen Ansprechpartner. Über den Status des Handelspartners wird festgelegt, ob Sie mit ihm Geschäfte abschließen können. Die Art der Transaktion (VK-Auftrag, Rechnung, Zahlung, Versand) wird durch die Handelspartnerrolle festgelegt.

Handelspartnerrolle

Die Handelspartnerrolle gibt die Beziehung zwischen Ihrem Unternehmen und dem Handelspartner an. Sie legt fest, welche Transaktionen Sie mit dem Handelspartner durchführen können. Handelspartner mit unterschiedlichen Rollen sind durch einen allgemeinen übergeordneten Handelspartner verbunden.

Beispiele für mögliche Rollen des Handelspartners:

- Kunde
- Zahlungsleistender

ISO-Code

Ein Code aus den Codierungsstandards, die von der Internationalen Organisation für Normung festgelegt werden. Diese Standards und Codes sind international anerkannt. Zum Beispiel Codes für die Darstellung von Bezeichnungen von Sprachen (ISO 639.2), Code für die Darstellung von Bezeichnungen von Ländern und deren Unterteilungen (ISO 3166) usw.

Kundenbetreuer

Der Mitarbeiter, der für die Beziehungen mit Kunden bzw. Handelspartnern zuständig ist.

Mitarbeiter

In Ihrer Firma beschäftigte Person, die eine besondere Funktion hat, z. B. ein Vertriebsbeauftragter, Produktionsplaner, Einkäufer oder Kredit-Controller.

Nummerngruppe

Gruppe von ersten freien Nummern, die einem bestimmten Zweck dienen soll.

Die Zuweisung einer Nummerngruppe ist beispielsweise möglich für:

- Handelspartner
- Einkaufsverträge
- Verkaufsaufträge
- Produktionsaufträge
- Service-Aufträge
- Lageraufträge
- Frachtaufträge

Innerhalb einer Nummerngruppe können Sie mehrere Nummernkreise anlegen. Jeder Nummernkreis wird durch einen Code identifiziert. Die von LN generierten Folgenummern bestehen aus dem Code des Nummernkreises gefolgt von der ersten freien Nummer des Kreises. Nummernkreis-Codes der gleichen Nummerngruppe haben die gleiche Länge.

Nummernkreis

Eine Gruppe von Auftragsnummern oder Belegnummern, die alle mit demselben Nummernkreiscode beginnen.

Nummernkreise identifizieren Aufträge mit bestimmten Merkmalen. So können z. B. alle VK-Aufträge, die von der Abteilung für Großkunden (Large Accounts) bearbeitet werden, mit LA (z. B. LA0000001, LA0000002, LA0000003) beginnen.

Phasen-Code

Die Identifizierung einer Phase im Rahmen des Verkaufsprozesses. Beispiele: Analyse, Vorschlag, Verhandlung, usw.

Rundschreiben

Eine Aktivitätsart, die einen Standardbrief definiert, der für einen Ansprechpartner, einen Handelspartner, eine Gelegenheit oder eine Aktivität mit bestimmten Logistikobjektinformationen gedruckt wird. Ein Rundschreiben wird immer aus einer Aktivitätenvorlage generiert.

Tätigkeit

Eine Aktivitätsart, die für eine Aktion steht, die für einen Ansprechpartner, einen Handelspartner, eine Gelegenheit oder eine Aktivität ausgeführt werden soll, den/die Sie bis zur Fertigstellung verfolgen möchten.

Termin

Eine Aktivitätsart, die für einen Termin steht, der für einen Ansprechpartner, einen Handelspartner, eine Gelegenheit oder eine Aktivität geplant wurde, den/die Sie bis zur Fertigstellung verfolgen möchten. Ein Termin ist mit eingeladenen Teilnehmern verknüpft.

Ursprung

Orte, Veranstaltungen, Ereignisse oder Verfahren, über die Handelspartner von Ihrer Firma erfahren und Kontakt aufnehmen (zum Beispiel eine Messe oder eine Werbeanzeige).

Vertriebsbeauftragter

Ein Mitarbeiter Ihrer Firma, der Ansprechpartner für den Kunden ist. Die Mitarbeiternummer des Vertriebsbeauftragten wird auch als Sortierschlüssel in der Verkaufsstatistik verwendet.

VK-Ablauf

Eine standardmäßige Verkaufsmethodik, die bei der Bearbeitung einer Gelegenheit eingehalten werden muss. Ein VK-Ablauf wird in Phasen unterteilt.

VK-Angebote

Eine Erklärung über Preise und Verkaufsbedingungen sowie eine Beschreibung von Waren oder Dienstleistungen, die von einem Lieferanten einem Interessenten angeboten werden; ein Angebot. Die Kundendaten, Zahlungs- und Lieferbedingungen befinden sich im Kopf. Die Daten zu den betreffenden Artikeln werden in den Angebotspositionen erfasst. Wenn ein Angebot als Rückmeldung auf eine Anfrage erfolgt, wird es üblicherweise als Verkaufsangebot betrachtet.

Warn-Code

Diese mit Handelspartnern, Gelegenheiten und anderen Elementen verbundenen Informationen lenken ihre Aufmerksamkeit auf besondere Ereignisse oder Umstände.

Zuordnung

Kombination aus Projekt/Budget, Element und/oder Aktivität, mit der die Kosten, der Bedarf und die Ressourcen für ein Projekt identifiziert werden.

Index

- Absatzförderung**, 51
 - Adresse**, 51
 - Adressen**
 - Formatieren, 19
 - Übersicht, 14
 - Adressformat**, 51
 - Adressformate**
 - Definieren, 15
 - Aktivität**, 51
 - Aktivitätenvorlage**, 51
 - Angebotspositionen**, 51
 - Anmerkung**, 52
 - Anreden**, 52
 - Anruf**, 52
 - Ansprechpartner**, 52
 - Handelspartner, 22
 - Attribut**, 53
 - Attributgruppe**, 55
 - Branchen-Code**, 56
 - CRM**
 - Attribute im Text-Editor, 38
 - Beispiele für Auswahlausdrücke, 44
 - CRM, 47
 - Funktionalität, 25
 - Stammdaten, 9
 - Synchronisierung von Ansprechpartnern und Aktivitäten, 47
 - Text-Editor, 33
 - Übersicht, 7
 - Vordefinierte Variablen im Text-Editor, 39
 - Definieren**
 - Adressformate, 15
 - Einkäuferrolle**, 56
 - E-Mail**, 56
 - Entsprechendes Menü**, 56
 - Festlegen**
 - Handelspartner, 20
 - Gelegenheit**, 57
 - Gelegenheitsart**, 57
 - Handelspartner**, 57
 - Ansprechpartner, 22
 - festlegen, 20
 - Handelspartnerrolle**, 57
 - ISO-Code**, 57
 - Kundenbetreuer**, 57
 - Mitarbeiter**, 58
 - Nummerngruppe**, 58
 - Nummernkreis**, 58
 - Phasen-Code**, 58
 - Rundschreiben**, 58
 - Tätigkeit**, 58
 - Termin**, 59
 - Ursprung**, 59
 - Vertriebsbeauftragter**, 59
 - VK-Ablauf**, 59
 - VK-Angebote**, 59
 - Warn-Code**, 59
 - Zuordnung**, 59
-

