



# Infor LN CRM

## Anwenderhandbuch für CRM

---

© Copyright 2023 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** 10.7 (10.7)

---

**Erstellt am** 19. Dezember 2023

---

---

# Inhalt

## Info zu dieser Dokumentation

<b>Kapitel 1 CRM.....</b>	<b>9</b>
CRM – Übersicht.....	9
CRM-Stammdaten.....	9
CRM – Funktionalität.....	9
CRM – Text-Editor.....	9
Synchronisieren von Ansprechpartnern und Aktivitäten in CRM mit Microsoft Exchange.....	10
<b>Kapitel 2 Stammdaten.....</b>	<b>11</b>
Adressen.....	14
Verwenden von Adressen.....	14
Festlegen von Adressformaten.....	15
Verwenden von Adressformaten.....	18
Handelspartner.....	19
Definieren von Handelspartnern.....	19
Ansprechpartner.....	21
Ansprechpartner des Handelspartners.....	21
Attribute.....	22
CRM – Attribute.....	22
<b>Kapitel 3 Marketing, Verkauf und Dienstprogramme.....</b>	<b>27</b>
CRM – Funktionalität.....	27
Gelegenheiten in CRM.....	27
VK-Angebot auf Basis einer Gelegenheit.....	28
Aktivitäten in CRM.....	29
Manuelle Erstellung von Aktivitäten.....	29
Automatische Generierung von Aktivitäten.....	29
Folgeaktivitäten.....	30
Weitere Funktionalität.....	31

---

---

Briefe, Auswahlausdrücke und Berichte in CRM.....	31
Briefe.....	31
Auswahlausdrücke.....	32
Berichte.....	32
<b>Kapitel 4 Text-Editor.....</b>	<b>35</b>
CRM – Text-Editor.....	35
Verwenden des Texteditors.....	35
Operatoren im Text-Editor.....	36
Funktionen im Text-Editor.....	37
CRM – Attribute im Text-Editor.....	40
Allgemeine Schreibweise eines Attributs.....	40
Attributvariablen.....	40
CRM – vordefinierte Variablen im Text-Editor.....	41
Allgemeine vordefinierte Daten für Handelspartner, Gelegenheiten, Ansprechpartner und Aktivitäten.....	42
Vordefinierte Variablen für Handelspartner.....	44
Vordefinierte Variablen für Gelegenheiten.....	44
Vordefinierte Variablen für Ansprechpartner.....	45
Vordefinierte Variablen für Aktivitäten.....	46
Vordefinierte Variablen für Auswahlausdrücke.....	46
CRM - Beispiele für Auswahlausdrücke.....	47
Beispiele für alphanumerische Ausdrücke.....	47
Beispiele für Zeichenkettenausdrücke.....	48
Prioritäten innerhalb von Ausdrücken.....	48
<b>Kapitel 5 Microsoft Exchange.....</b>	<b>49</b>
Synchronisieren von CRM-Ansprechpartnern und Aktivitäten in Microsoft Exchange.....	49
Synchronisierungsparameter und Stammdaten.....	49
Exchange Synchronizer.....	50
Synchronisieren von Ansprechpartnern.....	50
Synchronisieren von Kalendern.....	50
Aus LN stammende Kalenderereignisse.....	51

---

---

Kalenderereignis stammt aus Microsoft Exchange.....	51
<b>Anhang A Diagramme.....</b>	<b>53</b>
Kundendiagramme.....	53
Lieferkennzahl.....	53
Umsatz.....	53
Rechnung überfällig.....	54
<b>Anhang B Glossar.....</b>	<b>55</b>
<b>Index</b>	

---



---

# Info zu dieser Dokumentation

In diesem Handbuch wird erläutert, wie Sie das CRM-Modul zur Unterstützung von Marketing und Verkauf eines Produkts einrichten und verwenden.

## Vorausgesetzte Kenntnisse

Obwohl Sie keine Detailkenntnisse der LN-Software benötigen, um dieses Handbuch zu verstehen, sind allgemeine Kenntnisse der Funktionalität in Infor LN von Vorteil.

## Übersicht über das Dokument

Verwenden Sie dieses Handbuch als primäre Referenz für CRM. In den aktuellen Versionen der folgenden zugehörigen Referenzen finden Sie zusätzliche Informationen, die in diesem Handbuch nicht enthalten sind:

- *Anwenderhandbuch für VK-Angebote (U9841 DE)*
- *Anwenderhandbuch für VK-Aufträge (U9845 DE)*

## Verwendung des Dokuments

Dieses Dokument wurde aus Online-Hilfethemen zusammengestellt. Kursiv formatierter Text, gefolgt von einer Seitenzahl, steht für einen Hyperlink auf einen anderen Abschnitt in diesem Dokument.

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](mailto: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](http://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](mailto:documentation@infor.com).





## CRM – Übersicht

Um konkurrenzfähig und profitabel zu bleiben, ist es für ein Unternehmen äußerst wichtig, die Bedarfe eines Handelspartners zu erkennen, weiterzugeben und zu verfolgen. Im Modul "CRM" können Sie Verkaufs- und Marketingdaten auf flexible Weise eingeben, erfassen und nachverfolgen. Mithilfe des Moduls CRM können Sie Daten zu möglichen Handelspartnern sowie Zusatzinformation zu aktuellen Handelspartnern verwalten. Darüber hinaus können Anwender die verschiedensten Vertriebs- und Marketingaktivitäten erstellen, planen und berichten. Kontakte und Aktivitäten können zwischen CRM und Microsoft Exchange synchronisiert werden.

In CRM sind keine obligatorischen Schritte hinterlegt. Sämtliche Daten sind optional, somit haben Sie die Möglichkeit, die Daten flexibel einzusetzen.

## CRM-Stammdaten

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

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM - Stammdaten* (S. 11).

## 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

Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Funktionalität* (S. 27).

## 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. 35)*.

## 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 CRM-Ansprechpartnern und Aktivitäten in Microsoft Exchange (S. 49)*.

## CRM - Stammdaten

Sie müssen die folgenden Stammdaten definieren, die in 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
- **Optionale Programme**  
Programme mit grundlegenden CRM-Daten
- **CRM – Attribute (S. 22)**  
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 Modul 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)

Sie können die folgenden Parameter für CRM 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. 18)*

### Handelspartner, Ansprechpartner und Mitarbeiter

Im Modul 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)

## Optionale Programme

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

- **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.

# 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 der Firma 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) festlegen.

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 (tccom4135s000) 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 freiem Text) nicht gedruckt.
- Wenn eine Zeile nur freiem 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
<b>Name</b>	1	1	1	0
<b>Name 2</b>	2	1	1	0
<b>Postfach</b>	3	2	1	0
<b>Ort</b>	4	1	1	0
<b>Ort 2</b>	4	3	1	0
<b>Land</b>	5	3	1	0
<b>Postleitzahl</b>	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 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 vorgeht oder diesem nachgestellt wird, oder ob die Postleitzahl dem Ortsnamen vorgeht 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 angeben 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 das Standardformat zu verwenden, geben Sie ein Adressformat für die Adresse der Firma an, in der Sie arbeiten. Eine Adresse für eine Firma können Sie im Programm Allgemeine Firmendaten (tccom0502m000) festlegen. Aus dem Feld **Adress-Code** im Programm Allgemeine Firmendaten (tccom0102s000) können Sie in das Programm Adressen (tccom4530m000) wechseln, in dem Sie das verknüpfte (Standard-)Adressformat abfragen können.

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

## 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

## Definieren von Handelspartnern

Sie haben die folgenden Möglichkeiten, Handelspartner zu definieren:

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

Im Programm Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom0000s000) können Sie den Handelspartnern eine Standardnummerngruppe zuweisen. Wenn keine Nummerngruppe vorgegeben ist, können Sie manuell Ihren eigenen Code angeben.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Voreinstellungen für Handelspartner einzurichten und zu verwenden:

## Schritt 1:

Rufen Sie das Programm Handelspartnervoreinstellungen (tccom4101m000) auf und definieren Sie Voreinstellungen für die Daten von Handelspartnern.

Um die Daten im Programm Handelspartner (tccom4100s000) zu prüfen, können Sie das Kontrollkästchen **Zu prüfen** markieren. Wenn Sie die Daten geprüft bzw. die restlichen Daten eingegeben haben, können Sie die Markierung des Kontrollkästchens wieder aufheben.

Wenn Sie neue Voreinstellungen anlegen, ruft LN die anfängliche Standardsprache aus dem Programm Allgemeine Firmendaten (tccom0102s000) und die Währung sowie das Wechselkursverfahren aus dem Programm Firmen (tccem1170m000) ab.

## Schritt 2:

Legen Sie Code und Namen des Handelspartners im Programm Schnelle Definition von Handelspartnern (tccom4201m000) fest.

Wählen Sie im Feld **Handelspartnervoreinstellungen** den gewünschten Satz mit Voreinstellungen für Handelspartner aus.

Im Feld **Handelspartnerrolle** wird die Art der Handelspartnerrolle für den ausgewählten Satz von Voreinstellungsdaten als Voreinstellung angegeben. Falls erforderlich, können Sie die Voreinstellungen überschreiben.

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

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

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

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

Die folgenden Rollen sind kaufmännische Rollen:

- **Rechnungsempfänger**
- **Zahlungsleistender**
- **Rechnungssteller**
- **Zahlungsempfänger**

Sie können nur dann die kaufmännischen Rollen auswählen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Kontrollkästchen **Kaufmännische Rollen** für den Lieferanten im Programm Handelspartnervoreinstellungen (tccom4101m000) ist markiert.

- Sie arbeiten in einer Firma der Art **Kaufmännisch** oder **Beides**. Siehe auch Handelspartnerdaten nach kaufmännischer Firma Finanzielle Handelspartnerdaten.

Wenn Sie **Keine Rollen** auswählen, verwendet LN nur die Voreinstellungen für die Stammdaten des Handelspartners.

### Schritt 3:

Wählen Sie eine Adresse und einen Ansprechpartner im Programm Schnelle Definition von Handelspartnern (tccom4201m000) aus. Wenn Sie die Tabulatortaste drücken, zeigt LN die Adresdaten oder die Daten des Ansprechpartners in den entsprechenden Feldern an.

### Schritt 4:

Klicken Sie im Programm Schnelle Definition von Handelspartnern (tccom4201m000) auf **Erstellen**. LN legt die Stammdaten und die Rollen für den Handelspartner an. Im Programm Handelspartner (tccom4100s000) können Sie die generierten Daten anzeigen und prüfen sowie Daten in den Feldern mit den freiwilligen Angaben erfassen.

#### Hinweis

Für den Standardsatz, für den das Feld **Nummer** im Programm Handelspartnervoreinstellungen (tccom4101m000) eins (1) ist, muss das Feld **Handelspartnerrolle** auf **Kunde und Lieferant** gesetzt sein und kann nie gelöscht werden. Das liegt daran, dass dieser Satz als Ausweichsatz verwendet wird, wenn der im Programm Verkürzte Eingabe Handelspartner (tccom4201m000) ausgewählte, voreingestellte Satz ungültige Daten enthält und zum Generieren der Handelspartnerdaten nicht verwendet werden kann.

## 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 auf der Registerkarte **Ansprechpartner** des entsprechenden Handelspartnerprogramms angezeigt. Die Registerkarte **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 (tccom4121s000)

## Attribute

### CRM – Attribute

Attribute werden 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.

Sie können Attribute mit den folgenden Logistikobjekten verknüpfen:

- Handelspartner
- Ansprechpartner
- Gelegenheiten
- Aktivitäten

Festlegen von Attributen und Attributgruppen:

### Schritt 1: Attribute erstellen

Erstellt Attribute im Programm Attribute (tdsmi0550m000).

#### Hinweise

- Die Felder auf der Registerkarte **Referenz** sind optional.
- 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 für Datumsattribute angewendet werden.
- Wenn ein Attribut von der Art **Option** ist, geben Sie die Optionen im Programm Optionen nach Attribut (tdsmi0151m000) an.

### 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

Im Programm Attribute nach Attributgruppe (tdsmi0153m000) können Sie Attribute mit Attributgruppen verknüpfen. Ein Attribut kann mit mehreren Attributgruppen verknüpft werden.

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. in 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 in den folgenden Programmen definierte Attribute nacheinander oder nach Attributgruppe 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: Festlegen 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 festlegen.

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

### Beispiel

- **Mit einem Handelspartner verknüpfte Attribute**  
Eine Firma entscheidet zu prüfen, ob ihre Lieferanten nach ISO 9000 zertifiziert sind. 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.



## CRM – Funktionalität

In CRM können Sie die folgenden Funktionen verwenden:

- *Opportunities (S. 27)*
- *Activities (S. 29)*
- *Letters, selection expressions, and reports (S. 31)*

### Hinweis

Kundenbetreuer können das Programm 360°-Überblick Kunde (tdsmi1500m000) verwenden, um sich einen Überblick über Handelspartnerdaten zu verschaffen und mehrere handelspartnerbezogene Aufgaben zentral auszuführen.

## Gelegenheiten in CRM

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.

Mit diesem Programm können Sie Folgendes tun:

- einem Vertriebsbeauftragten eine Gelegenheit zuweisen bzw. die Zuweisung aufheben
- den Fortschritt einer Gelegenheit verwalten die Phase des Verkaufsprozesses aktualisieren und der Gelegenheit einen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz zuweisen.
- den Status der Gelegenheit aktualisieren
- Aktivitäten erfassen, verwalten oder löschen, die mit einer Gelegenheit verknüpft sind
- Ansprechpartner im Programm Ansprechpartner nach Gelegenheit (tdsmi1122m000) einer Gelegenheit zuordnen. Dieses Programm wird verwendet, um zu zeigen, welcher Mitarbeiter auf Seiten des Handelspartners für diese Gelegenheit zuständig ist.

- Referenzdaten im Programm Referenzen nach Gelegenheit (tdsmi1115m000) zu einer Gelegenheit hinzufügen
- um Attribute im Programm Attribute nach Gelegenheit (tdsmi1111m000) global zu einer Gelegenheit hinzuzufügen
- Artikel im Programm Artikel nach Gelegenheit (tdsmi1113m000) zu einer Gelegenheit hinzufügen, die Sie einem Handelspartner als VK- Angebotspositionen anbieten können

## VK-Angebot auf Basis einer Gelegenheit

Durch das Generieren eines VK-Angebots aus einer Gelegenheit wird die Gelegenheit als Basis zur Darstellung von Produktangeboten gegenüber einem Handelspartner verwendet. Nachdem Artikel zu einer Gelegenheit hinzugefügt wurden, können Angebotspositionen für die Artikel generiert werden.

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). Nur Artikel, für die das Kontrollkästchen **Auswählen** markiert ist, werden als Angebotspositionen in das VK-Angebot eingefügt.
- ein VK-Angebot und VK-Angebotspositionen aus der Gelegenheit generieren, indem Sie im Menü Zusatzoptionen auf die Option **Angebot generieren** klicken.

Nachdem das VK-Angebot generiert wurde:

- wird die Gelegenheitsnummer als Referenznummer in das Feld **Gelegenheit** des Programms VK-Angebotspositionen (tdsls1600m000) eingefügt. 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 Ursprung des generierten VK-Angebots lautet **Gelegenheit**.
- Der **Preisursprung** der generierten VK-Angebotspositionen ist **Manuell**, daher werden Preise und Rabatte nicht automatisch neu berechnet.
- Und wenn der Artikel für eine Gelegenheit mit einer Zuordnung verknüpft ist, wird diese Zuordnung in die generierte VK-Angebotsposition kopiert.

### Hinweis

- Wenn keine Artikel mit einer Gelegenheit verknüpft sind, können Sie wählen, nur einen VK-Angebotskopf zu generieren, nicht aber Angebotspositionen.
- Sie können ein VK-Angebot nicht aus einer Gelegenheit generieren, wenn der **Status Inaktiv, Gewonnen, Verloren** oder **Storniert** lautet.

# Aktivitäten in CRM

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 erfasst wird. 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)

## Automatische Generierung von Aktivitäten

Im Programm Aktivitäten global hinzufügen (tdsmi2210m100) können Sie Aktivitäten 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.

### Hinweis

Termine können auch über Aufgaben in Service und über Prüfauftragspositionen oder fehlerhaftes Material und Aufgaben für Maßnahmenpläne in Qualität generiert werden.

## 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.

In den Aktivitätsprogrammen können Sie die folgenden Folgeaktivitäten manuell 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.

## Weitere Funktionalität

- **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, Auswahlausdrücke und Berichte in CRM

### 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.

Erstellen und Drucken von Briefen:

1. Im Programm Briefe (tdsmi1150m000) erstellen Sie Briefe, 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.
2. 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 können Sie 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.

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.

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.

## 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 Modul CRM können Sie Berichte erstellen, um Daten anzuzeigen, die sich an Ihren Anforderungen orientieren.



#### Festlegen von Berichten:

1. Legen Sie einen Code, eine Bezeichnung und einige allgemeine Kopf- und Fußzeilendaten im Programm Berichte (tdsmi0180s000) fest.
2. Legen Sie im Programm Berichts-Layouts (tdsmi0181s000) die Spaltendefinitionen fest, die die Daten vorgeben, die in der Berichtsspalte enthalten sein müssen. Diese Daten können Tabellenfelder aber auch Attribute sein.
3. Im Programm Flexibles Drucken (tdsmi2410m100) können Sie die Berichte drucken und verarbeiten.



## 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

- Im Programm Briefe (tdsmi1150m000) können Sie Briefe festlegen.
- Im Programm Auswahl (tdsmi0170m000) können Sie Auswahlausdrücke festlegen.

## 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 Attribute verwenden, die im Programm Attribute (tdsmi0550m000) erfasst wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – Attribute im Text-Editor (S. 40)*
- **Vordefinierte Variablen**  
Beispielsweise "@heute" (das Tagesdatum). Weitere Informationen dazu finden Sie unter *CRM – vordefinierte Variablen im Text-Editor (S. 41)*.

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 Daten für Handelspartner, Gelegenheiten, Ansprechpartner und Aktivitäten

In Auftragsdokumenten sind Adressen als gekürzte leere Felder dargestellt.

---

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 Statistikkualisierung
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

Der Umsatz aus dem Programm Rechnungsempfängersalden (tccom4513s000).

Dieser Wert entspricht dem Vorjahresumsatz aller Abteilungen, die der folgenden kaufmännischen Firma angehören:

- 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
-

Je nach Auswahlausdruck können die den Umsatzkriterien entsprechende 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.

Beispiel

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

## 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 CRM-Ansprechpartnern und Aktivitäten in 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 Synchronization Settings (ttaad2140m000).
- Legen Sie die Anwender fest, bei denen Ansprechpartner und Kalender über das Programm MS Exchange Synchronization 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.

## Exchange Synchronizer

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.

**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.

## 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.



## Kundendiagramme

Diagramme zeigen verschiedene Arten von Informationen zu einem Kunden an.

Im Gruppenfeld **Diagramme** des Programms 360°-Überblick Kunde (tdsmi1500m000) können Sie die folgenden Diagramme auswählen:

- Lieferkennzahl
- Umsatz
- Rechnung überfällig

Um Informationen für das ausgewählte Diagramm anzuzeigen, wählen Sie einen Kunden aus der Liste der Handelspartner im Programm 360°-Überblick Kunde (tdsmi1500m000) aus.

Hinweis: Administratoren können Diagramme über das Programm Personalize Graphs on Sessions (ttadv9130m100) personalisieren.

### Lieferkennzahl

Dieses Diagramm zeigt für die vergangenen zwölf Monate den Prozentsatz der Verkaufsauftragspositionen an, die rechtzeitig geliefert wurden, im Vergleich zur Gesamtzahl der Verkaufsauftragspositionen, die an den Handelspartner geliefert wurden.

- Verkaufsauftragspositionen werden termingerecht geliefert, wenn der geplante Liefertermin mit dem tatsächlichen Liefertermin übereinstimmt.
- Teilweise gelieferte Verkaufsauftragspositionen werden im Diagramm als gelieferte Positionen betrachtet.

Die monatlichen Daten werden aus den aktuellen Daten der Verkaufsauftragsposition (tdsls401) abgerufen.

### Umsatz

Dieses Diagramm zeigt den Umsatz für den ausgewählten Kunden an.

Die angezeigten Informationen basieren auf den folgenden Daten:

- Den vergangenen fünf Jahren.
- Dem Umsatz im Programm Rechnungsempfängersalden (tccom4513s000).

## Rechnung überfällig

Dieses Diagramm zeigt den offenen (Debitoren-)Saldo im Vergleich zum fälligen Rechnungsbetrag für den Kunden.

- Der offene Saldo ist die Summe der Beträge für **Saldo Forderungen** im Programm Rechnungsempfängersalden (tccom4513s000).
- Der überfällige Rechnungsbetrag wird aus dem Programm Ausgangsrechnungen (tfacr2522m000) abgerufen.

### 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

---

<b>Attributgruppe</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Attribute</b>
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*.

## Erreichbarkeit

Eine kurze Nachricht, die von einem Techniker im Außendienst eingegeben wurde, um den Disponenten oder Dispatcher wissen zu lassen, ob der Techniker über Personenruf zu erreichen ist.

## 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.

## Maßnahmenplan (CAP)

Plan, aus dem die durchzuführenden Maßnahmen hervorgehen, die verhindern sollen, dass die Abweichung oder der Fehler erneut auftritt. Der Plan basiert auf dem Bericht über fehlerhaftes Material (NCMR).

## 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.

## Offener Saldo

Der Saldo aller nicht gezahlten Rechnungen, die zu einem bestimmten Handelspartner gehören.

### Phasen-Code

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

### Prüfauftrag

Ein Auftrag, der zur Strukturierung der Prüfung von gekauften, hergestellten oder verkauften Produkten verwendet wird.

### 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.

### Überfällige Rechnung

Rechnung, deren Zahlung seit zu langer Zeit aussteht.

### Umsatz

Die jährliche Absatzmenge.

### 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**, 55
- Adresse**, 55
- Adressen**
  - Übersicht, 14
- Adressformat**, 55
- Adressformate**
  - Definieren, 15
  - verwenden, 18
- Aktivität**, 55
- Aktivitäten**
  - CRM, 29
- Aktivitätenvorlage**, 55
- Angebotspositionen**, 55
- Anmerkung**, 56
- Anreden**, 56
- Anruf**, 56
- Ansprechpartner**, 56
  - Handelspartner, 21
- Attribut**, 57
- Attribute**
  - CRM, 22
- Attributgruppe**, 59
- Auswahlausdrücke**
  - CRM, 31
- Berichte**
  - CRM, 31
- Branchen-Code**, 60
- Briefe**
  - CRM, 31
- CRM**
  - Aktivitäten, 29
  - Attribute, 22
  - Attribute im Text-Editor, 40
  - Beispiele für Auswahlausdrücke, 47
  - CRM, 49
  - Funktionalität, 27
  - Gelegenheiten, 27
  - Stammdaten, 11
  - Synchronisierung von Ansprechpartnern und Aktivitäten, 49
  - Text-Editor, 35
  - Übersicht, 9
  - Vordefinierte Variablen im Text-Editor, 41
- Definieren**
  - Adressformate, 15
  - Handelspartner, 19
- Diagramme**
  - Kunde, 53
- Einkäuferrolle**, 60
- E-Mail**, 60
- Entsprechendes Menü**, 60
- Erreichbarkeit**, 61
- Gelegenheit**, 61
- Gelegenheiten**
  - CRM, 27
- Gelegenheitsart**, 61
- Handelspartner**, 61
  - Ansprechpartner, 21
  - Definieren, 19
- Handelspartnerrolle**, 61
- ISO-Code**, 61
- Kunde**
  - Diagramme, 53
- Kundenbetreuer**, 62
- Maßnahmenplan (CAP)**, 62
- Mitarbeiter**, 62
- Nummerngruppe**, 62
- Nummernkreis**, 62
- Offener Saldo**, 62
- Phasen-Code**, 63
- Prüfauftrag**, 63
- Rundschreiben**, 63
- Tätigkeit**, 63
- Termin**, 63
- Überfällige Rechnung**, 63
- Umsatz**, 63

---

**Ursprung, 63**

**Vertriebsbeauftragter, 63**

**Verwenden**

Adressformate, 18

**VK-Ablauf, 63**

**VK-Angebote, 64**

**Warn-Code, 64**

**Zuordnung, 64**

---