



Erste Schritte

©Copyright 2011 cobra – computer's brainware GmbH

cobra CRM PRO® ist eingetragenes Warenzeichen der cobra – computer's brainware GmbH. Andere Begriffe können Warenzeichen oder anderweitig geschützt sein und werden hier ohne jegliche Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt.

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, verboten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung der cobra GmbH in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm, Scan oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

Stand 07/2011

Bearbeitet von Harald Borges.

www.cobra.de und www.cobraag.ch

Inhalt

Systemvoraussetzungen	6
Wo finde ich weitere Informationen?	7
Start	9
CRM PRO starten.....	9
Die Software aktivieren.....	10
Melden Sie sich an	16
Legen Sie sich eine Demo-Datenbank an	17
Öffnen Sie eine Datenbank	20
So sieht CRM PRO aus.....	22
Der Willkommensbildschirm	22
Die Adresstabelle (Adressverzeichnis)	26
Sich zwischen Adressen bewegen	28
Die Adressmaske (Adressbearbeitung)	29
Meine Aufgaben	31
Symbolleisten	33
Kontextmenüs.....	35
Menüleiste	36
Tastaturkürzel.....	36
Ansichtssache	36
Eigene Eingabemasken für Adresdaten, Kontakte, Zusatzdaten und Daten aus freien Tabellen	37
Mehrzeilige Zellen	39
Tooltips in Tabellen	39
Daten gruppieren und aggregieren.....	40
Gemischte Tabellen.....	42
Freie Tabellen.....	43

Daten speichern.....	45
CRM PRO schließen	46
Mit Adressen arbeiten	47
Die Adresshierarchie – was habe ich davon?	47
Eine neue Adresse erfassen.....	48
Lassen Sie sich helfen	55
Auswahllisten.....	55
Textbausteine	57
Postleitzahl- und Ortsverzeichnisse.....	57
Symbole	59
Warnungen	60
Sperrvermerke und inaktive Datensätze.....	60
Adressen bearbeiten	62
Suchen und finden	73
Werkzeugleiste	74
Schnellsuchzeile für Adressen, Kontakte und Zusatzdaten	76
Filter speichern	77
Filter für Kontakte	78
Filter anwenden	78
Volltextsuche	79
Suchen	80
Dokumente suchen und anzeigen	82
Recherchieren	83
Mehr wissen	108
Bemerkungen und Notizen	108
Stichwörter	109
Kontakte	114
Dokumente zuweisen	123
Zusatzdaten.....	123
Adressverknüpfungen.....	125
Bilder	127
Der Kommunikationsprofi.....	130
Ausgabe	130
Tabelleninhalt drucken	131
Export nach Excel.....	132
Etiketten, Karteikarten, Adressliste.....	134
Briefe	135
Kontaktarten für Einzelbriefe	138
E-Mails	141
Zusammenarbeit mit Outlook.....	161
Datensatz-Links.....	162
vCards	164

Das Nachrichtensystem	165
Das Ereignismanagement	167
Warenwirtschafts-Schnittstelle(n).....	173
Ihr Terminmanager	177
Einen Termin erfassen	179
Kalender	182
Termine mit Outlook verwalten	186
Das Kampagnen-Management sorgt für strukturierte	
Abläufe	187
Eine Kampagne planen	188
Eine Kampagne aktivieren.....	195
Adressen zuweisen	196
Folgeaktivitäten zuweisen	197
Mit Vertriebsprojekten alle Chancen nutzen	200
So legen Sie ein Vertriebsprojekt an	201
Vertriebsprojekte verwalten	211
Berichte, Statistiken und Auswertungen.....	218
Das Effizienz-Modul.....	224
Stichwortverzeichnis.....	227

Systemvoraussetzungen

Client-Betriebssystem	Windows XP (32-bit) ab SP3, Vista (32- oder 64-bit) ab SP 2, Windows 7 (32- oder 64-bit)
Server-Betriebssystem	Windows 2000, 2003, 2008
MS Internet Explorer	ab Version 7
Arbeitsspeicher	ab 1 GB RAM
Festplattenspeicher	1,5 GB
Outlook Add-In	Outlook-Add-in: Outlook 2003 oder höher, 32-Bit (Outlook 64-Bit wird nicht unterstützt)
Datenbank cobra Adress PLUS	MS SQL Server 2005/2008 Express* MS Desktop Engine (MSDE) <i>* MS SQL Server 2008 Express wird mitgeliefert</i>
Datenbank cobra CRM PLUS & PRO	MS SQL Server 2000/2005/2008* <i>* MS SQL Server 2008 Express wird mitgeliefert</i>

Es gelten die Beschränkungen des MS SQL Server Express.

Die Funktion "Mobiler Benutzer" funktioniert nicht mit der Express-Version, setzt also einen professionellen SQL Server voraus.

Wo finde ich weitere Informationen?

Zur Installation

- ▶ Im Hauptverzeichnis des Installations-Datenträgers findet sich ein Dokument, das die [Installation](#) detailliert beschreibt.

Handbücher

- ▶ Diese gedruckte [Erste-Schritte-Anleitung](#), die Sie gerade in Händen halten, gibt einen Überblick über das Programm. Sie bietet Ihnen Hilfe zur Selbsthilfe.
- ▶ Die ebenfalls gedruckt beiliegende [Kurzanleitung](#) sollten Sie stets bereithalten. In ihr werden wichtige Befehle und Tastaturkürzel übersichtlich aufgelistet.
- ▶ Zwei umfangreiche [Handbücher](#) liegen als PDFs auf Ihrer Festplatte. Es handelt sich hierbei
 1. um das Handbuch für Benutzer und
 2. um das Handbuch für Systemverwalter.
- ▶ Sie finden beide Handbücher im Unterverzeichnis \Documentation Ihrer Installation. In einer Serverinstallation liegt das Verzeichnis auf dem Server.


- ▶ Das Benutzerhandbuch können Sie auch über das Menü **? : Benutzerhandbuch** öffnen.

Um diese Dokumente zu lesen, benötigen Sie einen PDF Reader, den Sie kostenlos im Internet erhalten.

- Das **Benutzerhandbuch** enthält Informationen für alle Anwender. Es beschreibt die Funktionen des Programmes detailliert.
- Das **Systemverwalterhandbuch** erläutert das Konfigurieren des Programms und die Arbeit in Netzwerken. Es wendet sich an Administratoren.

In den Handbüchern finden Sie Themen über Inhaltsverzeichnis und Index. Drucken Sie sich Informationen aus, die Sie öfter benötigen.

Während der Arbeit mit dem Programm

- ▶ Mit der Online-Hilfe erhalten Sie direkt in CRM PRO Informationen. Diese beziehen sich jeweils auf die Dialogbox, in der Sie sich gerade befinden.
 - Betätigen Sie die Taste **F1**.
 - Klicken Sie in einem Dialog die Schaltfläche **Hilfe** oder  an.
 - Rufen Sie im Menü **?** den Menüpunkt **Inhalt und Index** auf.
- ▶ Auch im Internet finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen. Gehen Sie unter www.cobra.de auf **Support** und dort auf **Support-Datenbank** oder **Wissens-Datenbank**.

Fragen Sie uns!

- ▶ Unsere Hotline steht Ihnen telefonisch mit Rat und Tat zur Seite. Sollte sich auf Ihre Frage weder in den Handbüchern noch in der Online-Hilfe oder im Internet eine Antwort finden, rufen Sie uns an.
- ▶ Eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Schulung durch uns oder einen cobra Partner verkürzt die Einarbeitungszeit erheblich.

Start



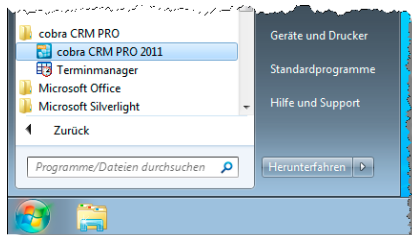
Das Programm ist mit einem Sicherheitssystem zur individuellen Anpassung der Zugriffsrechte ausgerüstet. Es ist daher durchaus möglich, dass Sie aufgrund Ihrer Zugriffsrechte nicht alle in diesem Handbuch beschriebenen Funktionen aufrufen oder auch nur sehen können!

Ein Systemverwalter kann Ihnen allerdings auch Systemverwalter-Rechte einräumen. In diesem Fall haben Sie ein entsprechendes Kennwort erhalten. Mit diesem Kennwort können Sie sich mit dem Befehl [Extras: Systemverwalter anmelden](#) als Systemverwalter legitimieren und verfügen ab sofort über die entsprechenden Rechte. In diesem Fall stellen Sie mit [Extras: Systemverwalter abmelden](#) den vorherigen Zustand wieder her und kehren in die Ihnen zugewiesene Rolle zurück.

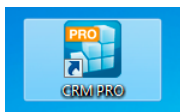
CRM PRO starten

Starten Sie das Programm

- ▶ aus dem Programmordner des Windows-Startmenüs:



- ▶ oder durch Doppelklick auf das Symbol auf dem Desktop, falls Sie es sich eingerichtet haben:



Die Software aktivieren

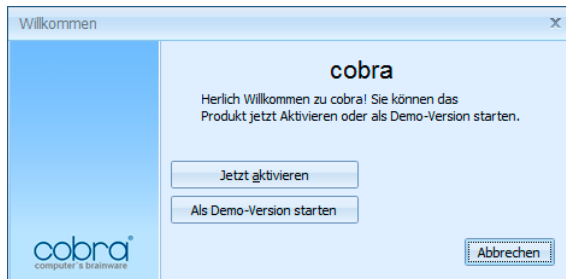
Bevor das Programm aktiviert wird, ist es nur als Demoversion lauffähig.

Mit der Auslieferung Ihres cobra-Programmes erhalten Sie von cobra oder Ihrem cobra Partner die nötigen Daten, um die Aktivierung durchzuführen. Dies sind die Benutzerkennung und das Kennwort. Heben Sie diese Daten sicher auf.

Der Aktivierungsassistent ersetzt den früher gebräuchlichen Eintrag von Lizenznummern. Durch die Aktivierung wird die Software zu einer Vollversion. Nach einer Neuinstallation oder Installation eines Patches von cobra müssen Sie die Aktivierung erneut vornehmen.

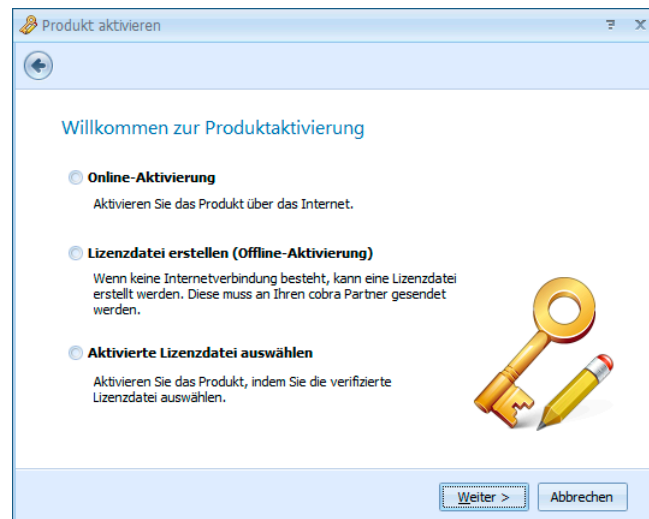
Den Aktivierungsassistenten starten

Starten Sie das Programm erstmals, oder haben Sie das Produkt als Demoversion laufen lassen und die verfügbare Zeit überschritten, erscheint eine Auswahl. Klicken Sie die Schaltfläche »Jetzt aktivieren« an.



Sie können diesen Assistenten auch öffnen, indem Sie unter »Extras: Systemeinstellungen: Allgemein« die Schaltfläche »Produkt aktivieren« anklicken. Dies ist etwa nötig, wenn Sie eine zusätzliche Lizenz erworben haben, um an mehr Arbeitsplätzen als bisher mit cobra arbeiten zu können. Sie müssen dies auch tun, um die Software über eine von Ihrem cobra Partner oder cobra selbst gelieferte Lizenzdatei freizuschalten.

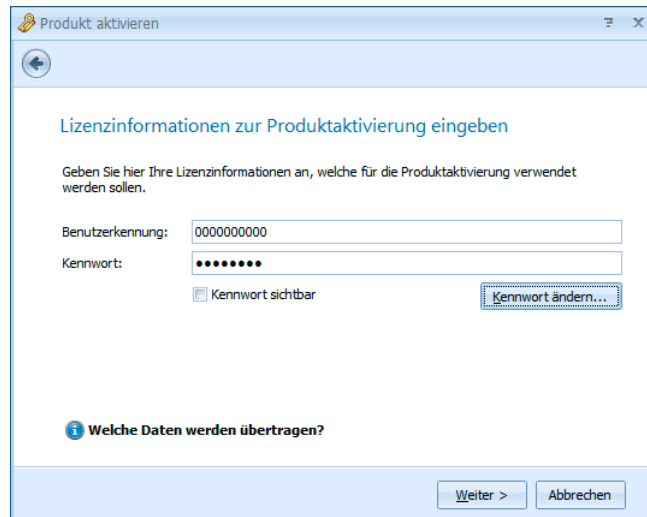
Verfügen Sie über eine funktionierende Internet-Verbindung, aktivieren Sie online, alternativ gibt es die Möglichkeit der Offline-Aktivierung.



Online aktivieren

Dies ist die schnellste und gängigste Art, Ihr Produkt zu aktivieren.

Tragen Sie hier bitte Benutzerkennung und Kennwort ein, wie Sie sie beim Kauf erhalten haben.



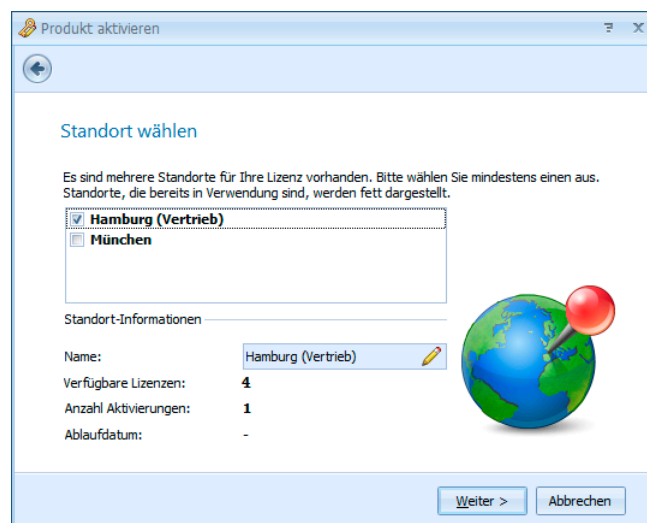
The screenshot shows a window titled 'Produkt aktivieren'. The main heading is 'Lizenzinformationen zur Produktaktivierung eingeben'. Below it, a message says: 'Geben Sie hier Ihre Lizenzinformationen an, welche für die Produktaktivierung verwendet werden sollen.' There are two input fields: 'Benutzerkennung:' with the value '0000000000' and 'Kennwort:' with masked characters. A checkbox labeled 'Kennwort sichtbar' is present, along with a 'Kennwort ändern...' button. At the bottom, there is an information icon and the text 'Welche Daten werden übertragen?'. Navigation buttons 'Weiter >' and 'Abbrechen' are at the bottom right.

Sind für Ihr Unternehmen mehrere Standorte gemeldet, wählen Sie bitte einen aus.

Sie können den Namen des Standortes umbenennen:

Klicken Sie dazu die Schaltfläche »Name« an.

Geben Sie den neuen Namen des Standortes ein.



The screenshot shows the same window, now at the 'Standort wählen' step. A message says: 'Es sind mehrere Standorte für Ihre Lizenz vorhanden. Bitte wählen Sie mindestens einen aus. Standorte, die bereits in Verwendung sind, werden fett dargestellt.' There are two checkboxes: 'Hamburg (Vertrieb)' (checked and bold) and 'München' (unchecked). Below is a 'Standort-Informationen' section with a table:

Name:	Hamburg (Vertrieb)
Verfügbare Lizenzen:	4
Anzahl Aktivierungen:	1
Ablaufdatum:	-

To the right of the table is a globe icon with a red pushpin. Navigation buttons 'Weiter >' and 'Abbrechen' are at the bottom right.

Klicken Sie »Produkt aktivieren« an.

Der Vorgang ist damit abgeschlossen und das Programm als unbeschränkt lauffähige Vollversion für die von Ihnen erworbene Zahl an Arbeitsplätzen freigeschaltet.

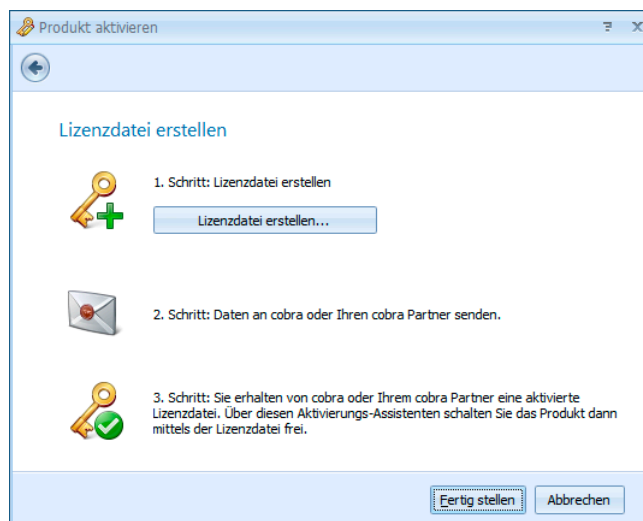


Eine Standort-Lizenz ist an den jeweiligen Installations-Standort gebunden und darf nicht mehrfach verwendet werden.

Lizenzdatei erstellen (offline aktivieren)

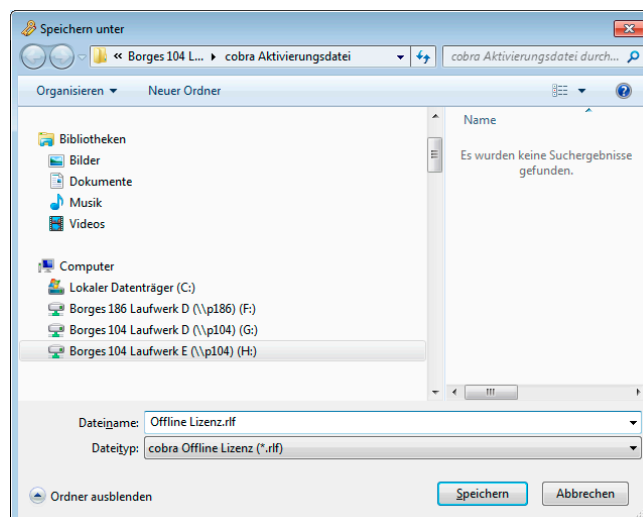
Tragen Sie hier bitte Benutzerkennung und Kennwort ein, wie Sie sie beim Kauf erhalten haben.

Klicken Sie »Lizenzdatei erstellen« an.



Speichern Sie die Datei auf Ihrem System.

Schicken Sie die Datei an Ihren cobra Partner oder direkt an cobra. Sie können dies von einem mit dem Internet verbundenen Rechner aus per E-Mail oder auf einen Datenträger gebrannt tun. Geben Sie dabei bitte Ihren Absender an. Arbeiten Sie mit mehreren Standorten, geben Sie bitte auch an, für welchen Standort diese Aktivierung gelten soll.

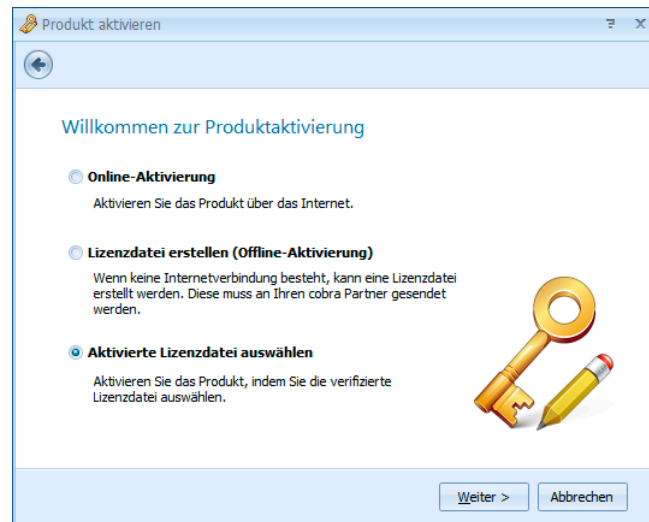




Aktivierte Lizenzdatei auswählen

Haben Sie eine Lizenzdatei verschickt, erhalten Sie von Ihrem cobra Partner oder von cobra eine aktivierte Lizenzdatei zurück. Diese Datei müssen Sie einlesen, um die Software zu aktivieren. Speichern Sie die Aktivierungsdatei auf Ihrem System. Dies muss an dem Arbeitsplatz geschehen, auf dem die Datei erstellt wurde.

Klicken Sie im Assistenten die Option »Aktivierte Lizenzdatei auswählen« an.

Es erscheint jener Dialog, in dem Sie cobra mittels der erhaltenen Lizenzdatei aktivieren.

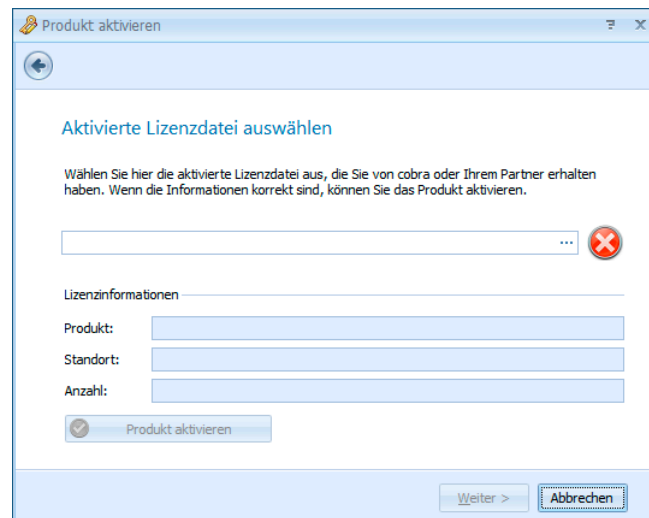


Klicken Sie die Schaltfläche   an.

Wählen Sie die Ihnen gelieferte Datei (für gewöhnlich mit der Dateiendung *.ALF) aus.

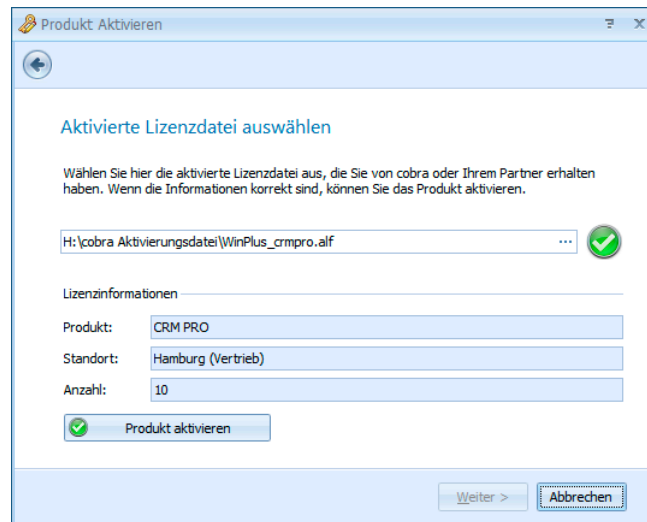
Bestätigen Sie durch Klick auf »Öffnen«.

Die Datei wird eingelesen. Ihnen werden die Lizenzdaten angezeigt.



Klicken Sie die Schaltfläche »Produkt aktivieren« an.

Der Vorgang ist damit abgeschlossen und das Programm als unbeschränkt lauffähige Vollversion für die von Ihnen erworbene Anzahl an Arbeitsplätzen freigeschaltet.



Melden Sie sich an

So lange die Benutzerverwaltung nicht eingerichtet ist, haben Sie alle Rechte. Sie brauchen sich nicht anzumelden, sondern werden automatisch als **Gast**, der über alle Benutzerrechte verfügt, angemeldet.

Ist allerdings die Benutzerverwaltung eingeschaltet, müssen Sie sich zunächst identifizieren:



- ▶ Tragen Sie Ihren Namen oder Ihr Kurzzeichen sowie Ihr Kennwort ein, die Sie vom Systemverwalter erhalten haben,
- ▶ oder versuchen Sie es mit dem Namen **Gast** und ohne Kennwort.



Ich möchte mein Kennwort ändern. – Kein Problem. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und dem bisherigen Kennwort an.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Extras: Benutzereinstellungen**.
- ▶ Klicken Sie in der Registerkarte **Allgemein** die Schaltfläche **Kennwort ändern** an.

Legen Sie sich eine Demo-Datenbank an



Die von uns mitgelieferten Demo-Datenbanken sind zum Üben gedacht und enthalten ausschließlich fiktive Daten. Für die eigentliche Arbeit mit dem Programm und Ihren »echten« Daten verwenden Sie bitte unbedingt eine komplett neu angelegte Datenbank!

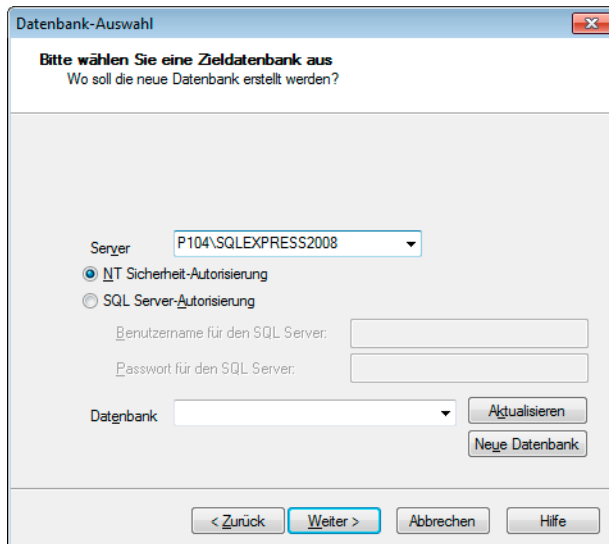
Erstellen Sie nun eine SQL-Datenbank mit Demodaten zum Üben.

- ▶ Erteilen Sie in CRM PRO den Befehl **Datei: Neu**.

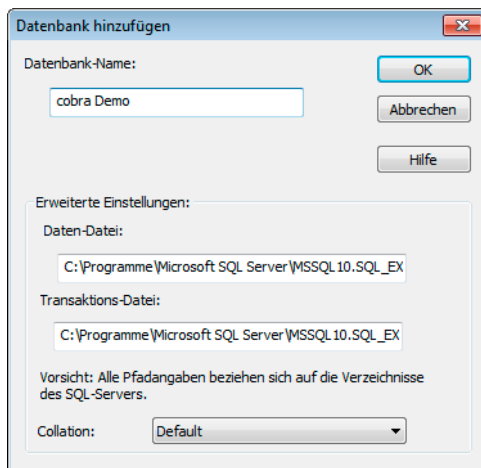


- ▶ Entscheiden Sie sich für die abgebildete Möglichkeit.
- ▶ Sie erhalten ausführliche Erläuterungen in einem eigenen Mitteilungsfenster.
- ▶ Der Datenbank-Assistent öffnet sich.

- ▶ Entscheidend wird dieser Arbeitsschritt:



- ▶ Nur mit der richtigen **Autorisierung** können Sie die neue Datenbank anlegen.
- ▶ Klicken Sie **Neue Datenbank** an.

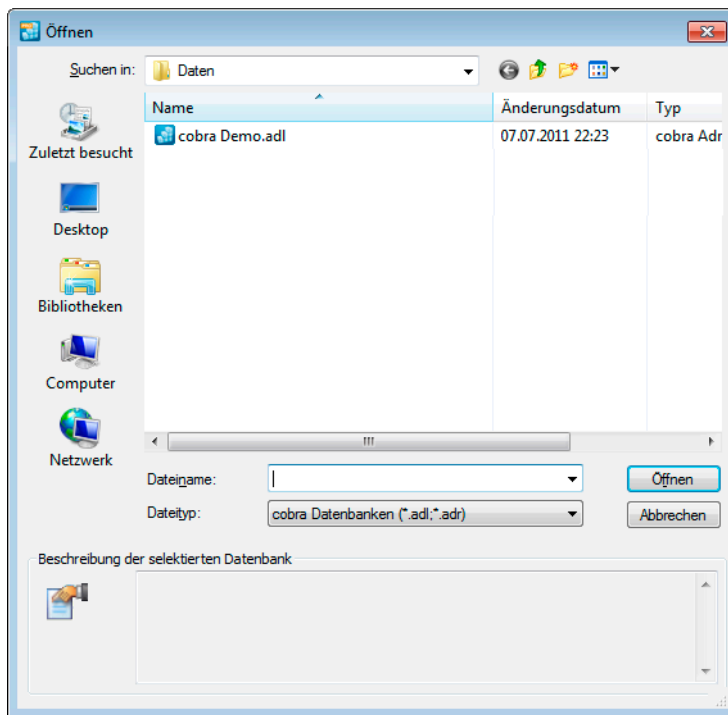


- ▶ Vergeben Sie einen beliebigen **Datenbank-Namen**. Bestätigen Sie mit **OK**. Die Datenbank wird angelegt.

- ▶ Damit ist der wichtigste Teil erledigt. Gehen Sie **Weiter**.
- ▶ Im nächsten Schritt legen Sie eine ADL-Datei an. **ADL**-Dateien sind *Verknüpfungen* mit einer Datenbank im SQL Server. Über die ADL-Datei rufen Sie die eigentliche SQL-Datenbank auf.

Öffnen Sie eine Datenbank

- ▶ Ist noch keine Datenbank geöffnet, erteilen Sie den Befehl **Datei: Öffnen**.

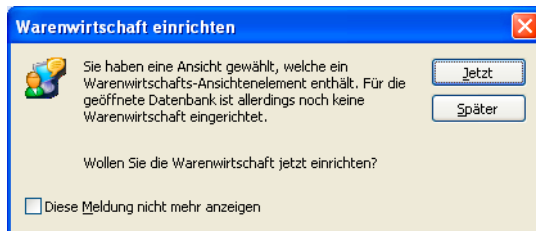


Wählen Sie eine Datenbank aus, indem Sie

- ▶ sie doppelt anklicken oder
- ▶ markieren und mit der **Eingabetaste** oder mit **Öffnen** bestätigen.

Die Datenbank wird geladen.

- ▶ Werden Sie während des Ladevorgangs darauf hingewiesen, dass eine Anbindung an die Warenwirtschaft hergestellt werden kann, klicken Sie auf **Später**:



So sieht CRM PRO aus


Der Willkommensbildschirm

Je nachdem, wie das Programm eingestellt ist, sehen Sie nach dem Öffnen einer Datenbank zuerst den Willkommensbildschirm und nicht die Datenbank selbst. Der Willkommensbildschirm bietet Ihnen einen schnellen Überblick über wichtige Daten und Termine.


The screenshot displays the CRM PRO welcome screen for user Bernd Schlegel on Thursday, July 7, 2011. The interface is organized into several functional panels:

- Meine letzten Kontakte:** Lists recent contacts such as Altenkirchen EDV GmbH, cobra Software GmbH, and Ambrock GmbH.
- Am längsten ohne Kontakt:** Lists contacts that haven't been contacted for a long time, including Amia Exports Egypt and Spielwaren Hertel.
- Bisherliste:** Lists contacts that have been previously contacted, including Altenkirchen EDV GmbH and Amia Exports Egypt.
- Gespeicherte Recherchen:** Shows no data found.
- Nachrichten Anzeige:** A list of messages with dates and subjects, such as "Server wird übernommen" and "Besprechung".
- Meine Termine:** Shows a calendar entry for "Marketing-Besprechung" on 12.07. at 16:00.
- Meine Aufgaben:** A section for task management.
- Geburtstage:** Lists birthdays for "Goeris, Dorian", "Hannich, Hansjörg", and "Nübel, Jakob".
- RSS Feed:** Displays news items from sources like eBay and Facebook.
- Favoriten:** Lists favorite items like "cobra computer's brainware GmbH" and "SPIEGEL".
- Meine Top Vertriebsprojekte:** A horizontal bar chart showing the number of projects in different stages: Firmengründung (~1000), Netzwerke... (~1500), Softwareunst... (~1500), and Rechenzentrum (~7000).
- Vertriebsphasen:** A horizontal bar chart showing the number of projects in different sales phases: Interessent (~1000), Erstgespräch (~1500), Unverbind... (~7000), and Verbindl... (~1500).

At the bottom, there is a status bar with the text "Willkommens-Bildschirm immer anzeigen", "Beret", and "Anpassen...".


- ▶ Sie können den Willkommensbildschirm jederzeit ein- oder ausblenden. In der Symbolleiste **Bearbeiten** finden Sie dazu die Schaltfläche .
- ▶ Unten links finden Sie die Option **Willkommensbildschirm immer anzeigen**. Schalten Sie diese *aus*, wird der Willkommensbildschirm beim Öffnen einer Datenbank *nicht* mit geöffnet, sondern Sie können direkt auf die Daten zugreifen.

Daten aktualisieren



- ▶ Sie bringen die angezeigten Daten durch Anklicken von  **Aktualisieren...** auf den neusten Stand.

Adressen suchen

Ist eine Datenbank geöffnet, können Sie direkt im Willkommensbildschirm nach einer Adresse suchen.

- ▶ Klicken Sie in das Feld zur Suche, und geben Sie den Suchbegriff ein:  Sie können die für die Suche üblichen Platzhalter (*siehe Benutzerhandbuch*) verwenden.
- ▶ Nach Betätigen der Eingabetaste oder Klick auf die Lupe erscheint die Dialogbox **Suchen**, der Suchbegriff ist bereits eingetragen.

Bereiche ein- und ausblenden

- ▶ Sie öffnen einen einzelnen Datenblock (also etwa die Bisher-Liste oder die Anzeige der Anrufe in Abwesenheit) durch Klick auf die Schaltfläche .
- ▶ Sie schließen einen solchen Block durch Klick auf die Schaltfläche .

Einträge öffnen

Sie können den Willkommensbildschirm als die Schaltzentrale für Ihre Arbeit mit cobra verwenden.

- ▶ Klicken Sie einen Eintrag (etwa eine Adresse, einen Kontakt oder ein Vertriebsprojekt) an, wird er direkt geöffnet.






Anpassen

Sie können den Willkommensbildschirm für Ihre persönlichen Gepflogenheiten einrichten.

- ▶ Klicken Sie in ihm unten rechts auf [Anpassen](#).







Der Willkommensbildschirm ist in Spalten gegliedert. Sie können selbst bestimmen, welche Informationen Ihnen in welcher Spalte angezeigt werden sollen.

- ▶ Wählen Sie oben unter `Spalte: Spalte 1 (4 Elemente)`    die Spalte aus, die Sie bearbeiten wollen.
- ▶ Sie können auch weitere Spalten hinzufügen  und vorhandene wieder löschen .

Im **Vorrat** sehen Sie, welche Elemente Sie noch in den Willkommensbildschirm aufnehmen können.

In der Liste rechts wird Ihnen angezeigt, welche Elemente in der ausgewählten Spalte gerade vorhanden sind.

- ▶ Klicken Sie ein Element im Vorrat an. Verschieben Sie es mit  nach rechts in die jeweilige Spalte.
- ▶ Mit Klick auf die Schaltfläche  entfernen Sie ein Element wieder aus der Spalte und legen es in den Vorrat zurück.
- ▶ Mit den Schaltflächen  und  ändern Sie die Reihenfolge der Elemente innerhalb einer Spalte.
- ▶ Je nachdem, um welche Art von Element es sich handelt, haben Sie am unteren Rand des Dialoges weitere Einstellmöglichkeiten.
- ▶ Schließen Sie den Editor durch Klick auf **OK**.

Die Adresstabelle (Adressverzeichnis)

Schließen Sie den Willkommensbildschirm, befinden Sie sich in der Adresstabelle.

The screenshot displays the cobra CRM PRO 2011 interface. The main window is titled 'cobra CRM PRO 2011 - [cobra Demodatenbank.ad] (Ansicht: SystemStandard)'. The interface is divided into several sections:

- Systemmenü:** Located at the top left, containing options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Einfügen', 'Format', 'Ausgabe', 'Recherche', 'Vertrieb', 'Kampagnen', 'Berichte', 'Kommunikation', and 'Extras'.
- Registerkarten:** Tabs at the top of the main window, including 'Adresstabelle', 'Geräte / Service', and 'Seminare'.
- Menüleiste:** A toolbar below the tabs with icons for various actions like 'Adresse verknüpfen', 'Einzelbriefformat wählen', and '<E-Mail Vorlage wählen'.
- Symbolleiste:** A secondary toolbar below the main menu with icons for 'Kein Filter aktiv' and 'Filterliste'.
- Datenfelder:** The main data area containing a table of addresses and a 'Kontaktbemerkung' pane on the right.
- Meldungszeile:** A status bar at the bottom showing '0 Nebenadressen', '18 Kontakte', '7 Zusatzdaten', '7 Stichwörter', and '1/1 Termine'.

The address table has the following columns: Sy..., Firma, Nachname, Vorname, Land, PLZ, Ort, and Notizen. The contact history table has columns: Dokum..., Art, DatumErfasst, PersonErfasst, and Bemerkung.


Labels pointing to specific UI elements include:

- Systemmenü:** Points to the top menu bar.
- Registerkarten:** Points to the 'Adresstabelle' tab.
- Menüleiste:** Points to the toolbar below the tabs.
- Symbolleiste:** Points to the toolbar below the main menu.
- Datenfelder:** Points to the address table.
- Meldungszeile:** Points to the bottom status bar.
- Kontakte:** Points to the '18 Kontakte' value in the status bar.
- Anzahl Datensätze:** Points to the '7 Zusatzdaten' value in the status bar.
- Anzahl recherchierter Datensätze:** Points to the '7 Stichwörter' value in the status bar.
- Sortierung:** Points to the '1/1 Termine' value in the status bar.
- Recherchestatus:** Points to the '(Recherche) Firma' text in the status bar.

Adressen sortieren

Verändern Sie die Reihenfolge der Adressen, wie Sie es gerade brauchen.

► Klicken Sie dazu in den Kopf einer Spalte.



Firma	Nachname
Altenkirchen EDV GmbH	Klonen
Ambrock GmbH	Brandau
Amia Exports Egypt	فيظن

Der (in der Abbildung rot markierte) Pfeil zeigt an, ob gerade alphabetisch oder numerisch auf- oder absteigend sortiert wird.

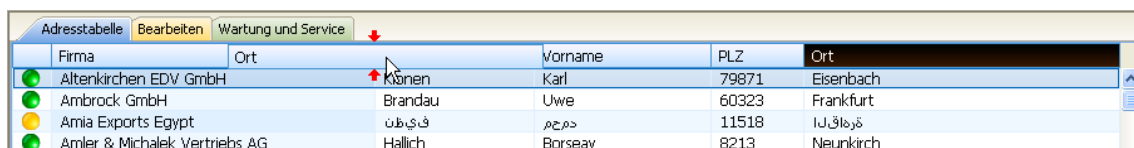
Das funktioniert aber nicht mit allen Spalten. Nach Vornamen lässt sich beispielsweise nicht sortieren. Ihr Systemverwalter kann das aber mit dem Befehl [Datei: Einstellungen: Sortierungen](#) ändern.

Dort sind auch die Untersortierungen festgelegt. So wird in der Abbildung nach Firma – Nachname – Vorname sortiert.

Spaltenreihenfolge ändern

Sie können Spalten nach links und nach rechts verschieben.

► Greifen Sie dazu einfach mit gedrückter linker Maustaste einen Spaltenkopf.



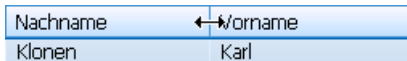
Firma	Ort	Vorname	PLZ	Ort
Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Karl	79871	Eisenbach
Ambrock GmbH	Brandau	Uwe	60323	Frankfurt
Amia Exports Egypt	فيظن	محمد	11518	قرماتق
Amler & Michalek Vertriebs AG	Hallich	Borseav	8213	Neunkirch

Hier wird die Spalte **Ort** hinter die Spalte **Firma** gezogen.

Spaltenbreite ändern

Sie können die Breite der Spalte anpassen.

- ▶ Gehen Sie mit dem Cursor im Spaltenkopf auf die Grenze zwischen zwei Spalten. Der Cursor verändert sich.



Nachname	Vorname
Klonen	Karl

- ▶ Klicken Sie mit der linken Maustaste.
- ▶ Ziehen Sie bei gedrückter Taste die Spalte auf die gewünschte Breite. Lassen Sie die Maustaste wieder los.
- ▶ Um die Breite einer Spalte optimal einzustellen, doppelklicken Sie im Tabellenkopf auf die *rechte* Spaltenlinie der betroffenen Spalte.

Diese Einstellungen werden automatisch gespeichert und beim nächsten Öffnen wieder geladen.

Sich zwischen Adressen bewegen

- ▶ Mit den [Rollbalken](#) oder dem [Mausrad](#) bewegen Sie sich durch die Adresstabelle.
- ▶ Probieren Sie die [Pfeil-](#) und [Blättertasten](#) in der Adresstabelle aus.
- ▶ Betätigen Sie eine [Buchstabentaste](#): Die erste Adresse, die mit diesem Buchstaben beginnt, wird angesprungen.
- ▶ Betätigen Sie zwei Buchstabentasten sehr schnell hintereinander, öffnet sich der Dialog [Suchen](#).

Die Adressmaske (Adressbearbeitung)

- ▶ Wählen Sie in der Adresstabelle eine Adresse aus.
- ▶ Öffnen Sie diese Adresse z. B. durch **Doppelklick** oder Betätigen der **Eingabetaste**.

Sie befinden sich in der Adressmaske.

The screenshot shows the 'Adressmaske' (address mask) in cobra CRM PRO. The interface is divided into several sections:

- Systemmenü:** Located at the top left, containing menu items like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', etc.
- Registerkarten:** Tabs at the top for 'Haupt', 'Geräte / Service', and 'Seminare'.
- Menüleiste:** A toolbar below the tabs with various icons for actions like 'Adresse verknüpfen'.
- Symbolleisten:** A secondary toolbar below the main one.
- Datensätze:** A table at the bottom showing a list of contacts with columns for 'Dokument', 'Art', 'Datum Erfasst', 'Person Erfasst', and 'Bemerkung'.

Labels with arrows point to specific elements:

- Meldungszeile:** Points to the status bar at the bottom left showing '0 Nebenadressen', '18 Kontakte', etc.
- Kontakte:** Points to the 'Kontakte' column in the contact list.
- Anzahl Datensätze insgesamt:** Points to the '18 Kontakte' value in the status bar.
- Anzahl recherchierter Datensätze:** Points to the '7 Zusatzdaten' value in the status bar.
- Netzstatus:** Points to the '1003' value in the status bar.
- Sortierung:** Points to the '(Recherche) Firma' text in the status bar.
- Recherchestatus:** Points to the 'UF NUM RF' text in the status bar.

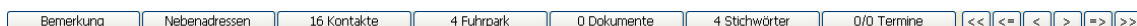
Hier sehen Sie die Felder zur aktuellen Adresse. Außerdem finden sich hier Bemerkungen, Stichwörter, Kontakte usw. Hier ändern Sie Adressen und legen neue an.

Dazu:

- ▶ klicken Sie mit der **Maus** in das gewünschte Feld,
- ▶ oder bewegen Sie sich mit der **Tabulatortaste** oder der **Eingabetaste** durch die Maske.

Tippen Sie Ihre Daten und Änderungen ein.


Zusätzliche Informationen lassen sich über die Schaltflächenleiste aufrufen:



Zwischen Adresstabelle und Adressmaske wechseln

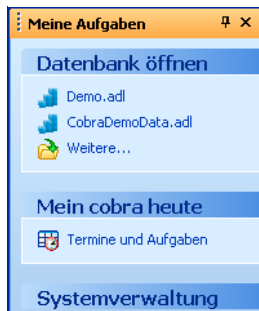
- ▶ Die *Adresstabelle* gewährt Ihnen eine Übersicht über alle Datensätze einer Datenbank.
- ▶ In der *Adressmaske* sehen und ändern Sie einzelne Adressen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, zwischen beiden umzuschalten:

Adresstabelle ⇌ Adressmaske	Adressmaske ⇌ Adresstabelle
Eingabetaste	Esc
Doppelklick auf eine Adresse	
	
In Registerkarte Bearbeiten gehen	In Registerkarte Adressen gehen

Meine Aufgaben

Am rechten Rand der Arbeitsfläche steht der Aufgabenbereich. Er bietet Ihnen die jeweils wichtigsten Funktionen an.

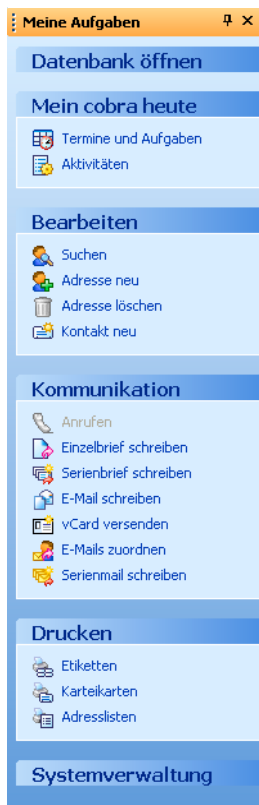


Ist noch keine Datenbank geöffnet, sehen Sie hier die zuletzt benutzten Datenbanken.

Über **Weitere** öffnen Sie den Explorer für eine größere Auswahl.

Mit **Termine und Aufgaben** rufen Sie den Terminmanager auf.

Die **Systemverwaltung** ist für die Einrichtung Ihrer Arbeitsumgebung gedacht. Der Systemverwalter kann hier mit dem Systemkennwort Einstellungen vornehmen.



Ist eine Datenbank offen, sieht die Auswahl anders aus.

► Klicken Sie im Aufgabenbereich den entsprechenden Befehl an.

Sie öffnen bzw. schließen diese Leiste

► mit dem Befehl **Ansicht: Aufgabenbereich**,

► durch einen Klick auf seinen Schließknopf 

► oder mit der Tastenkombination **Strg+F1**.



Ich möchte den Aufgabenbereich zeitweilig ausblenden. – Oben in der Leiste gibt es dazu das kleine Symbol mit der Pin-Nadel.



Klicken Sie es an, wird der Aufgabenbereich ausgeblendet. Sie blenden ihn wieder ein, indem Sie mit der Maus über den Reiter fahren.

Meine Aufgaben

Es gibt übrigens eine raffinierte Möglichkeit, den Aufgabenbereich zu verschieben:

- ▶ Greifen Sie ihn mit gedrückter linker Maustaste.
- ▶ Ziehen Sie ihn mit der Maus auf eines der Richtungssymbole in der Mitte oder am Rand.

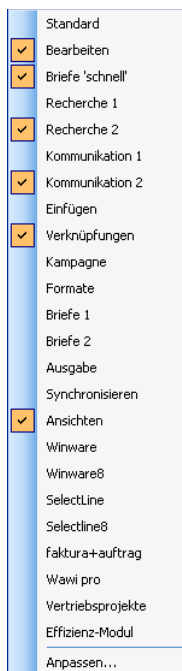
The screenshot shows the 'cobra CRM PRO 2011' interface. The main window displays customer details for 'Altenkirchen EDV GmbH'. The 'Meine Aufgaben' (My Tasks) panel on the right is dimmed, indicating it is hidden. The status bar at the bottom shows '7 Stichwörter' (7 Keywords) and '1/1 Termine' (1/1 Appointments). Red circles highlight the pin icon on the 'Meine Aufgaben' button and the directional arrows in the status bar.

Doku...	Datum	Erfasst	Person	Bemerkung
	06.07.2011	Bernd		Einladung zur Präsentation
	30.06.2011	Bernd		Support
	27.06.2011	Bernd		Nachfrage zur Terminklärung.
	25.06.2011	Gunnar		RE: Ihre Umfrage
	25.06.2011	Gunnar		Ihre Anfrage
	24.06.2011	Bernd		Einladung zu unserer Hausmesse
	24.06.2011	Astrid		Sehr geehrter Herr Klöner,
	24.06.2011	Bernd		Sehr geehrter Herr Borges
	17.05.2011	Bernd		Angebot erbeten
	18.03.2011	Patrick		Schulungstermine 2011 zugesichert
	07.03.2011	Patrick		Telefonische Teilnahmebestätigung für die Messteilnahme in Friedrichshafen (August 2011) erhal...

- ▶ Der Bereich wird an der entsprechenden Seite der Arbeitsfläche verankert. Die Arbeitsfläche wird dafür entsprechend verkleinert.

Symbolleisten

Ein-/Ausblenden



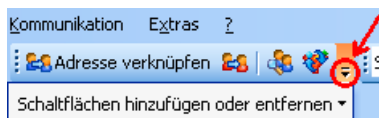
Am oberen Rand unter den Menüs sehen Sie Symbolleisten. Sie bestimmen selbst, welche Symbolleisten Ihnen angezeigt werden.

- ▶ Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste in den Symbolleisten-Bereich.
- ▶ Oder erteilen Sie den Befehl [Extras: Anpassen: Symbolleisten](#).
- ▶ Wählen Sie aus einer Liste, welche Symbolleisten Sie sehen wollen und welche nicht.

Verändern

Sie können einzelne Symbole in Symbolleisten ein- und ausblenden.

- ▶ Klicken Sie den kleinen Pfeil rechts auf der Symbolleiste an:



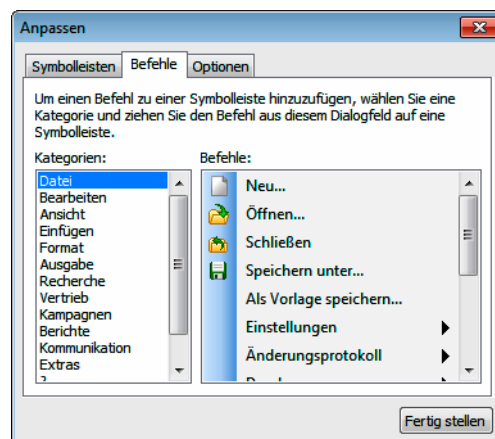
- ▶ Klicken Sie [Schaltflächen hinzufügen und entfernen](#) an.
- ▶ Wählen Sie aus der Liste die entsprechende Symbolleiste.

- ▶ Selektieren bzw. deselektieren Sie die fraglichen Symbole.



Kann ich mir eigene Symbolleisten zusammenstellen? – Ja, natürlich. Außerdem können Sie auch die vorhandenen ändern.

- ▶ Legen Sie sich eine neue Symbolleiste mit dem Befehl **Extras: Anpassen: Symbolleisten: Neu** an. Damit haben Sie eine neue Symbolleiste. Die belegen Sie jetzt mit Befehlen.
- ▶ Wollen Sie eine vorhandene verändern, belegen Sie die ebenso mit Befehlen.
- ▶ Erteilen Sie dazu den Befehl **Extras: Anpassen: Befehle**.



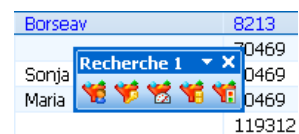
- ▶ Sie sehen alle in CRM PRO verfügbaren Befehle.
- ▶ Markieren Sie einen Befehl mit der Maus und halten Sie die linke Maustaste gedrückt.
- ▶ Ziehen Sie den Befehl bei weiterhin gedrückter Maustaste direkt auf die gewünschte Symbolleiste.
- ▶ Lassen Sie die Maustaste wieder los. Der Befehl liegt jetzt auf dieser Symbolleiste.

Verschieben

Sie können Symbolleisten jederzeit an einen genehmeren Platz ziehen.

- ▶ Klicken Sie mit der Maus auf den senkrechten Strich am linken Rand einer Symbolleiste, die Sie verschieben möchten.
- ▶ Halten Sie die Maustaste gedrückt und ziehen Sie die Symbolleiste an eine beliebige Stelle auf der Arbeitsfläche.

Die Symbolleiste wird zum kleinen Fenster, das beweglich über der Arbeitsfläche liegt.



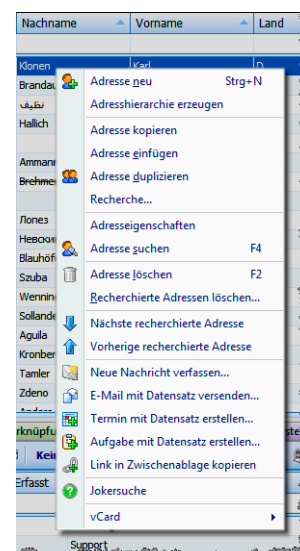
Bringen Sie die Symbolleiste in die Nähe eines CRM PRO-Fensterrands – egal ob oben, unten, rechts oder links – wird sie automatisch an den Rand angebunden, wenn Sie die Maustaste loslassen.



Kontextmenüs

Ein Kontextmenü zeigt Ihnen Befehle, die gerade jetzt wichtig sind.

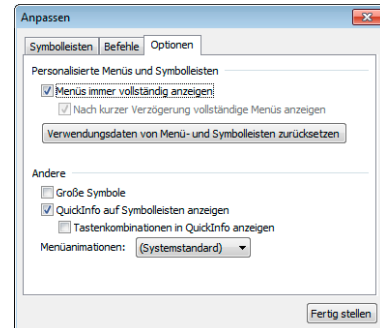
- ▶ Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste an die Stelle des Programms, wo Sie gerade etwas tun wollen. Also auf eine Adresse, ein Feld usw.



Menüleiste

Die Menüleiste gibt Ihnen Zugriff auf alle Funktionen des Programms. Sie können das Aussehen der Menüs anpassen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Extras: Anpassen: Optionen**.
- ▶ Mit der Option **Verwendungsdaten ...** setzen Sie alle Menüs und Symbolleisten auf den Lieferzustand zurück.



Tastaturkürzel

Viele Befehle erteilen Sie auch mit Tastenkombinationen oder Funktionstasten. Eine Übersicht finden Sie im Benutzerhandbuch.

Ansichtssache

In einer Ansicht ist festgelegt, welche Felder wie auf dem Bildschirm wiedergegeben werden sollen. Vielleicht gefällt Ihnen aber diese Anordnung der Daten gar nicht? Sie wollen andere Daten erfassen und anzeigen lassen? Dann probieren Sie doch auch einige andere Ansichten aus. Ihr Systemverwalter oder einer unserer cobra Partner erstellt auch gänzlich neue Ansichten nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen.

Sie schalten zwischen den Ansichten

- ▶ in der Symbolleiste **Ansichten** 
- ▶ oder mit dem Befehl **Ansicht: Ansicht wählen**

hin und her.

Eigene Eingabemasken für Adresdaten, Kontakte, Zusatzdaten und Daten aus freien Tabellen

cobra erlaubt die Gestaltung eigener Eingabemasken – das heißt, Systemverwalter können jetzt die Dialogboxen zum Darstellen und Erfassen von Adressen, Zusatzdaten, Kontakten usw. selbst gestalten. Dabei legen sie fest, welche Datenfelder in den Dialogen angezeigt und wie diese Felder angeordnet werden sollen. Diese Eingabemasken können ganz verschiedene Anordnungen der jeweils zur Datentabelle gehörigen Datenfelder sowie anderer Elemente bieten. Damit wird es möglich, individuelle Eingabemöglichkeiten für verschiedene Zwecke zusammenzustellen, um etwa nur ganz bestimmte Daten abzufragen.

Sie können auch eigene Masken für Kontakte frei gestalten und mit frei definierbaren eigenen Feldern belegen (*siehe Seite 115*).

Einer Datentabelle (wie etwa den Adressen) können viele verschiedene Eingabemasken zugeordnet sein. Diese Eingabemasken können

- ▶ entweder als eigener Dialog im Vordergrund aufklappen

The screenshot shows a 'Datensatz bearbeiten (Adressen)' dialog box with the following data:

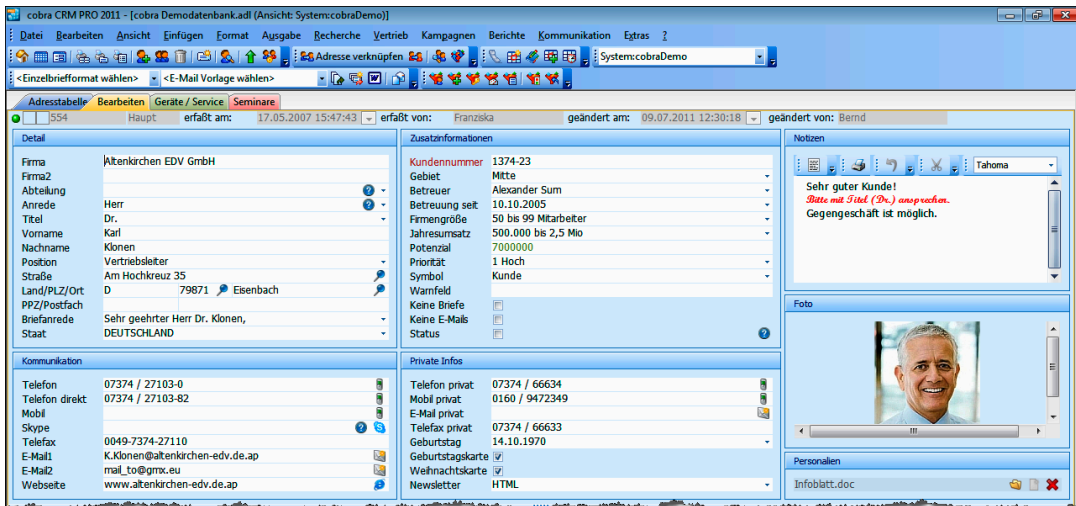
Detail	Zusatzinformationen	Kommunikation	Private Infos
Firma: Altenkirchen EDV GmbH	Kundennummer: 1374-23	Telefon: 07374 / 27103-0	Telefon privat: 07374 / 66634
Firma2:	Gebiet: Mitte	Telefon direkt: 07374 / 27103-82	Mobil privat: 0160 / 9472349
Abteilung:	Betreuer: Alexander Sum	Mobil:	E-Mail privat:
Anrede: Herr	Betreuung seit: 10.10.2005	Skype:	Telefax privat: 07374 / 66633
Titel: Dr.	Firmengröße: 50 bis 99 Mitarbeiter	Telefax: 0049-7374-27110	Geburtsdatum: 14.10.1970
Vorname: Karl	Jahresumsatz: 500.000 bis 2,5 Mio	E-Mail1: K.Klonen@altenkirchen-edv.de.ap	Geburtsstagskarte: <input checked="" type="checkbox"/>
Nachname: Klonen	Potenzial: 7000000	E-Mail2: mail_to@gmx.eu	Weihnachtskarte: <input checked="" type="checkbox"/>
Position: Vertriebsleiter	Priorität: 1 Hoch	Webseite: www.altenkirchen-edv.de.ap	Newsletter: HTML
Straße: Am Hochkreuz 35	Symbol: Kunde		
Land/PLZ/Ort: D 79871 Eisenbach	Warnfeld: <input type="checkbox"/>		
PPZ/Postfach:	Keine Briefe: <input type="checkbox"/>		
Briefanrede: Sehr geehrter Herr Dr. Klonen,	Keine E-Mails: <input type="checkbox"/>		
Staat: DEUTSCHLAND	Status: <input type="checkbox"/>		

Notizen: Sehr guter Kunde!
Bitte mit 'Ibid. (Dr.) ansprechen.
Gegengeschäft ist möglich.

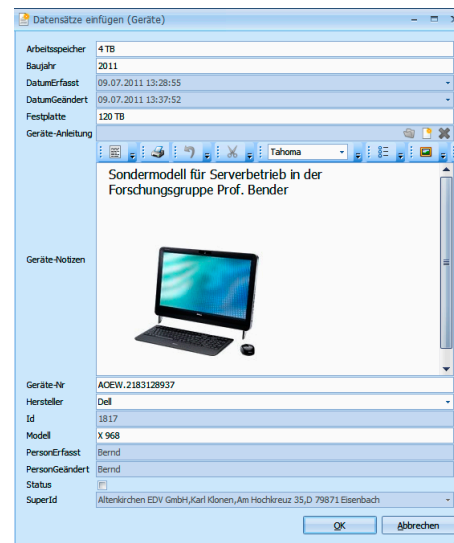
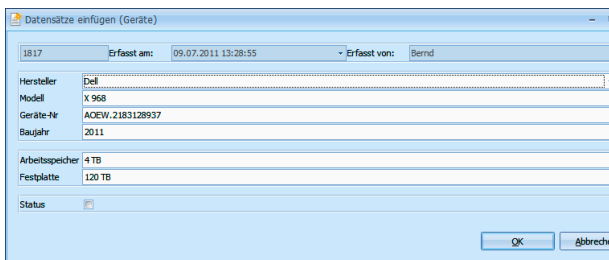
Foto:

Personalien: Infoblatt.doc

- ▶ aber auch in eine Ansicht integriert und dazu etwa in eine Registerkarte eingebunden werden:



- ▶ Eine Gerätemaske kann so oder auch so aussehen:



Mehrzeilige Zellen

Der Systemverwalter kann die Zellen ganzer Tabellenspalten mehrzeilig werden lassen. Ein gutes Beispiel dafür ist das Feld **Notizen**.

PLZ	Ort	Notizen
79871	Eisenbach	Sehr guter Kunde! <i>Bitte mit Titel (Dr.) ansprechen.</i> Gegengeschäft ist möglich.

Tooltips in Tabellen

Tooltips geben den Inhalt von in Tabellen dargestellten Feldern wieder. Ihr Systemverwalter kann sie für Tabellen aktivieren.

- ▶ Fahren Sie mit der Maus über ein entsprechendes Feld in einer Tabelle, wird der Inhalt des Feldes in einer Sprechblase wiedergegeben.

Typ	Erfasst am	Dokument	Suffix	Tabellenname	Feldname	Pfad
✉	27.06.2011	2011-06-27_(Nachna...	.msg	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
✉	27.06.2011	2011-06-27_(Nachna...	.msg	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
📄	09.06.2011	2011-06-09_Schlegel_...	.doc	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
📄	09.06.2011	2011-06-09_Schlegel_...	.doc	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
📄	09.06.2011	2011-06-09_Schlegel_...	.doc	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
✉	24.06.2011	2011-06-24_(Nachna...	.msg	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...
📄	09.06.2011	2011-06-09_Schlegel_...	.doc	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV GmbH\...

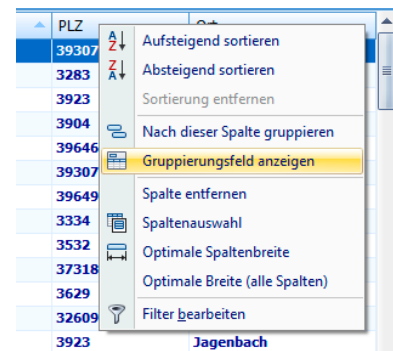
Daten gruppieren und aggregieren

Gruppieren

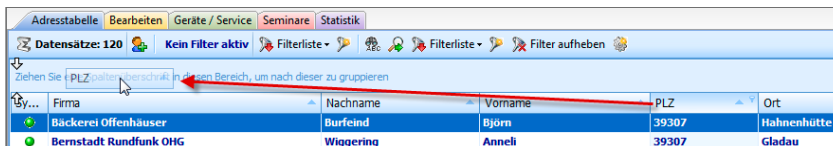
Gruppierfeld

Sie können Daten gruppieren und mehrstufige Gruppierungen einrichten.

- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Spaltenkopf einer Tabelle.
- ▶ Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Gruppierungsfeld anzeigen«.



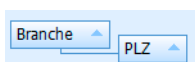
- ▶ Über der Tabelle öffnet sich ein Gruppierfeld.
- ▶ Ziehen Sie den Spaltenkopf, nach dem gruppiert werden soll, in diese Zeile.



- ▶ In der Tabellenansicht werden alle Adressen mit gleichen Postleitzahlen in einer Gruppe zusammengefasst.



- ▶ Ziehen Sie einen weiteren Spaltenkopf in das Gruppierfeld, entsteht eine mehrstufige Gruppierung.

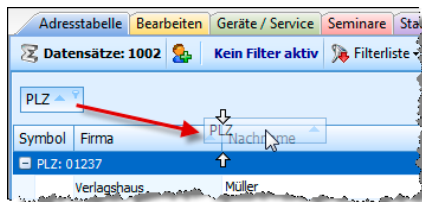


Aktuelle Spalte

- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in einen Spaltenkopf.
- ▶ Erteilen Sie im Kontextmenü den Befehl »Nach dieser Spalte gruppieren«.
- ▶ Es wird automatisch nach dieser Spalte gruppiert.

Gruppierung aufheben

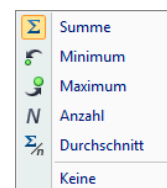
- ▶ Ziehen Sie die Spalte aus dem Gruppierfeld zurück in die Zeile mit den Spaltenköpfen, wird die Gruppierung aufgehoben.



Aggregieren

Ihr Systemverwalter kann unter Tabellen Fußzeilen einblenden. Abhängig vom Inhalt der jeweiligen Spalte können Sie dort verschiedene mathematische Operationen anzeigen lassen.

- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Fußzeile unter einer Spalte der Tabelle.
- ▶ Je nach Tabelleninhalt steht Ihnen im Kontextmenü eine Auswahl der abgebildeten Operationen zur Verfügung.



- ▶ Unter der Spalte wird jetzt ein Feld mit dem entsprechenden Wert angezeigt.
- ▶ Wollen Sie, dass dort kein Wert mehr aufscheint, klicken Sie wieder mit der rechten Maustaste in das Feld und wählen Sie im Kontextmenü »Keine«.

Ausgeführte Reparatur	Reparaturdauer
Netzwerkkarte ausgetauscht	6,0
CPU Austausch	6,0
Neuinstallation	3,0
Wechseln Netzteil	1,5
Wartung	1,0
Netzkabel austauscht	1,0
	Σ=18,5

Gemischte Tabellen

Ihr Systemverwalter kann in Tabellen Daten aus verschiedenen Datentabellen zusammen darstellen lassen. So ist es etwa möglich, Gerätedaten zusammen mit Adresdaten darzustellen. Dadurch sehen Sie beispielsweise auf einen Blick, bei welchem Kunden Sie welches Gerät warten.

- ▶ Eine Darstellungsmöglichkeit ist es, sich sämtliche Adressen samt der zugehörigen Gerätedaten anzeigen zu lassen.

Firma	Ort	Hersteller	Gerät	Baujahr
Zwick's Uhrmacher	Ponitz	House of Invention	Think Deep X5	2012
Zumbach's Marmor	Wabern	LG	Marcel's Testdatensatz	
Zumbach's Marmor	Wabern	LG	Marc II	2011
Zumbach's Marmor	Wabern	House of Invention	Marcel Duchamps	2015
Zumbach's Marmor	Wabern	House of Invention	Think Deep X5	2012
Zumbach's Marmor	Wabern	Toshiba		2011
Zumbach's Marmor	Wabern	LG	Great Think 3410	2011
ZPS GmbH	Großbettingen	House of Invention	Think Deep X5	2012
Zoebe's Bauen & Wohnen	Gladau	LG	Marcel's Testdatensatz	
Zoebe's Bauen & Wohnen	Gladau	House of Invention	Marcel Duchamps	2015
Zoebe's Bauen & Wohnen	Gladau	House of Invention	Think Deep X5	2012

- ▶ Eine andere ist es, sich nur die Geräte zu jener Adresse anzeigen zu lassen, die in der Adresstabelle gerade markiert ist.

Firma	Ort	Hersteller	Modell	Baujahr
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Toshiba	Tecra A7	2006
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Toshiba	Tecra A8	2007
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	House of Invention	Think Deep X5	2012
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Fujitsu-Siemens-Comp	Amilo M4438G	2006
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Fujitsu-Siemens-Comp	Amilo K 7600	2007
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Fujitsu-Siemens-Comp	Lifebook C1410	2005
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Fujitsu-Siemens	E1000	1995
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Fujitsu Siemens	Lifebook C1020	2001
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	DELL	C610	2004
Altenkirchen EDV GmbH	Eisenbach	Asus	A2000L	2006

Freie Tabellen

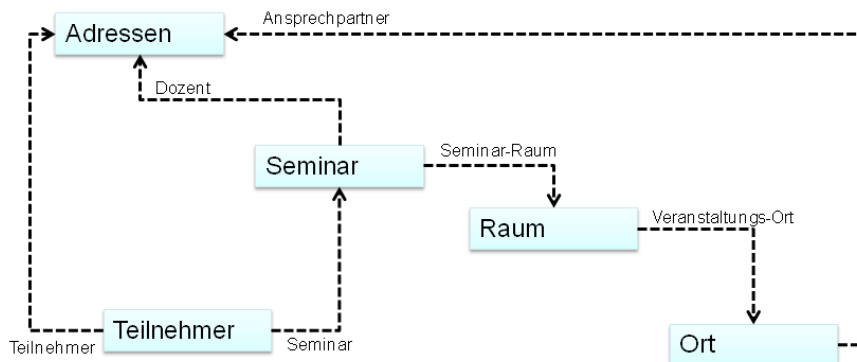
Freie Tabellen sind dazu geschaffen, Beziehungen zwischen Daten herzustellen und so mehr Informationen miteinander zu verknüpfen und auf einen Blick anzuzeigen. Ein Beispiel: In einer freien Tabelle kann ein Immobilienmakler erkennen, welche Häuser er anbietet, wer die Hausverwalter und Handwerker der einzelnen Immobilien sind, wer in diesen Häusern Mieter ist, welche Kontakte es mit wem bezüglich dieser Immobilien gab usw. Dabei lassen sich die Daten so miteinander verknüpfen, dass beispielsweise zu einer Reparatur der zugehörige Kontakt angezeigt wird.

In der Abbildung sehen Sie eine Seminarverwaltung, in der zu jedem Schulungstermin Teilnehmer, Dozenten, Seminarräume und andere Informationen miteinander verbunden sind:

Seminar-Beginn	Seminar-Thema	Anzahl Tage	Dozent	Seminar-Raum
04.11.2011	cobra für Fortgeschrittene	3	Kostka OHG,Hans G. Häusler,Auf dem Dud...	Z17 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
02.08.2011	cobra Anfänger-Schulung	1	Pages & Edelmann Inc., Werner Baumeister...	Z15 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
04.08.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Pages & Edelmann Inc., Werner Baumeister...	Z15 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
08.08.2011	cobra Anfänger-Schulung	1	Pages & Edelmann Inc., Werner Baumeister...	Z17 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
09.08.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Pages & Edelmann Inc., Werner Baumeister...	Z17 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
15.08.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Pages & Edelmann Inc., Werner Baumeister...	Z25 / Stuttgart / Ammann Bau GmbH, ,Maybac...
05.09.2011	cobra Anfänger-Schulung	1	Kostka OHG,Hans G. Häusler,Auf dem Dud...	Room 1 / Stuttgart / Kachel, ,Schwabenbergs...
06.09.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Kostka OHG,Hans G. Häusler,Auf dem Dud...	Room 1 / Stuttgart / Kachel, ,Schwabenbergs...
12.09.2011	cobra Anfänger-Schulung	1	FCB OHG,Maritta Gebhard,Centa-Hafenbr...	Room 2 / Stuttgart / Kachel, ,Schwabenbergs...
12.09.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	FCB OHG,Maritta Gebhard,Centa-Hafenbr...	Room 2 / Stuttgart / Kachel, ,Schwabenbergs...
03.10.2011	cobra Anfänger-Schulung	1	Sloan & Kennerrecht AG,Maritta Dieterle...	T15 / München / Autohaus Reichle GmbH, ,Erm...
05.10.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Sloan & Kennerrecht AG,Maritta Dieterle...	T15 / München / Autohaus Reichle GmbH, ,Erm...
08.11.2011	cobra Systemverwalter-Schulung	2	Reisen Jahnke,Marco Egerding,Beethoversp...	T20 / München / Autohaus Reichle GmbH, ,Erm...

Teilnehmer	Seminar	Status
Basta Werbemittel Inc., Sabine Glatz,Bügelstraße 114,D 67475 Weidenthal	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
EDV-Anwendersberater,Knud Kothe,Dorfstraße 113,D 04639 Großmedka	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Ferienhäuser Degen,Alwin R., Jahnke,Degenfeldstraße 57,A 8554 Soboth	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Becher Reinigungs GmbH,Dirk Maier,Domstraße 148,D 20095 Hamburg	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Beleuchtung Koezel,K.-J., Brüdner,Breslauer Straße 5,D 64521 Groß-Gerau	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Creativa,Gottfried Zurewitz,Engelberger Straße 96,D 25554 Hörtorf	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Container Namur,Norbert Schimmel,Am Postspornplatz 102,D 16775 Schönemark	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Becher Reinigungs GmbH,Anna-Maria Huber,Domstraße 148,D 20095 Hamburg	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
EHC Inc.,Bernd Kurzhöfer,Burlatex, en 28,CH 1867 Panex	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
Baderitz Fahren GmbH,Herbert H.,Deban,Am Jahmer See 123,D 23769 Landkirchen	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	
FAR GmbH,Inge Kostka,Am Lok-Schuppen 97,D 18465 Stremlo	cobra Anfänger-Schulung / 08/08/2011 00:00:00	

Der logische Aufbau der Seminarverwaltung sieht so aus:



Verschiedene sogenannte Beziehungsfelder verweisen jeweils auf eine Datentabelle. Solche Felder verbinden alle zu einem Seminar gehörigen Daten miteinander.

Benötigen Sie eine solch anspruchsvolle und vielseitige Datenbank-Lösung, wenden Sie sich bitte an Ihren cobra Partner oder unser cobra Projektteam, die Ihnen gern ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot unterbreiten.

Daten speichern

Alle Eingaben und Änderungen werden **automatisch** gespeichert, sowie Sie zum nächsten Arbeitsschritt übergehen.




Es gibt nur ganz wenige Ausnahmen. Dort werden Sie vom Programm ausdrücklich gefragt, ob Sie Ihre Änderungen speichern wollen.

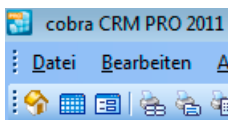
Gespeichert wird also beispielsweise, wenn Sie

- ▶ von der Adressmaske in ein anderes Fenster oder eine andere Registerkarte – zum Beispiel die Tabelle – wechseln,
- ▶ zu einer anderen Adresse weiterblättern
- ▶ oder einen Menübefehl beziehungsweise das entsprechende Symbol oder Tastaturkürzel aufrufen.

CRM PRO schließen

Wie bei anderen Windows-Programmen stehen Ihnen dazu mehrere Möglichkeiten zur Verfügung:

- ▶ Befehl **Datei: Beenden**
- ▶ Tastenkombination **Alt+F4**
- ▶ Klick auf den Schließknopf  oben rechts
- ▶ Doppelklick aufs Systemmenü oben links



Auch beim Schließen des Programmes ist kein Speichern erforderlich.

Mit Adressen arbeiten

Die Adresshierarchie – was habe ich davon?



Adresshierarchie heißt, dass Sie mit Haupt- und Nebenadressen arbeiten. Das ist zeitsparend, wenn Sie mit mehreren Ansprechpartnern innerhalb einer Firma zu tun haben.

Eine **Hauptadresse** ist die vertraute Adresse mit dem Namen einer Firma oder Privatperson, der Anschrift, Telefonnummer usw.

Handelt es sich um eine größere Firma, können Sie für jeden Ansprechpartner eine **Nebenadresse** anlegen. Die Nebenadresse hat mit der Hauptadresse etwa Firmennamen, Anschrift, Internetadresse usw. gemeinsam. Zusätzlich enthält sie die individuellen Daten wie Name, Anrede, E-Mail-Adresse, Telefondurchwahl usw. des Ansprechpartners.


Beim Anlegen einer Nebenadresse werden die Eckdaten aus der Hauptadresse übernommen. Sie müssen nur die Daten des Ansprechpartners ergänzen, also beispielsweise seine E-Mail-Adresse und Durchwahl. Ändert sich die Hauptadresse, kann beispielsweise die neue Anschrift automatisch auf alle Nebenadressen übertragen werden.

- ▶ Diese Funktion wird mit dem Befehl **Datei: Einstellungen: Allgemein: Hierarchie** eingeschaltet. Hier wird auch festgelegt, welche Daten aus der Haupt- in die Nebenadressen übernommen werden sollen.

Eine neue Adresse erfassen

Sie können eine neue Adresse immer erfassen, während Sie sich gerade in irgendeiner Registerkarte auf der Arbeitsfläche befinden.

Um eine neue Adresse einzutragen,

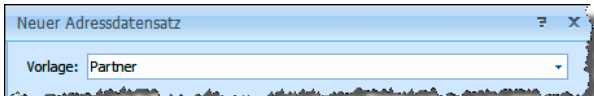
- ▶ klicken Sie mit der Maus das Symbol  der Symbolleiste an,
- ▶ oder erteilen den Befehl **Bearbeiten: Adresse neu**,
- ▶ oder betätigen **Strg+N**.

Welche Möglichkeiten Sie jetzt haben, hängt von den Dateieinstellungen ab. Wurde dort das Anlegen von privaten und/oder Gruppenadressen zugelassen, müssen Sie zunächst angeben, wer der Besitzer der Adresse werden soll.



Das Dialogfenster 'Neuer Adressdatensatz' zeigt die Konfiguration für eine neue Adresse. Die 'Vorlage' ist auf '<Leerer Datensatz>' gesetzt. Unter 'Adresszuordnung' sind die Optionen 'Öffentliche Adresse', 'Private Adresse' und 'Gruppenadresse ()' (ausgewählt) zu sehen. Die Gruppen sind hierarchisch definiert: 1. Gruppe: Marketing [Mark], 2. Gruppe: Orga [Orga]. Der 'Neuer Eigentümer' ist Bernd Schlegel [Bernd]. Die neue Adresse soll als Hauptadresse oder Nebenadresse zu einer bestehenden Adresse erfasst werden. Die bestehende Adresse lautet: Altenkirchen EDV GmbH Karl Klonen Am Hochkreuz 35D 79871 Eisenbach. Die Dialogbox enthält die Buttons 'Hauptadresse', 'Nebenadresse' und 'Abbrechen'.

- ▶ Oben können Sie eine Vorlage für den Adressdatensatz auswählen.



Das Dialogfenster 'Neuer Adressdatensatz' zeigt die 'Vorlage' auf 'Partner'.

Eine solche Datensatzvorlage ist eine Arbeitserleichterung, weil sie schon einige Daten enthält. So können für Kundenadressen beispielsweise Merkmale wie **Ist Kunde**, **Erhält Newsletter**, **Messeeinladung**, das **Symbol** usf. vorbelegt sein. Bei einem Serviceauftrag wiederum können bereits der Name eines bestimmten Technikers und sein Stundensatz eingetragen sein.

- ▶ Eine **öffentliche** Adresse ist für sämtliche Benutzer sichtbar.
- ▶ Eine **private** Adresse ist nur für ihren Eigentümer sichtbar.
- ▶ Eine **Gruppen**adresse ist nur für Benutzer sichtbar, die einer der ausgewählten Benutzergruppen angehören.

Ob es überhaupt Privat- Gruppenadressen gibt und wenn ja, wie viele Gruppen maximal als Besitzer eingetragen werden dürfen, wird unter **Datei: Einstellungen** festgelegt. Diese Einstellung kann von Datenbank zu Datenbank unterschiedlich getroffen werden. Dieser Dialog kann also auch anders aussehen und deutlich weniger Optionen enthalten.

- ▶ Klicken Sie **Hauptadresse** an, um eine neue Firma einzugeben.

Hauptadresse

Sie sehen eine leere Adressmaske vor sich. Ihre Eingabemaske für Adressen kann nicht nur ganz anders aussehen als die hier gezeigte, sondern sie kann auch als Dialog aufklappen. Ihr Systemverwalter kann weitere eigene Eingabemasken und -dialoge gestalten und in cobra einbinden.

► Tragen Sie die Adresdaten der Firma ein.

Detail		Zusatzinformationen	
Firma	cobra Software GmbH	Kundennummer	1928756
Firma2		Gebiet	Süd
Abteilung		Betreuer	Sabine Künzle
Anrede		Betreuung seit	08.07.1997
Titel		Firmengröße	50 bis 99 Mitarbeiter
Vorname		Jahresumsatz	5 Mio bis 25 Mio
Nachname		Potenzial	
Position		Priorität	1 Hoch
Straße	Weberinnenstraße 7	Symbol	Lieferant
Land/PLZ/Ort	D 78467 Konstanz	Warnfeld	
PPZ/Postfach		Keine Briefe	<input type="checkbox"/>
Briefanrede		Keine E-Mails	<input type="checkbox"/>
Staat	DEUTSCHLAND	Status	<input type="checkbox"/>
Kommunikation		Private Infos	
Telefon	07531/8101-0	Telefon privat	
Telefon direkt		Mobil privat	
Mobil		E-Mail privat	
Skype		Telefax privat	
Telefax	07531/8101-22	Geburtsstag	
E-Mail1	info@cobra.de	Geburtsstagskarte	<input type="checkbox"/>
E-Mail2		Weihnachtskarte	<input type="checkbox"/>
Webseite	www.cobra.de	Newsletter	

Nebenadresse

Legen Sie mit **Strg+N** eine neue Adresse für einen Ansprechpartner in dieser Firma an.

► Klicken Sie **Nebenadresse** an.

In der Adressmaske sind bereits Informationen aus der Hauptadresse eingetragen. Ergänzen Sie diese um die Daten des Ansprechpartners.

Sie erfassen jetzt weitere Ansprechpartner als eigene Nebenadressen.

- ▶ Ändern Sie später in der Hauptadresse beispielsweise Straße, PLZ und Ort, werden diese Änderungen nach der Bestätigung durch Sie in die Nebenadressen übernommen.

Nebenadressen ein- und ausblenden

In der **Adresstabelle** erkennen Sie eine Haupt- und ihre Nebenadressen an der Einrückung. Das funktioniert allerdings nur, wenn nach dem Feld **Firma** sortiert wird.

	Chiemsee Reklame OHG	Peter	H. J.	15758	Kablow
	Ciesielski GmbH	Greisinger	Evi	14943	Holbeck
	cobra Software GmbH			78467	Konstanz
	cobra Software GmbH	Braga	Sonia	78467	Konstanz
	cobra Software GmbH	Moser	Bernd	78467	Konstanz
	cobra Software GmbH	Piepenbrink	Hermann	78467	Konstanz
	COLONIA Bausparkasse AG	Stoll	M.-M.	17179	Granzow

- ▶ Klicken Sie das Symbol neben der Hauptadresse an, werden alle Nebenadressen in der gesamten Tabelle ausgeblendet.
- ▶ Klicken Sie das Symbol neben einer Hauptadresse an, werden alle Nebenadressen in der gesamten Tabelle wieder eingeblendet.

Eine Adresshierarchie bilden

Haben Sie die Daten eines Ansprechpartners in einem Unternehmen als Hauptadresse erfasst, und wollen Sie jetzt nachträglich das Unternehmen zur Haupt- und den Ansprechpartner zur Nebenadresse machen? Also quasi zur Nebenadresse eine Hauptadresse hinzufügen?

- ▶ Markieren Sie die Hauptadresse, die zur Nebenadresse werden soll. Diese Hauptadresse darf ihrerseits keine Nebenadresse besitzen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Bearbeiten: Adresshierarchie erzeugen**.

Es wird eine neue Hauptadresse mit den Basisdaten der bisherigen Adresse angelegt. Der Ansprechpartner wird zur Nebenadresse.

Wollen Sie mehrere Hauptadressen zu Nebenadressen machen, recherchieren Sie zuvor die Hauptadressen und erteilen dann den Befehl [Bearbeiten: Adresshierarchie erzeugen \(Recherche\)](#).

Änderungen rückgängig machen

Sie haben versehentlich Teile einer Adresse verändert, gelöscht oder überschrieben?


- ▶ Machen Sie diese Änderung **sofort** mit dem Befehl [Bearbeiten: Adresse wiederherstellen](#) rückgängig.

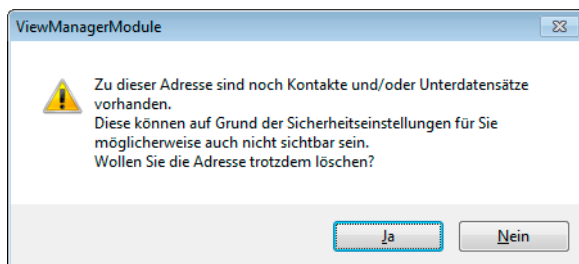
Sie können immer nur die letzte Änderung an einer einzigen Adresse rückgängig machen.

Sollten Sie Änderungen an mehreren Adressen gleichzeitig durchgeführt haben, können diese Adressen nicht wiederhergestellt werden.

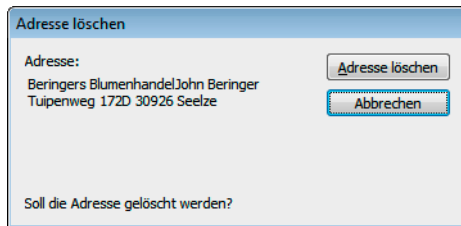
Adresse löschen

Wählen Sie in der Tabelle oder der Adressmaske jene Adresse, die Sie löschen wollen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Bearbeiten: Adresse löschen](#),
- ▶ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol  der Symbolleiste,
- ▶ oder betätigen Sie **F2**.
- ▶ Eventuell müssen Sie zuerst eine Sicherheitsabfrage bestätigen:



- ▶ Dann erfolgt die eigentliche Löschung:



► Klicken Sie **Adresse löschen** an.

Die zuletzt gelöschte Adresse kann mit dem Befehl »Bearbeiten: Adresse wiederherstellen« gerettet werden, falls seit dem Löschen keine weiteren Änderungen durchgeführt wurden.



Eine Adresse lässt sich nicht löschen! – Das kommt vor und hat meistens mit den Benutzerrechten zu tun.

Vermutlich ist unter **Datei: Einstellungen** festgelegt worden, dass gruppenfremde Adresse schreibgeschützt angezeigt werden. Oder es handelt sich um eine Hauptadresse, zu der noch Nebenadressen vorhanden sind.

Recherchierte Adressen löschen


Der Befehl **Bearbeiten: Recherchierte Adressen löschen** löscht nach einer Bestätigung alle recherchierten Adressen. Zur Recherche → S. 82.

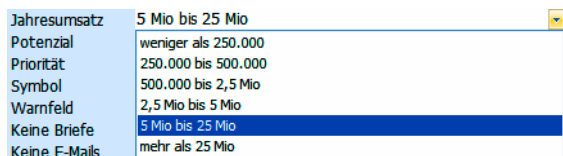
Adressen, die mit diesem Befehl gelöscht wurden, können nicht wiederhergestellt werden.

Lassen Sie sich helfen

Auswahllisten

Auswahllisten sind Eingabehilfen. Sie enthalten verschiedenartige Informationen, die bei der Adressbearbeitung abgerufen werden. Dadurch sparen Sie sich Tipparbeit und -fehler. Sie müssen natürlich auch nie wieder mühsam nach Post- oder Bankleitzahlen fahnden.

Vielen Feldern der Adressmaske sind bereits von uns Auswahllisten hinterlegt. Sie erkennen Felder mit Auswahlliste am Listenknopf .



Jahresumsatz	5 Mio bis 25 Mio
Potenzial	weniger als 250.000
Priorität	250.000 bis 500.000
Symbol	500.000 bis 2,5 Mio
Warnfeld	2,5 Mio bis 5 Mio
Keine Briefe	5 Mio bis 25 Mio
Keine E-Mails	mehr als 25 Mio

Wie eine Auswahlliste reagiert, hat Ihr Systemverwalter unter [Datei: Einstellungen](#) festgelegt. Er weist dort Auswahllisten auch bestimmten Feldern zu.


Es gibt Auswahllisten,

- ▶ in denen Sie nur aus vorgegebenen Werten wählen können,
- ▶ in denen Sie zwischen vorgegebenen Werten wählen können, die Sie aber mit dem Befehl [Extras: Auswahllisten](#) bearbeiten können (z. B. Branchen) und die zusätzlich als Eingabefeld funktionieren. In manchen Fällen können Sie in das Feld, dem die Auswahlliste hinterlegt ist, auch direkt etwas eintippen.

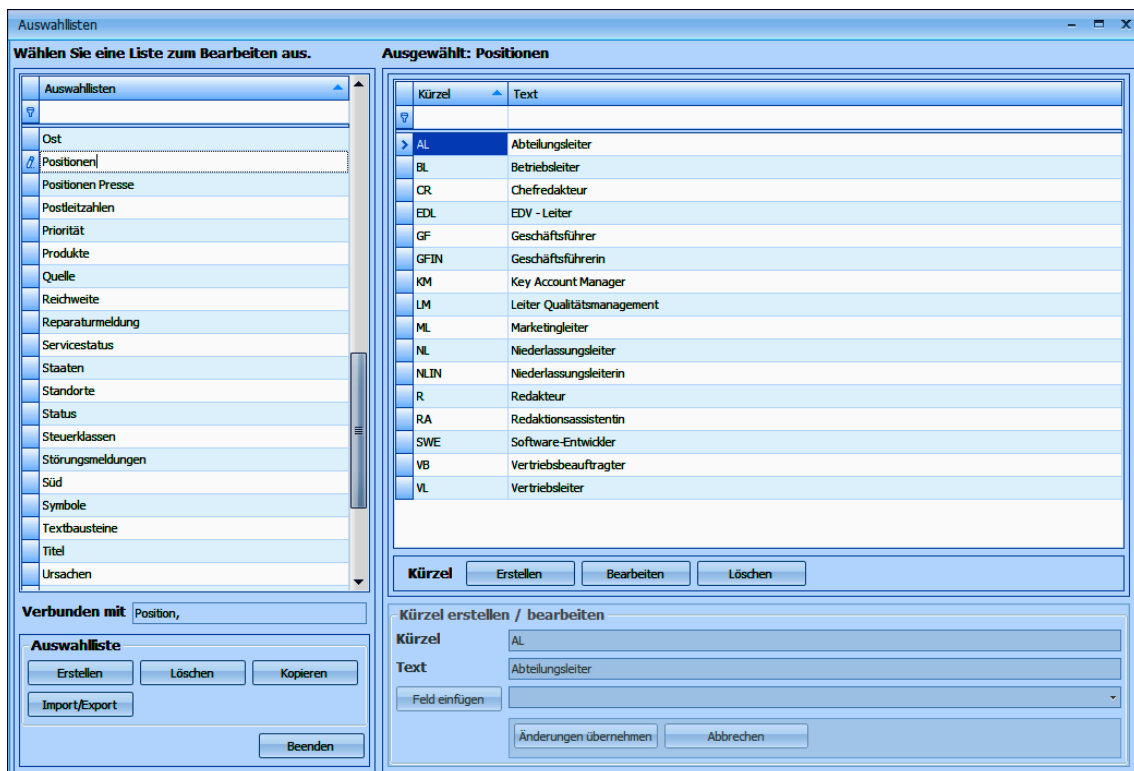
- ▶ die von einer anderen Auswahlliste abhängig sind. Haben Sie also etwa zuerst in einer Liste **Automarke** den Eintrag **BMW** gewählt, werden Ihnen in der Liste **Typ** nur noch BMWs angeboten.

Mit Auswahllisten arbeiten

Um etwas aus einer Auswahlliste ins Feld zu übernehmen,

- ▶ klicken Sie auf den Listenknopf 
- ▶ oder betätigen die Taste **F3**.
- ▶ Klicken Sie den gewünschten Eintrag doppelt an,
- ▶ oder markieren Sie ihn und bestätigen Sie mit **Übernehmen**.

Zusätzlich haben die Einträge einer Auswahlliste auch noch Kürzel. Damit arbeiten Sie noch effektiver – wenn Sie sie kennen. Sie finden sie unter **Extras: Auswahllisten**, wo Sie Auswahllisten verwalten.



- ▶ Geben Sie in das Feld **Position** der Adressmaske einfach das Kürzel **VL** ein – die Groß- und Kleinschreibung spielt in diesem Fall keine Rolle.
- ▶ Betätigen Sie die Taste **F3**.
- ▶ **Position** **Vertriebsleiter** wird eingetragen.

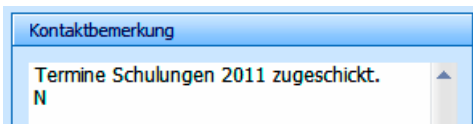
Textbausteine



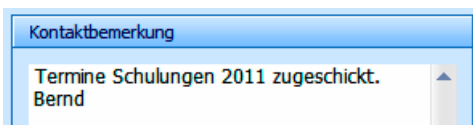
Folgende feste Textbausteine sind vom Programm reserviert. Sie werden mit aktuellen Werten belegt:

- D Tagesdatum
- N Benutzername
- V Ortsvorwahl
- Z Zeit

- ▶ Geben Sie beispielsweise ins Bemerkungsfeld das Kürzel **N** ein.




- ▶ Betätigen Sie **F3**.
- ▶ Sie haben damit den Benutzernamen eingetragen.



Postleitzahl- und Ortsverzeichnisse

Wir liefern solche Verzeichnisse für verschiedene Länder mit.

- ▶ Klicken Sie in ein Postleitzahl-, Straßen- oder Ortsfeld.
- ▶ Betätigen Sie **F3** oder **F8** oder klicken den Listenknopf  rechts an.

- ▶ Ein Verzeichnis mit verschiedenen Suchmöglichkeiten öffnet sich.



Geht das auch automatisch? – Ja, zumindest in bestimmten Feldern wie etwa Ort und Postleitzahl.

- ▶ Tragen Sie die **Postleitzahl** (in Städten zusätzlich Straße und ggf. Hausnummer) ein.
- ▶ Klicken Sie in das Feld **Ort**.
- ▶ Der Ortsname wird automatisch eingefügt.

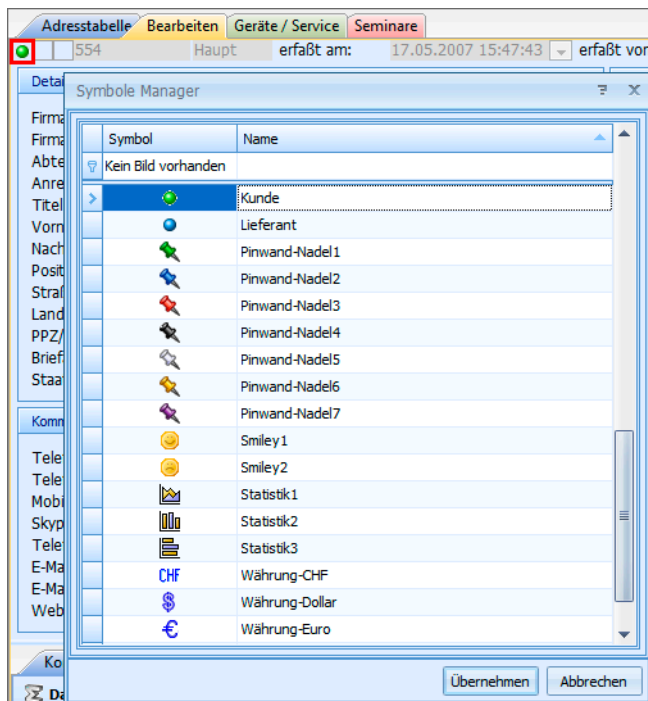
Wird er das nicht,

- ▶ passen meist Straße und PLZ nicht zusammen,
 - ▶ oder die PLZ-Automatik ist ausgeschaltet (Befehl **Extras: Benutzereinstellungen: Allgemein**).
-

Symbole

Jeder Adresse kann ein grafisches Symbol zugeordnet werden. Dadurch lassen sich Adresszuordnungen in der Tabellenansicht schneller erkennen. Wir liefern einige Symbole mit. Sie können sie verändern und neue anlegen.

- ▶ Klicken Sie in der Adressmaske oben links doppelt ins Symbolfeld.
- ▶ Die Symbolverwaltung öffnet sich.



- ▶ Die Symbole werden eventuell auch in der Tabellenansicht ganz links dargestellt.

●	Apparatebau Müller	Szuba
●	Architektenpartnerschaft	Wenninger
●	Arends & Co. KG	Sollander
●	Arenzhain Orgelbau AG	Aguila
●	Arzneimittel Russmann	Kronberg

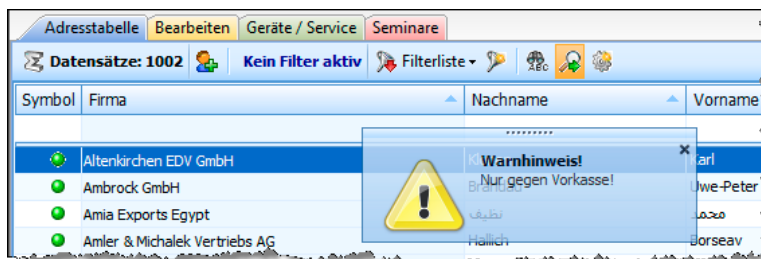
Warnungen

Warnfelder haben den Zweck, Benutzern beim Besuch einer Adresse frei definierbare Texte anzuzeigen. So kann beispielsweise auf Zahlungsrisiken hingewiesen oder der Benutzer aufgefordert werden, sich vor einer bestimmten Aktion etwa mit der Buchhaltung in Verbindung zu setzen.

Warnfeld

► In ein Warnfeld tragen Sie einen entsprechenden Text ein.

Wird die entsprechende Adresse künftig in der Adressmaske geöffnet, oder steht der Cursor in der Adresstabelle länger als einen Augenblick auf der Adresse, wird der warnende Text eingeblendet, bis er weggeklickt wird.

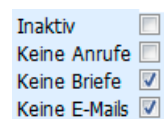


Sperrvermerke und inaktive Datensätze

Sperrvermerke sollen beispielsweise erreichen, dass Kunden, die ausdrücklich nicht angerufen werden wollen, auch tatsächlich keine Anrufe erhalten. Außerdem gibt es einen Sperrvermerk **Inaktiv**, mit dem Adressen deaktiviert werden; hiermit lassen sich etwa die Daten aus einem Unternehmen ausgeschiedener Ansprechpartner kennzeichnen, die man aus bestimmten Gründen nicht aus der Datenbank löschen will.

Sperrvermerke sind Ja/Nein-Felder, die Ihr Systemverwalter in Ihre Ansichten einbinden kann.

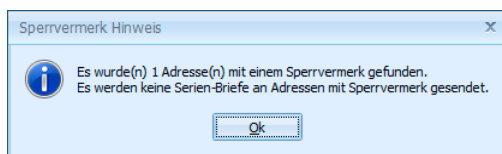
► Klicken Sie die entsprechenden Option(en) an.



Sperrvermerk für Briefe, E-Mails, Telefonate

Versuchen Sie, mit einer Adresse mit einem entsprechenden Sperrvermerk Kontakt aufzunehmen, werden Sie durch eine Meldung auf den Sperrvermerk hingewiesen.

- ▶ Beim Versand von Mails, Einzel- und Mehrfachbriefen werden Sie gefragt, ob Sie das Dokument trotz der Sperre verschicken wollen.
- ▶ Erstellen Sie einen Serienbrief, werden Adressen mit einer Briefsperrung nicht angeschrieben.
- ▶ Beim Versand von Serienmails mit dem Serien-Mail-Assistenten wird Ihnen die Zahl der Sperrvermerke angezeigt, und Sie können die entsprechenden Adressen in der Datenbank recherchieren.



Inaktiver Datensatz

Ein inaktiver Datensatz wird in der Adresstabelle durchgestrichen. Ansonsten unterscheidet er sich nicht von anderen Datensätzen.

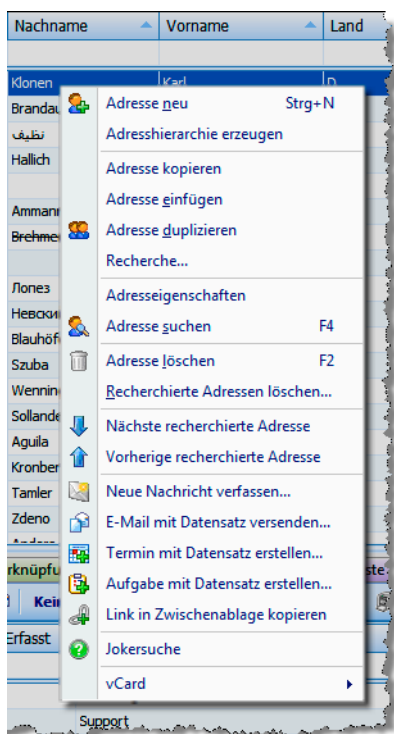
☐	●	Ammann Bau GmbH			70469	Stuttgart
	●	Ammann Bau GmbH	Ammann	Sonja	70469	Stuttgart
	●	Ammann Bau GmbH	Brehmer	Marie	70469	Stuttgart

Adressen bearbeiten

Mit den Befehlen des Menüs **Bearbeiten**, des **Kontextmenüs** der Adresstabelle sowie einigen **Tastenkombinationen** stehen Ihnen die wichtigsten Funktionen zum Verändern einzelner oder mehrerer Adressen zur Verfügung. Viele Befehle können sich auswirken auf

- ▶ die aktuelle Adresse
- ▶ alle recherchierten Adressen
- ▶ alle Adressen.

Zum Recherchieren von Adressen → S. 82ff.



Das Kontextmenü bietet die gebräuchlichsten Bearbeitungsfunktionen an.

Werden gruppenfremde Adressen als „nur-lesend“, schreibgeschützt also, dargestellt (Dateieinstellungen → Systemverwalterhandbuch), gibt es Funktionen, die nicht verwendet werden können.

In diesem Kapitel gehen wir aber davon aus, dass alle Befehle verfügbar sind.

Adresse kopieren

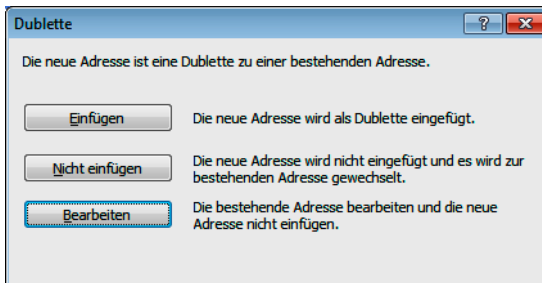
Der Befehl **Bearbeiten: Adresse kopieren** kopiert die aktuelle Adresse in die Zwischenablage. Von dort aus kann die kopierte Adresse mit dem Befehl **Bearbeiten: Adresse einfügen** wieder eingefügt werden. Damit lassen sich Adressen auch zwischen verschiedenen Datenbanken austauschen.

Adresse einfügen

Der Befehl **Bearbeiten: Adresse einfügen** fügt eine kopierte Adresse aus der Zwischenablage ein. Das Einfügen kann beliebig oft wiederholt werden.

- ▶ Sie werden beim Einfügen zuerst gefragt, ob es sich um eine Haupt- oder Nebenadresse (→ S. 48 ff.) handeln soll.

- ▶ Dann werden Sie eventuell darauf hingewiesen, dass durch das Einfügen eine Dublette entsteht.



- ▶ Entscheiden Sie, wie Sie damit verfahren wollen.

Mit diesem Befehl können Sie auch Adressen aus anderen Programmen wie Outlook oder einer Textverarbeitung nach CRM PRO übernehmen.

- ▶ **Kopieren** Sie die Adresse einfach in dem anderen Programm.
- ▶ Wechseln Sie nach CRM PRO.
- ▶ Erteilen Sie hier den Befehl **Bearbeiten: Adresse einfügen**.
- ▶ Es erscheint ein Dialog, in dem Ihnen bereits vorgeschlagen wird, wie der Text auf die Felder verteilt werden soll. Ändern Sie – falls überhaupt nötig – diese Zuordnung, und übernehmen Sie dann die Adresse.

Adresse duplizieren



Der Befehl **Bearbeiten: Duplizieren** ist eine Kombination der Befehle **Adresse kopieren** und **Adresse einfügen**.

Beim Duplizieren wird die aktuelle Adresse kopiert, eine neue Adresse wird angelegt, und die kopierten Daten werden eingefügt.


Unter Umständen müssen Sie wieder entscheiden, ob es sich um eine Haupt- oder Nebenadresse handeln soll. Sie erhalten eventuell ebenfalls die eben erwähnte Dublettenwarnung.

Sie können sich entscheiden, auch die Unterdatensätze (Kontakte, Bemerkungen, Geräte usf. – nicht aber Kampagnen und Vertriebsprojekte) mitzukopieren.

Bisher-Liste

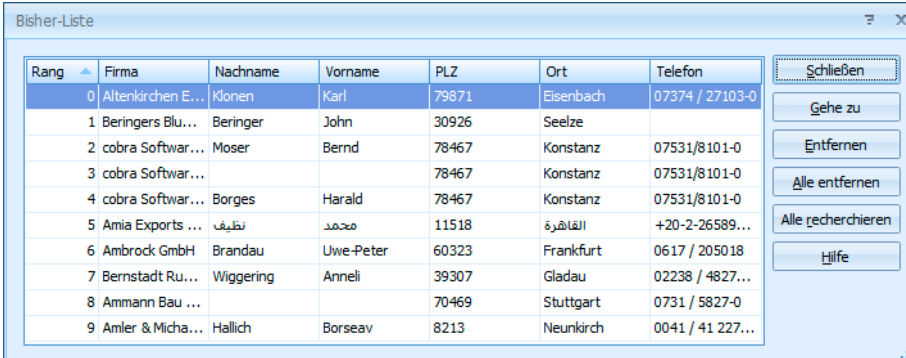
Mit der Bisher-Liste lassen sich die zuletzt bearbeiteten Adressen sehr schnell wieder finden.

Dazu

- ▶ wählen Sie **Bearbeiten: Bisher**
- ▶ oder klicken die Schaltfläche  an
- ▶ oder betätigen **Strg+I**.

Die zuletzt bearbeiteten Adressen erscheinen in der **Bisher-Liste**.

Jedes Mal, wenn Sie eine Datenbank schließen, wird die Bisher-Liste geleert. Sie können in dieser Liste also immer nur jene Adressen abrufen, die Sie seit dem letzten Start von CRM PRO oder seit dem letzten Datenbankwechsel bearbeitet haben.



Rang	Firma	Nachname	Vorname	PLZ	Ort	Telefon
0	Altenkirchen E...	Klonen	Karl	79871	Eisenbach	07374 / 27103-0
1	Beringers Blu...	Beringer	John	30926	Seelze	
2	cobra Softwar...	Moser	Bernd	78467	Konstanz	07531/8101-0
3	cobra Softwar...			78467	Konstanz	07531/8101-0
4	cobra Softwar...	Borges	Harald	78467	Konstanz	07531/8101-0
5	Amia Exports ...	نظيف	محمد	11518	القاهرة	+20-2-26589...
6	Ambrock GmbH	Brandau	Uwe-Peter	60323	Frankfurt	0617 / 205018
7	Bernstadt Ru...	Wiggering	Anneli	39307	Gladau	02238 / 4827...
8	Ammann Bau ...			70469	Stuttgart	0731 / 5827-0
9	Amler & Micha...	Hallich	Borseav	8213	Neunkirch	0041 / 41 227...

- ▶ Mit **Gehe zu** kehren Sie ins Programm zurück, um die ausgewählte Adresse zu bearbeiten.
- ▶ Mit **Entfernen / Alle Entfernen** löschen Sie Adressen aus der Bisher-Liste. Die Adressen selbst bleiben aber bestehen.

- ▶ **Alle recherchieren** recherchiert die Adressen aus dieser Liste in der Adresstabelle. Besteht bereits eine Recherche, wird diese aufgehoben.

Feldinhalte ersetzen / ergänzen / löschen

Mit dem Befehl **Bearbeiten: Feldinhalte ersetzen** werden vorhandene Feldinhalte verändert. Wollen Sie nur bestimmte Adressen bearbeiten, recherchieren Sie diese vorher.

Mit dieser Funktion wird zum Beispiel im Feld **Monteur** in allen recherchierten Adressen der Text »Ilona« gesucht und durch »Bernd« ersetzt.

- ▶ Wählen Sie die Datentabelle aus, in der Sie etwas ändern wollen. Ihnen stehen neben der Adresstabelle auch sämtliche Zusatzdaten- und Untertabellen zur Verfügung.
- ▶ Suchen Sie oben das zu ändernde Feld aus der Liste aus.
- ▶ Ihnen werden sämtliche für die Tabelle vorhandenen Filter angeboten.
- ▶ Mit **Alten Feldinhalt immer überschreiben** ersetzen Sie den Inhalt dieses Feldes immer komplett, egal was derzeit dort drinsteht.
- ▶ Mit der anderen Ersetzungsoption ersetzen Sie nur ganz bestimmte Inhalte ganz oder teilweise.
- ▶ **Neuer Feldinhalt** gibt den Text an, der in die Felder geschrieben werden soll. Sie können einen Wert manuell eingeben. Aus der Liste

der Auswahlfelder können Sie auch die Inhalte anderer Felder einbeziehen.

- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**.

Der Dialog **Feldinhalte ändern** wird angezeigt. Hier entscheiden Sie, ob Sie die Änderungen einzeln oder gesamthaft bestätigen oder den Vorgang abbrechen wollen:



Kann ich Feldinhalte in mehreren Adressen oder einer ganzen Datenbank auch löschen? – Ja, indem Sie die Feldinhalte entsprechend ändern.

- ▶ Lassen Sie das Feld **Neuer Feldinhalt** leer, werden die bisherigen Feldinhalte gelöscht.
 - ▶ Lassen Sie das Feld **Alter Feldinhalt** leer, erhalten alle leeren Felder den neuen Feldinhalt.
-

Feldinhalte ergänzen

Sie können einem Feldinhalt etwas voran- oder nachstellen:

The screenshot shows a dialog box titled "Feldinhalte ergänzen". It has a "Tabelle" dropdown menu set to "Adressen" and a "Zu änderndes Feld" dropdown menu set to "Abteilung". There are three buttons: "OK", "Abbrechen", and "Hilfe". Below these are two sections: "Adressauswahl" with radio buttons for "Alle", "Alle recherchierten" (selected), and "Aktuelle"; and "Feldinhalte ändern" with radio buttons for "Nur leere Felder ergänzen", "Vor Feldinhalt einfügen", and "Nach Feldinhalt einfügen" (selected). At the bottom, there is a list of "Auswahlfelder" including "Betreuungsstat", "BLZ", "BMW", "Branche" (highlighted), "Briefanrede", "Bundesland", "EG-USt-ID", and "Einladung Event". To the right of this list is a "Neuer Feldinhalt" text box containing "<Branche>". A warning message at the bottom reads: "Achtung! Beim Übertrag zwischen Feldinhalten findet keine Überprüfung bezüglich Typ und Länge der Feldinhalte statt."

In diesem Fall wird in allen recherchierten Feldern (z. B. in allen Feldern, in denen »Einkauf« steht) am Ende die der Adresse zugeordnete Branche eingefügt.

Adressen zusammenführen

Gelegentlich wird eine Adresse in Ihrem Bestand unter mehreren, voneinander abweichenden Einträgen geführt. Etwa, wenn ein Supportmitarbeiter bei einem Anruf die entsprechende Adresse nicht gleich findet, sondern die Daten neu erfasst und einen Telefonkontakt dazu einträgt. Sie können die Daten von bis zu zehn solcher Adressen in einer einzigen Adresse zusammenfassen.




Beim Zusammenführen können auch Kontakte, Bemerkungen, Stichwörter und Zusatzdaten in die neue Adresse übernommen werden. Diese Funktion dient also auch dazu, Kontakte usw., die versehentlich auf mehrere Adressen verteilt wurden, in einer Adresse zusammenfassen.

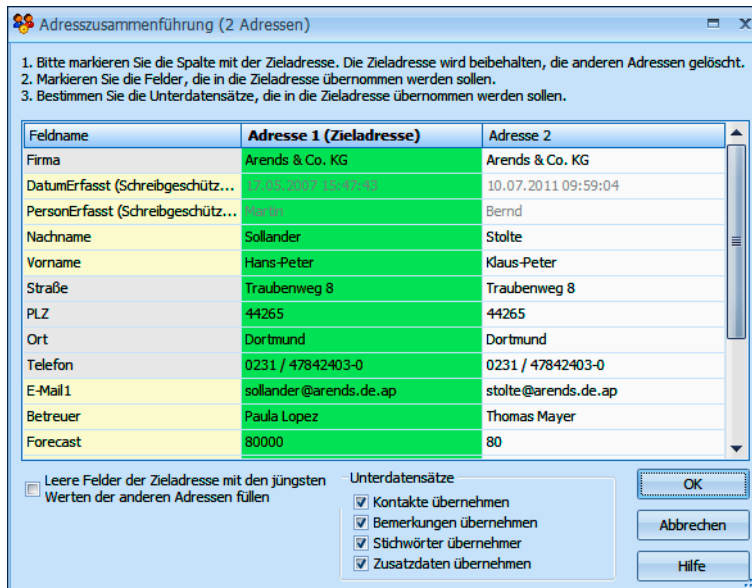
Welche Adressen können zusammengeführt werden?

Es gibt beim Zusammenführen immer mehrere Quell- und eine Zieladresse.

Hauptadresse mit Hauptadresse(n)	Die Zieladresse ist eine Hauptadresse mit oder ohne Nebenadressen. Die Quelladressen, allesamt Hauptadressen, dürfen selbst keine Nebenadressen haben.
Nebenadresse mit Nebenadresse(n)	Sämtliche beteiligten Nebenadressen (also Quell- wie Zieladressen) gehören zur selben Hauptadresse.
Hauptadresse mit Nebenadresse(n)	Die Zieladresse ist eine Hauptadresse. Die Quelladressen sind zu dieser Hauptadresse gehörige Nebenadressen.

So geht's

- ▶ Recherchieren Sie die betreffenden Adressen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Bearbeiten: Adressen zusammenführen](#),
- ▶ oder klicken Sie in der Symbolleiste [Bearbeiten](#) die Schaltfläche  an.



Adresse 1, Adresse 2 usw. sind jene Adressen, die Sie zusammenführen wollen.

- ▶ Ziehen Sie die Dialogbox im rechten unteren Eck oder an den Rändern auf eine bequeme Größe.
- ▶ Bestimmen Sie zuerst die Zieladresse. Die Zieladresse ist die Adresse, in der die Daten gesammelt werden sollen. Dazu klicken Sie den **Spaltenkopf** der Zieladresse doppelt an. Der Spaltenkopf wird blau unterlegt und die Adresse als **Zieladresse** gekennzeichnet.
- ▶ Sie stellen jetzt die Adresdaten so zusammen, wie sie später in einer Adresse zusammengefasst werden sollen. Klicken Sie die Daten doppelt an, die in die Zieladresse einfließen sollen. Oder benutzen Sie zur Auswahl das Kontextmenü. Sie öffnen es mit der rechten Maustaste.
- ▶ Die Daten, die übernommen werden, sind blau unterlegt.
- ▶ Unten in der Dialogbox gibt es weitere Einstellmöglichkeiten:
 - Mit **Leere Felder der Zieladresse ... befüllen** sorgen Sie dafür, dass leere Felder der Zieladresse mit den jeweils aktuellsten Daten aus dem gleichen Feld der Quelladressen gefüllt werden. So gehen keine Daten verloren.

- Mit den Optionen im Bereich **Unterdatensätze** übernehmen Sie auch Kontakte, Bemerkungen, Stichwörter und Zusatzdaten in die Zieladresse.

Feldname	Adresse 1 (Zieladresse)	Adresse 2
Nachname	Sollander	Stolte
Vorname	Hans-Peter	Klaus-Peter
Straße	Traubenweg 8	Traubenweg 8
PLZ	44265	44265
Ort	Dortmund	Dortmund
Telefon	0231 / 47842403-0	0231 / 47842403-0
E-Mail1	sollander@arends.de.ap	stolte@arends.de.ap
Betreuer	Paula Lopez	Thomas Mayer
Forecast	80000	80
Geplanter Umsatz	80000	80
Notizen	{\rtf1\deff0{\fonttbl{\f0 Times Ne...	{\rtf1\deff0{\fonttbl{\f0 Times New...
Potenzial	80000	80

Leere Felder der Zieladresse mit den jüngsten Werten der anderen Adressen füllen

Unterdatensätze

- Kontakte übernehmen
- Bemerkungen übernehmen
- Stichwörter übernehmen
- Zusatzdaten übernehmen

OK
Abbrechen
Hilfe



Wollen Sie nur Kontakte, Bemerkungen usw. in die Zieladresse übernehmen, nicht aber irgendwelche Adressdaten, müssen Sie nur die Zieladresse bestimmen. In diesem Fall stellen Sie für die Adressfelder nichts ein.

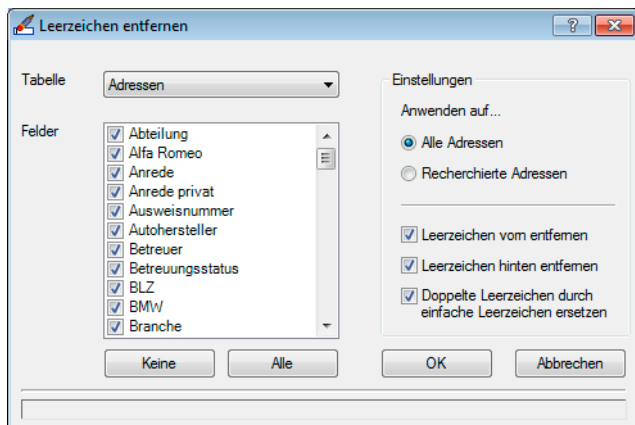
- ▶ Klicken Sie **OK** an, wenn Sie alle Einstellungen getroffen haben. Die Zieladresse wird mit den gewählten Daten und Zusatzdaten befüllt. Die Quelladressen werden dann automatisch gelöscht.

Leerzeichen entfernen

Der Arbeitsalltag ist gelegentlich hektisch, und dann passieren immer wieder einmal Flüchtigkeitsfehler. So entstehen etwa in Adressfeldern überflüssige Leerzeichen. Die entfernt das Programm für Sie auch wieder.

- ▶ Wollen Sie nicht alle Adressen bereinigen, recherchieren Sie zuvor die betreffenden Adressen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Bearbeiten: Leerzeichen entfernen**.



In dieser Dialogbox bestimmen Sie, in welchen Feldern welche Leerzeichen entfernt werden sollen.

- ▶ Unter **Tabelle** geben Sie an, in welcher Datentabelle Sie nach Leerzeichen suchen wollen. Neben den Adresstabelle stehen hier sämtliche Zusatzdatentabellen zur Auswahl. Sie können die Leerzeichen pro Arbeitsgang nur aus einer Datentabelle und nicht aus der gesamten Datenbank entfernen.
- ▶ Wählen Sie dann die **Felder** aus, die gesäubert werden sollen. Die Schaltflächen **Keine** und **Alle** helfen Ihnen bei der Auswahl.
- ▶ Mit den Optionen **Leerzeichen vorn / hinten entfernen** löschen Sie Leerzeichen, die am Anfang bzw. Ende des entsprechenden Feldes stehen.
- ▶ Mit **Doppelte Leerzeichen durch einfache ersetzen** machen Sie aus zwei oder mehr aufeinander folgenden Leerzeichen ein einzelnes Leerzeichen.
- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**, werden die entsprechenden Felder nach Leerzeichen durchsucht. Ihnen wird gemeldet, wie viele Leerzeichen gefunden wurden. Sie können dann entscheiden, ob Sie die Leerzeichen endgültig entfernen wollen oder nicht.

Suchen und finden

Dieses Kapitel beschreibt jene Funktionen, mit denen Sie bestimmte Adressen finden können: Suche und Recherche. Sie erhalten hier einen Überblick über die gängigsten Funktionen. Weitere werden im → Benutzerhandbuch beschrieben.

Das ist nicht nur wichtig, wenn Sie bestimmte Adressdaten einsehen wollen. Insbesondere die Recherche ist ein unerlässliches Hilfsmittel, um bestimmte Adressatenkreise etwa für Marketingmaßnahmen zielgenau aus einem Adressbestand zu filtern.

- ▶ Über die verschiedenen Such- und Filtermöglichkeiten der **Werkzeug-** und der **Suchleiste** können Sie direkt in der Ansicht Adressen aus dem Gesamtbestand auswählen.
- ▶ Mit **Bearbeiten: Adresse suchen** oder **F4** finden Sie immer eine Adresse, die dem angegebenen Suchbegriff entspricht. Abhängig von der verwendeten Suchfunktion können Sie anschließend die nächste gefundene Adresse anzeigen lassen. Es bleibt aber immer der Gesamtbestand an Adressen sichtbar.
- ▶ Die meisten Befehle des Menüs **Recherche** suchen ebenfalls nach Adressen, zeigen aber *alle* gefundenen Adressen in der Adresstabelle an. Adressen, die dieser Recherche nicht entsprechen, werden ausgeblendet. Die Recherche kann aus- bzw. eingeschaltet werden. Benötigen Sie die recherchierten Adressen nicht mehr für Ihre aktuelle Arbeit, muss die Recherche aufgehoben werden.

Werkzeugleiste


Die Werkzeugleiste gewährt Ihnen einen schnellen Zugriff auf wichtige Funktionen. Werkzeugleisten gibt es für Tabellen, sie lassen sich Ihren Bedürfnissen anpassen. Voraussetzung ist, dass Ihr Systemverwalter in der Ansicht für die jeweilige Tabelle die Konfiguration der Werkzeugleiste freigeschaltet hat.

In diesem Beispiel handelt es sich um die Werkzeugleiste für Adressen.



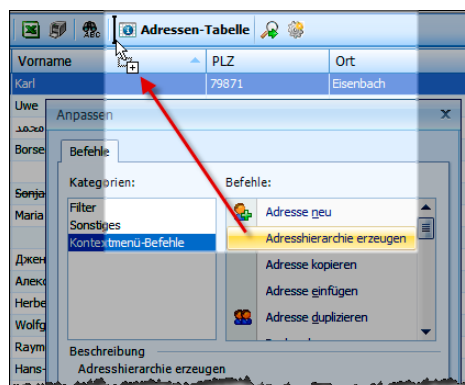
Anpassen

Sie können selbst beeinflussen, welche Funktionen Ihnen auf der Werkzeugleiste angeboten werden. Dementsprechend kann Ihre Werkzeugleiste komplett anders als hier abgebildet aussehen.

- ▶ Klicken Sie die Schaltfläche  (in der Abbildung ganz rechts) an, um die Konfiguration zu öffnen,
- ▶ oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Werkzeugleiste, und erteilen Sie den Befehl **Anpassen**.

Es öffnet sich ein Dialog mit mehreren Kategorien.

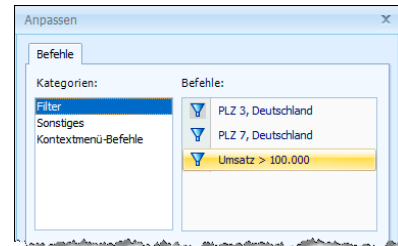
- ▶ Ziehen Sie einen Eintrag aus dem Bereich »Befehle« bei gedrückter linker Maustaste direkt auf die Werkzeugleiste.
- ▶ Lassen Sie die Maustaste wieder los, wird die Schaltfläche an der aktuellen Position eingefügt.



- ▶ Um eine Schaltfläche wieder von der Werkzeugleiste zu entfernen, öffnen Sie erneut den Dialog **Anpassen** und ziehen die Schaltfläche

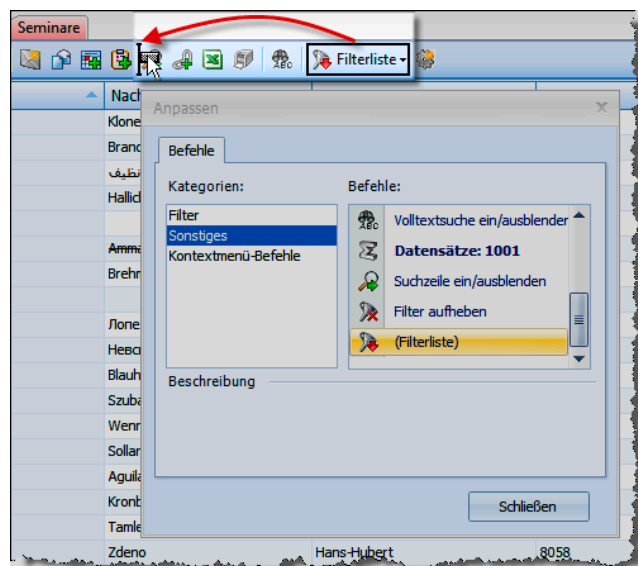
bei gedrückter linker Maustaste in der Gegenrichtung von der Werkzeugleiste zurück in die Dialogbox.

- ▶ In der ersten Kategorie werden Ihnen die vorhandenen Filter zur Auswahl angeboten.
- ▶ In der zweiten Kategorie finden Sie unterschiedlichste Funktionen, in der dritten die Funktionen des Kontextmenüs, die jeweils vom Inhalt der Tabelle abhängig sind.



Außerdem können Sie die Position der Schaltflächen auf der Werkzeugleiste verändern.

- ▶ Öffnen Sie den Dialog [Anpassen](#).
- ▶ Klicken Sie eine Schaltfläche mit der linken Maustaste an, und ziehen Sie sie an die gewünschte Position.



Schnellsuchzeile für Adressen, Kontakte und Zusatzdaten

Ihr Systemverwalter kann in Ihre Tabellen eine Suchzeile integrieren. Diese Suchzeile ist quasi eine leere erste Zeile Ihrer Adresstabelle. Eine solche Leiste gibt es für alle Datentabellen, also auch für Kontakte und Zusatzdaten.

- ▶ Geben Sie in einen Feld einen Suchbegriff ein. Automatisch werden Ihnen nur noch solche Datensätze angezeigt, die im besagten Feld Ihrem Suchkriterium genügen.
- ▶ Hierbei wird immer ein Platzhalter mitgedacht. Das heißt, der Eintrag »kl« sucht nicht nur nach dem Eintrag »kl« in der entsprechenden Spalte, sondern ist als »kl*« zu verstehen. Er findet also außer »kl« auch »Klein«, »Klimaabschätzung« usw.
- ▶ Groß- und Kleinschreibung werden von der Suchzeile ignoriert.
- ▶ Sie können auch Eingaben in mehreren Feldern vornehmen und so die Suche erheblich verfeinern.

Symbol	Firma	Nachname	Vorname	PLZ	Ort	Notizen
		kl				
●	Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Karl	79871	Eisenbach	
●	Cursiv Werbeagentur	Koos	Hans-Nico	07751	Jägersdorf	
●	Drucksachenberatung Kurt Schillinger	Klünker	Jürgen G.F.	67468	Frankeneck	
●	Hochbau Slabik	Kleverer	Thilo	16833	Lentzke	

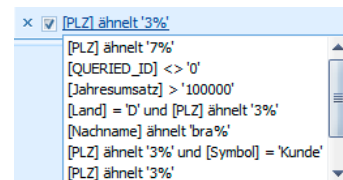
- ▶ Links unterhalb der jeweiligen Datentabelle werden die verwendeten Suchkriterien angezeigt. Sie können auch mehrstufig suchen, also etwa nach allen Adressen im **Land D**, deren **PLZ** mit 3 beginnt.

× [Nachname] ähnelt 'kl%' oder × [Land] ähnelt 'd%' und [PLZ] ähnelt '3%'

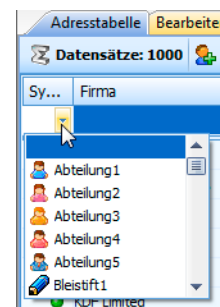
- ▶ Wollen Sie wieder sämtliche Datensätze sehen, klicken Sie dort unten den kleinen Schließknopf links an. Damit wird die Filterung ausgeschaltet. Sie können aber auch die Suchbegriffe aus der Suchzeile löschen.

- ▶ Schalten Sie das kleine Häkchen neben der Filteranzeige aus- und ein, wird auch der Filter aus- und eingeschaltet.

- ▶ Klicken Sie die Filteranzeige selbst an, erscheint eine Liste der zuletzt verwendeten Filter.



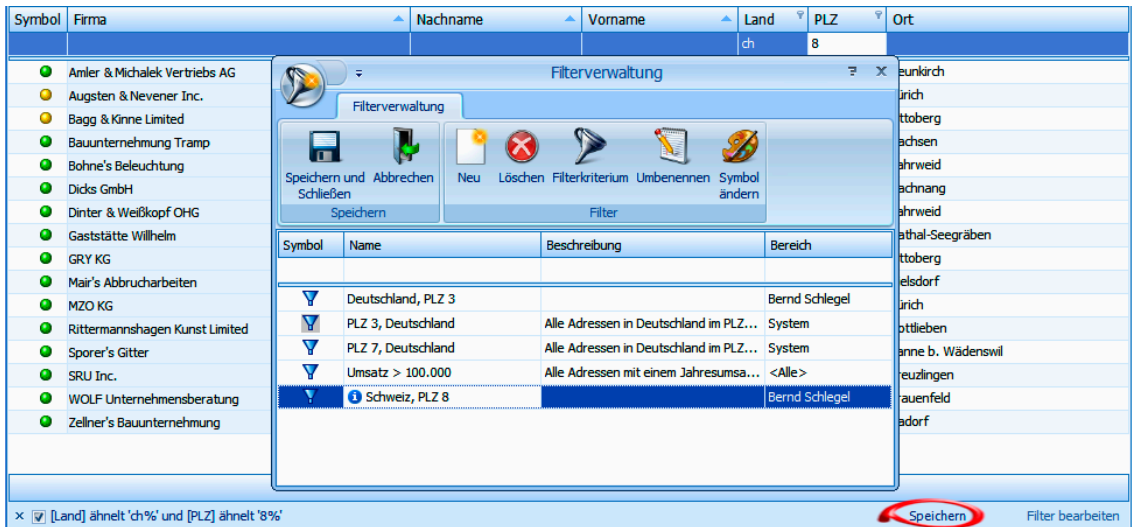
- ▶ Ein Sonderfall sind Spalten mit Nicht-Text-Einträgen. Hier können Sie nichts eingeben, sondern müssen (beispielshalber ein Symbol) aus einer Auswahlliste wählen.



Filter speichern

Sie können einen vermittels der Schnellsuchleiste definierten Filter speichern.

- ▶ Geben Sie Ihre Suchbegriffe in die Schnellsuchleiste ein.
- ▶ Klicken Sie am unteren Rand der Tabelle auf [Speichern](#).



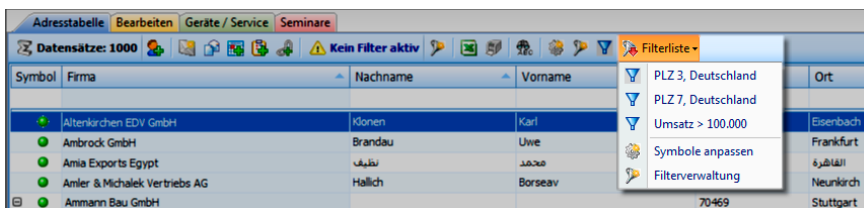
- ▶ Der Dialog zur Filterverwaltung öffnet sich.
- ▶ Tragen Sie einen Namen und eine Beschreibung für diesen Filter ein.
- ▶ Schließen Sie die Filterverwaltung.

Filter für Kontakte

Auch die Kontakte verfügen über eine Werkzeugleiste mit verschiedenen Filtermöglichkeiten. Allerdings können Sie diese Filter nicht selbst anlegen und verwalten. Dies muss Ihr Systemverwalter in der Datenbankstruktur tun, womit diese neuen Filter fest hinterlegt werden.

Filter anwenden

- ▶ Sie schalten einen Datenfilter über die Filterliste ein.



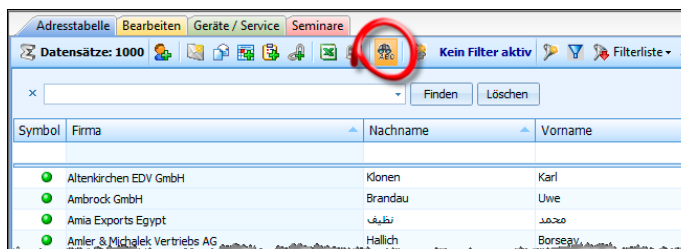
- ▶ Klicken Sie den gewünschten Filter an.
- ▶ Die in der Werkzeugleiste angezeigten Informationen ändern sich an mehreren Stellen:



- ▶ In Ihrer Adresstabelle werden jetzt ausschließlich die herausgefilterten Adressen angezeigt.

Volltextsuche

In der Werkzeugleiste findet sich ein Icon, über das Sie eine unkomplizierte Volltextsuche aufrufen können. Diese Volltextsuche durchforscht sämtliche angezeigten Spalten der Datentabelle auf den Suchbegriff.



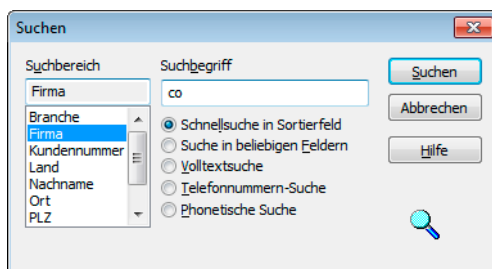
- ▶ Klicken Sie die Schaltfläche in der Werkzeugleiste an, erscheint ein Feld, in das Sie den Suchbegriff eingeben.
- ▶ Klicken Sie nun auf »Finden«.
- ▶ Ihnen werden nur noch Datensätze angezeigt, welche den Suchbegriff in einem der Felder enthalten. Der Suchbegriff ist jeweils farbig markiert.

Symbol	Firma	Nachname	Vorname	PLZ	Ort
	Altenkirchen EDV GmbH	Koren	Karl	79871	Eisenbach
	AOB GmbH	Blauhöfer	Herbert H.	84503	Abtting
	Bardorf's Reisen	Altefrone	Oualid	40468	Düsseldorf
	Bundesanstalt für Straßenwesen	Graef	Alexander F.	32609	Hüllhorst
	Fotolabor Altmannsberger	Wietgrefe	Laurence	17237	Grammertin
	Freske Limited	Zinnecker	Ingo F.	04639	Malls
	Gestaltung Hagel	Hardt	Andreas R.	15324	Posedin
	Gundmann Inc.	Hefrich	Walter	16306	Niederfelde
	Herzogenrath AG	Schwarzmaier	Frauke	84503	Abtting
	Kortheus Limited	Altenhoff	Svenol	19273	Schleusenow
	Lauber's Hunde	Graykowski	Walter	17168	Schweztin
	NÖ Gemeindeverwaltungsschule	Tochta	Karl-Heinz	78462	Konstanz
	Querenet's Gestaltung	Damen	Roberto	25361	Gehrhof
	Tenne & Jäkel OHG	Asam	Walter	36419	Kranlücken
	VERWALTUNGS-VERLAG GmbH	Holzenleuchter	Chris	19348	Lübzw Ausbau
	Weißrode Getränke OHG	Altenhoff	Friedhelm	14823	Lehnsdorf
	Winterheller Gastronomie GmbH	Zorc	M.	15377	Waldsiedersdorf

Suchen

Mit den Suchfunktionen finden Sie schnell bestimmte Einzeladressen. Wollen Sie aus Ihrem Adressbestand hingegen bestimmte Adressgruppen etwa für ein Mailing herausfiltern, greifen Sie zu Recherchefunktionen.

- ▶ Gehen Sie in die Adresstabelle und tippen Sie in schneller Folge die ersten beiden Zeichen des Suchbegriffs ein
- ▶ oder erteilen Sie den Befehl **Bearbeiten: Adresse suchen**
- ▶ oder betätigen Sie **F4**
- ▶ oder **Strg+S**.



- ▶ Als Suchbegriff sind die beiden Zeichen, die die Dialogbox aufrufen, bereits eingetragen. Sie können diesen Suchbegriff ergänzen.
- ▶ Mit den Optionsfeldern bestimmen Sie die Suchmethode.

- ▶ Der Suchbereich legt das Feld fest, in dem gesucht werden soll. Bei gedrückter **Strg**-Taste können Sie auch mehrere Felder markieren, allerdings nur bei **Suche in beliebigen Feldern**, **Volltextsuche** und **Phonetischer Suche**.
- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**.

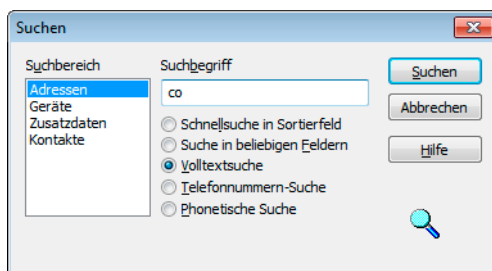
Ihre Adressen werden jetzt durchsucht.



Die Suchfunktion wird nicht angezeigt. Was kann ich tun?

Klicken Sie einmal auf irgendeine Adresse der Adresstabelle, damit sie den Fokus erhält.

- ▶ Haben Sie **Suche in beliebigen Feldern** oder **Volltextsuche** gewählt, bleibt der Dialog geöffnet, und Sie können mit **Weitersuchen** zum nächsten Treffer springen.



Ihnen stehen folgende Suchmethoden zur Verfügung:

- ▶ **Schnelle Suche** in einem Sortierfeld.
- ▶ **Suche in beliebigen Feldern** (der Adressmaske).
- ▶ **Volltextsuche**: Die Suche wird auch in den Bemerkungen, Kontakten, Zusatzdaten und Stichwörtern durchgeführt.
- ▶ Suche nach **Telefonnummern**. Ein eingehender Anruf wird simuliert.
- ▶ **Phonetische Suche**: Diese Suche findet außer dem eigentlichen Suchbegriff auch lautverwandte Begriffe, also »Maier«, »Meyer« und »Meier«.



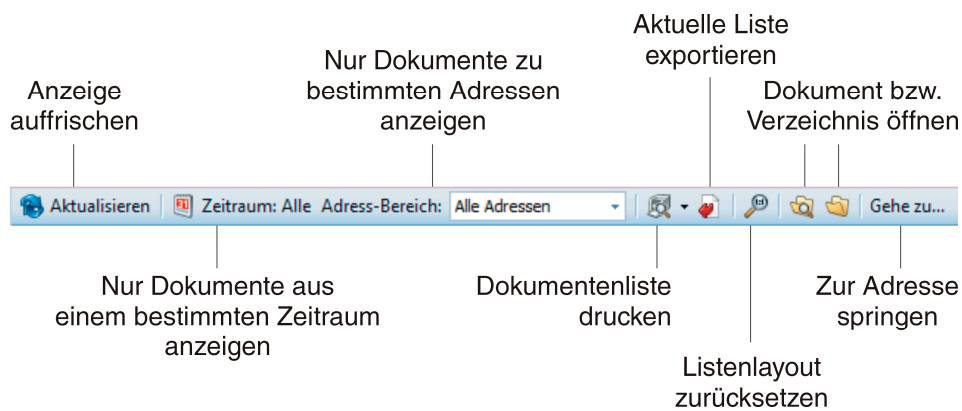
Ist während eines Suchvorganges eine **Recherche** eingeschaltet, wird stillschweigend nur in den recherchierten Adressen gesucht.

Dokumente suchen und anzeigen

Ihr Systemverwalter kann ein Element zur Suche nach Dokumenten in Ihre Ansichten einbinden. Er definiert auch die verschiedenen Suchen, die Ihnen dort angeboten werden. Sie selbst können die Suchergebnisse filtern.

Typ	Erfasst am	Dokument	Suffix	Tabellenname	Feldname	Pfad
	24.05.2011	2011-05-24_Schlegel...	.doc	Kontakte	Dokument	AAA Infoservice Gmb...
	17.05.2011	Klonen_Autor=2011-...	.doc	Kontakte	Dokument	Altenkirchen EDV Gmb
	15.05.2011	2011-05-15_Kronber...	.docx	Kontakte	Dokument	cobra Demodatenban...
	15.05.2011	Laschette_Autor=20...	.docx	Kontakte	Dokument	cobra Demodatenban...
	15.05.2011	2011-05-15T16-54-44	.docx	Kontakte	Dokument	Magerkord's Graphik\...

- ▶ Links finden Sie die verschiedenen Suchroutinen.
- ▶ Über die Symbolleiste am oberen Rand des Ansichtenelements können Sie die Auswahl weiter filtern.



- ▶ Als Adress-Bereich können Sie u.a. auch »Adresshierarchie« wählen. Damit werden Ihnen die Dokumente aktuellen Hauptadresse und ihrer Nebenadressen angezeigt.
- ▶ Direkt unter den Spaltentiteln findet sich evtl. auch eine Suchleiste. Geben Sie hier etwas ein, werden nur noch Dokumente angezeigt, die diesen Suchkriterien entsprechen.

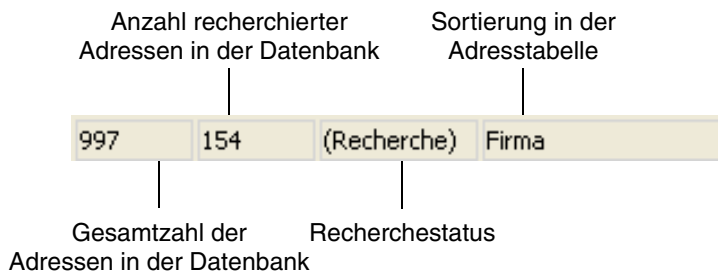
Typ	Erfasst am	Pfad	Dokument	Suffix	Tabellename	Feldname
		v				
	31.05.2011	Verlag Mediadata\Thi...	2011-05-31_Schlegel...	.lnk	Kontakte	Dokument
	31.05.2011	Verein Schuldensanie...	2011-05-31_Schlegel...	.lnk	Kontakte	Dokument
	31.05.2011	Verlag der Wirtschaft...	2011-05-31_Schlegel...	.lnk	Kontakte	Dokument
	31.05.2011	VNH OHG\Schweim	2011-05-31_Schlegel...	.lnk	Kontakte	Dokument

Recherchieren

Mit Recherche-Funktionen werden Adressen, die bestimmte Kriterien erfüllen, ausgewählt. Danach können diese Adressen in vielfältiger Art weiterbearbeitet – zum Beispiel gedruckt oder exportiert – werden. Recherchierte Adressen werden in der Tabellenansicht farblich hervorgehoben (Sie können die Farbe der recherchierten Adressen jederzeit in den Benutzereinstellungen ändern):

Sy...	Firma	Nachname	Vorname	Land	PLZ	Ort	Notizen
	Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Karl	D	79871	Eisenbach	Sehr guter Kunde!
	Ambrock GmbH	Brandau	Uwe-Peter	D	60323	Frankfurt	
	Amia Exports Egypt	تظيف	محمد	ET	11518	القاهرة	
	Amler & Michalek Vertriebs AG	Hallich	Borseav	CH	8213	Neunkirch	
	Ammann Bau GmbH			D	70469	Stuttgart	
	Ammann Bau GmbH	Ammann	Sonja	D	70469	Stuttgart	aus Unternehmen ausgeschieden
	Ammann-Bau-GmbH	Brehmer	Maria	D	70469	Stuttgart	
	Annan International Exports Rossija				119312	Москва	
	Annan International Exports Rossija	Лопез	Дженнифер		119312	Москва	
	Annan International Exports Rossija	Невский	Александр		119312	Москва	
	AOB GmbH	Blauhöfer	Herbert H.	D	84503	Altötting	bitte mit Titel ansprechen (Dr.)
	Apparatebau Müller	Szuba	Wolfgang	D	97268	Kirchheim	
	Architektenpartnerschaft	Wenninger	Raymond	D	50171	Kerpen	
	Arends & Co. KG	Sollander	Hans-Hubert	D	44265	Dortmund	
	Arenzhain Orgelbau AG	Agula	Geerter	D	24644	Timmaspe	
	Arzneimittel Russmann	Kronberg	Reinhard	D	14778	Wust	
	Astelhuber's Medien AG	Tamler	Friedrich H.	CH	9556	Zezikon	
	Augsten & Nevener Inc.	Zdeno	Hans-Hubert	CH	8058	Zürich	

In der Statuszeile unten rechts sehen Sie, wie viele Adressen momentan recherchiert sind:



Informativ für Sie ist der **Recherchestatus**:

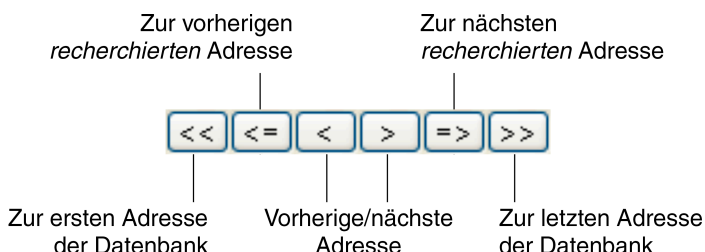
- Recherche** Es werden nur die recherchierten Adressen angezeigt. Die Recherche wurde mit dem Befehl **Recherche: Einschalten** aktiviert.
- (Recherche)** Es werden (farblich hervorgehobene) recherchierte sowie alle nicht recherchierten Adressen angezeigt (oder es sind gar keine Adressen recherchiert). Die Recherche ist also ausgeschaltet. Das kann durch den Befehl **Recherche: Ausschalten** geschehen.

Nur recherchierte oder alle Adressen gemeinsam anzeigen



In der Tabellenansicht können Sie also entweder alle oder nur die recherchierten Adressen anzeigen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Recherche einschalten** (🏠). – Es werden nur noch recherchierte Adressen angezeigt.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Recherche ausschalten** (🏠). – Es werden alle Adressen – unrecherchierte sowie recherchierte – angezeigt.

Haben Sie die Recherche ausgeschaltet – werden also recherchierte und unrecherchierte Adressen gemeinsam angezeigt – können Sie auch von recherchiert zu unrecherchiert Adresse springen.



Recherche-Arten

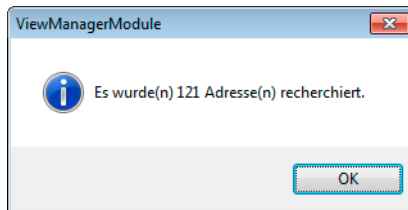
Recherche	Beschreibung
Rückgängig	Macht den letzten Rechschritt ungeschehen. Dabei recherchierte Adressen werden wieder aus der Recherche genommen. Diese Funktion ist vor allem bei mehrstufigen Recherchen praktisch.
Wiederherstellen	Stellt die rückgängig gemachte Recherche wieder her.
Vorherige recherchierte Adresse	Sind Daten recherchiert, springen Sie hiermit zum vorherigen recherchierten Datensatz. Diese Funktion hat die Schaltfläche  , die Ihr Systemverwalter als Bestandteil einer Schaltflächenleiste in die Ansicht einbinden kann.
Nächste recherchierte Adresse	Sind Daten recherchiert, springen Sie hiermit zum nächsten recherchierten Datensatz. Diese Funktion hat die Schaltfläche  , die Ihr Systemverwalter als Bestandteil einer Schaltflächenleiste in die Ansicht einbinden kann.

Recherche	Beschreibung
Recherchieren	Sucht in jedem Feld der Eingabemaske, auch mit Platzhaltern. Mehrfacheingaben werden bei der Recherche addiert.
Schnell	Recherchiert eine Von-bis-Angabe. Sortierfelder werden besonders schnell recherchiert.
Stichwörter	Findet Adressen, die eines oder mehrere bestimmte Stichwörter in einer UND- bzw. ODER-Bedingung enthalten. Sehr schnelle Recherche.
Volltext	Findet Texte oder Textteile in allen Datenbank-Feldern.
Kontakte	Findet alle Adressen mit bestimmten Kontakten.
Dokumente	Findet alle Adressen, denen bestimmte Dokumente angehängt sind.
Zusatzdaten	Findet alle Adressen mit bestimmten Inhalten in den Zusatzdaten (hier Versicherung, Vertriebsprojekte oder Service).
SQL-Direkt	Direkte Eingabe einer SQL WHERE-Klausel für komplexe Recherchen in den Adressen.
Adressverknüpfungen	Recherchiert alle Adressen mit einer oder mehreren bestimmten Verknüpfungen.
Adresse recherchieren, F5	Recherchiert nur die aktuelle Adresse.
Adressgruppen	Recherchiert Adressen mit bestimmten Besitzern sowie Adressen, die zu einem bestimmten Mandanten gehören.

Recherche	Beschreibung
Kontakthistorie	Recherchiert Adressen, die seit einem bestimmten Zeitpunkt nicht mehr kontaktiert wurden.
Dubletten	Recherchiert alle Dubletten zur manuellen Nachbearbeitung, je nach Dateieinstellungen auch phonetisch möglich.
Hierarchie	Findet alle Haupt- und/oder Nebenadressen.
Einschalten	Es werden nur die recherchierten Adressen angezeigt.
Ausschalten	Es werden sowohl die recherchierten als auch die nicht recherchierten Adressen angezeigt.
Aufheben	Entrecherchiert alle Adressen und löscht dabei unwiderruflich die Recherchierung sämtlicher Adressen. Dieser Befehl muss von Ihnen bestätigt werden.
Umkehren	Recherchiert alle bisher nicht recherchierten Adressen, entrecherchiert werden die bisher recherchierten.
Gespeicherte Recherchen	Hinterlegen Sie komplexere Recherchevorgänge. Sie können diese dann jederzeit wiederholen.
Aufzeichnung beenden	Beendet das Erfassen einer gespeicherten Recherche.
Geparkte Recherchen	Sie können hier bestimmte Rechercheergebnisse hinterlegen. Anders als bei gespeicherten Recherchen wird also nicht die Abfrage selbst gespeichert, sondern deren Ergebnis. Selbst wenn sich der Datenbestand ändert, werden von einer geparkten Recherche immer dieselben Adressen wieder aufgerufen.

Alle Recherche-Arten können in beliebiger Reihenfolge nacheinander ausgeführt und so miteinander kombiniert werden. Damit lassen sich beliebige UND- sowie ODER- bzw. NICHT-Verknüpfungen erreichen.

Zum Abschluss einer Recherche wird Ihnen angezeigt, wie viele Datensätze recherchiert wurden.



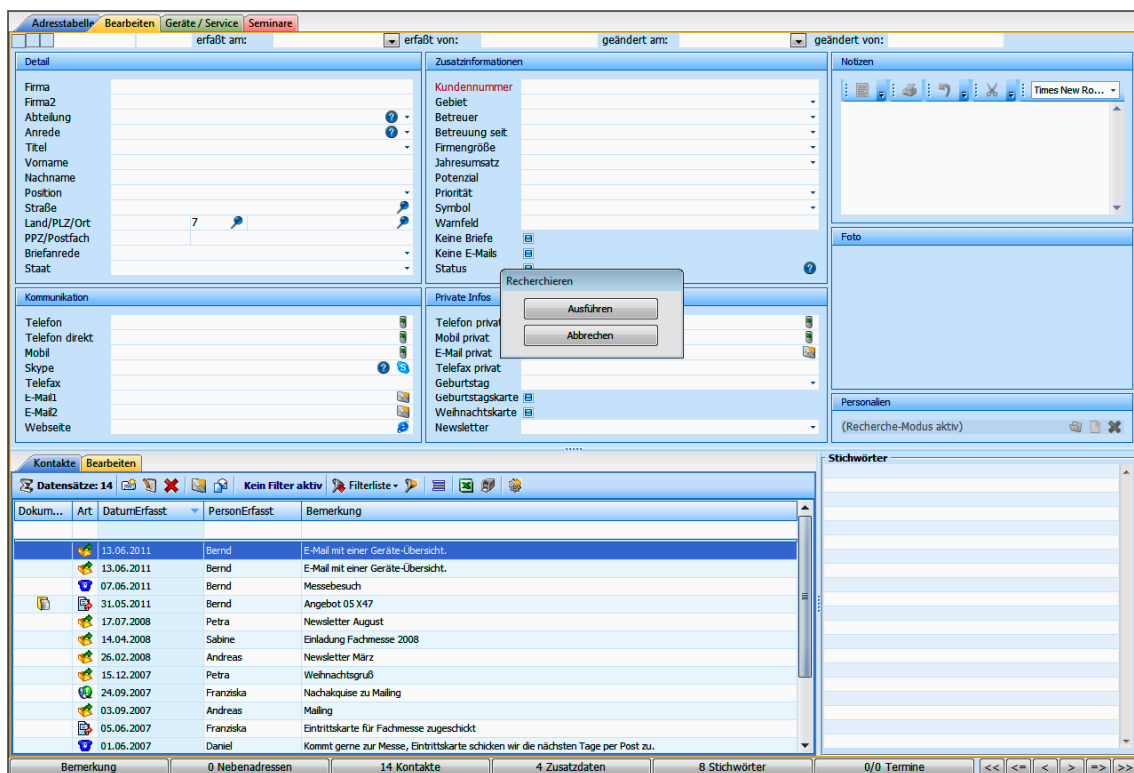
Stört Sie diese Anzeige, schalten Sie sie unter [Extras: Benutzereinstellungen: Allgemein](#) aus. Dazu dient dort die Option [Recherche-Meldungen deaktivieren](#).

Alle Adressen finden, die ein bestimmtes Kriterium erfüllen

Dazu

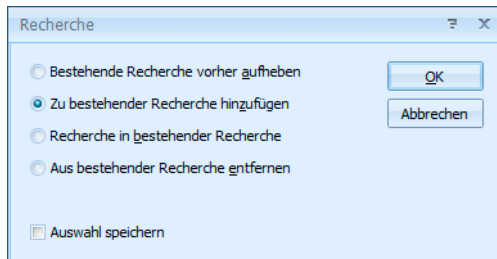
- ▶ klicken Sie in der Symbolleiste **Recherche 2** die Schaltfläche  an
- ▶ oder erteilen den Befehl **Recherche: Recherchieren**.

Es öffnet sich eine leere Adressmaske (die Recherchemaske). Außerdem erscheint eine verschiebbare Dialogbox mit den beiden Schaltflächen **Ausführen** und **Abbrechen**.



- ▶ Tragen Sie ins Feld, in dem Sie nach einem bestimmten Inhalt suchen wollen, den Suchbegriff ein (im Beispiel eine 7 im Feld **Postleitzahl**). Tragen Sie in die Recherchemaske mehrere Suchbegriffe in mehrere Felder ein, werden nur jene Adressen recherchiert, die *alle* Suchbegriffe enthalten.
- ▶ Klicken Sie **Ausführen** an.

Besteht bereits eine Recherche, öffnet sich der Dialog **Recherche**.



- ▶ Aktivieren Sie die Option **Bestehende Recherche vorher aufheben**, wenn Sie eine komplett neue Recherche anlegen wollen.
- ▶ **Zu bestehender Recherche hinzufügen** erweitert Ihr bisheriges Rechercheergebnis um die jetzt gefundenen Adressen (ODER-Bedingung).
- ▶ **Recherche in bestehender Recherche** schränkt Ihr bisheriges Rechercheergebnis auf Adressen ein, die zusätzlich zum bisherigen auch das neue Kriterium erfüllen (UND-Bedingung).
- ▶ **Aus bestehender Recherche entfernen** löscht die neu recherchierten Adressen aus der bisherigen Recherche (NICHT-Bedingung).
- ▶ **Auswahl speichern** bewirkt, dass die jetzt gewählte Option Ihnen auch beim nächsten Öffnen des Dialoges vorgeschlagen wird.
- ▶ Schließen Sie den Dialog mit **OK**.

Die Recherche wird durchgeführt.

Die Recherche wird durchgeführt. Alle Adressen, die den Suchbegriff enthalten, werden in der Tabelle angezeigt. Außerdem werden sie farbig markiert.

Das Ergebnis wird in dieser Form dargestellt:

Sy...	Firma	Nachname	Vorname	Land	PLZ	Ort	Notizen
	Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Karl	D	79871	Eisenbach	Sehr guter Kunde!
	Ammann Bau GmbH			D	70469	Stuttgart	
	Ammann Bau GmbH	Ammann	Sonja	D	70469	Stuttgart	aus Unternehmen ausgeschieden
	Ammann Bau GmbH	Brehmer	Maria	D	70469	Stuttgart	
	Belsdorf Optiker AG	Zahn	Ilka	D	72762	Reutlingen	
	Betriebsberatung Gastgewerbe Gm	Milewski	Jürgen	A	7322	Lackenbach	
	Blank's Glas	Wissing	Jörg	D	74336	Brackenheim	
	BSE - Büro für Schrift und Entwurf	Ihmsen	Dieter	D	72663	Großbettlingen	
	cobra Software GmbH			D	78467	Konstanz	
	cobra Software GmbH	Borges	Harald	D	78467	Konstanz	
	cobra Software GmbH	Moser	Bernd	D	78467	Konstanz	
	Dillinger & Goers OHG	Protze	M.	D	72218	Wildberg	
	Dillinger's Türen	Splett	Erol	D	79263	Simonswald	
	Direktwerbung Novak	Westerink	Marcus	D	78554	Aldingen	
	Falkenhain Direktwerbung & Co. KG	Schmid	Jakob	D	72663	Großbettlingen	
	Fernsehen Nostadt	Schwertfeger	Laurence	D	74889	Neuhaus	
	Harsleben Lotto Inc.	Flack	Borseav	D	71706	Markgröningen	

Gefunden wurden alle Adressen aus dem Postleitzahlengebiet 7. Wie Sie sehen, ist keine vollständige Eingabe des Suchbegriffs notwendig. CRM PRO ergänzt den Suchbegriff am Ende automatisch mit einem Joker (*). Außerdem stehen weitere Sonderzeichen zur Verfügung.

Sonderzeichen in der Recherchemaske

In der Recherchemaske sind folgende Sonderzeichen einsetzbar:

- * Der Stern wird als Joker gebraucht.
- wird einem Recherchebegriff ein Minuszeichen vorangestellt, sucht CRM PRO die Adressen, die den Begriff *nicht* enthalten.
- = findet alle Adressen, deren Text im Recherchefeld *genau* dem vorgegebenen Eintrag entspricht.
- > findet alle Adressen, deren Text im Recherchefeld *größer* als der vorgegebene Eintrag ist.
- >= findet alle Adressen, deren Text im Recherchefeld *größer oder gleich* dem vorgegebenen Eintrag ist.
- < findet alle Adressen, deren Text im Recherchefeld *kleiner* als der vorgegebene Eintrag ist.
- <= findet alle Adressen, deren Text im Recherchefeld *kleiner oder gleich* dem vorgegebenen Eintrag ist.
- () [Klammer auf, Klammer zu] findet alle Adressen, deren Recherchefeld *leer* ist.
- ? ist ein Platzhalter für ein einzelnes beliebiges Zeichen.
PLZ : ???? findet alle vierstelligen Postleitzahlen.

Beispiele:

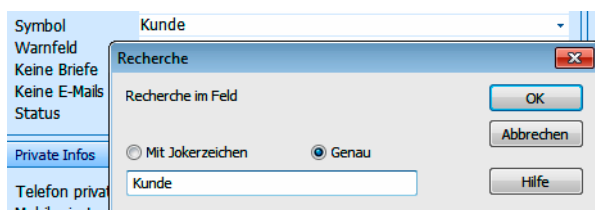
- *mann findet Hausmann, Spielmann ...
- () [Klammer auf, Klammer zu] findet Adressen, in denen dieses Feld *nicht* leer ist.
- *.10.* findet alle Termine im Oktober (in einem Datumsfeld)
- *.*.2009 findet alle Termine im Jahr 2009 (in einem Datumsfeld)
- <1.1.2011 findet alle Termine vor dem 1.1.2011 (in einem Datumsfeld)

Einen Feldinhalt in allen Adressen recherchieren

Mit dieser Recherche finden Sie alle Adressen, die in einem bestimmten Feld den gleichen Inhalt haben wie die aktuelle Adresse.

- ▶ Wechseln Sie zur Adressmaske.
- ▶ Markieren Sie den zu findenden Teil des Feldinhalts.
- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, in dem recherchiert werden soll.
- ▶ Wählen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl **Recherche**.

Der Dialog **Recherche** wird angezeigt:



Der Dialog enthält einen Recherchevorschlag.

- ▶ Bei Bedarf ändern Sie die Suchmethode und den vorgeschlagenen Recherchierbegriff.
- ▶ Starten Sie die Recherche mit OK.

Die Recherche wird durchgeführt. Das Ergebnis wird in der Tabelle angezeigt.

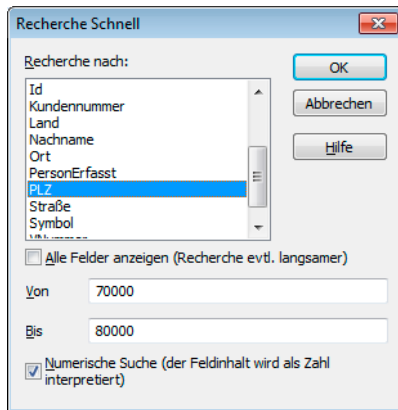
Schnelle Recherche

Die schnelle Recherche greift auf eine schon bestehende Sortierreihenfolge zurück. Innerhalb dieser Sortierreihenfolgen können Von-bis-Recherchen durchgeführt werden.

Dazu

- ▶ klicken Sie die Schaltfläche  an

- ▶ oder erteilen den Befehl **Recherche: Schnell**.




- ▶ Mit der Option **Alle Felder anzeigen** können Sie auch in anderen Feldern suchen. Das verlangsamt die Recherche allerdings u. U. erheblich.
- ▶ Mit der Option **Numerische Suche** wird der Inhalt der Suchfelder als Zahl interpretiert.

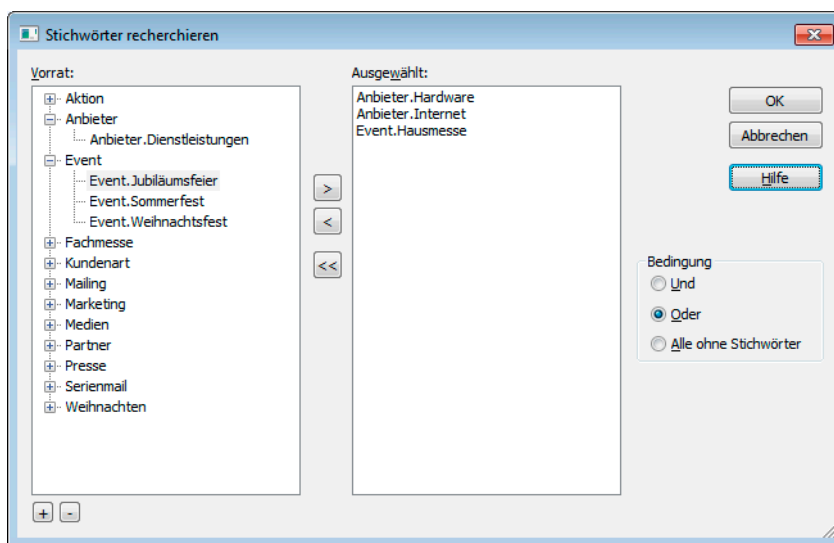
Dies hat beispielsweise bei einer PLZ-Suche zur Folge, dass mit den abgebildeten Einstellungen tatsächlich nur noch Postleitzahlen im gewünschten Gebiet gefunden werden. Ist diese Option *ausgeschaltet*, findet die abgebildete Suche beispielsweise auch vierstellige schweizerische Postleitzahlen wie 7322 oder 8000.

Stichwörter recherchieren

Eine Stichwort-Recherche findet jene Adressen, die das gesuchte Stichwort bzw. die gewünschte Kombination von Stichwörtern enthalten.

Dazu

- ▶ klicken Sie die Schaltfläche  an
- ▶ oder erteilen den Befehl **Recherche: Stichwörter**.



Die **Bedingung** trägt bei Angabe von mehr als einem Stichwort:

Und – Herausgefiltert werden Adressen, denen ALLE ausgewählten Stichwörter zugeordnet sind.

Oder – Herausgefiltert werden Adressen, denen mindestens EINS der ausgewählten Stichwörter zugeordnet ist.


Alle ohne Stichwörter – Filtert alle Adressen heraus, denen kein Stichwort zugeordnet ist.

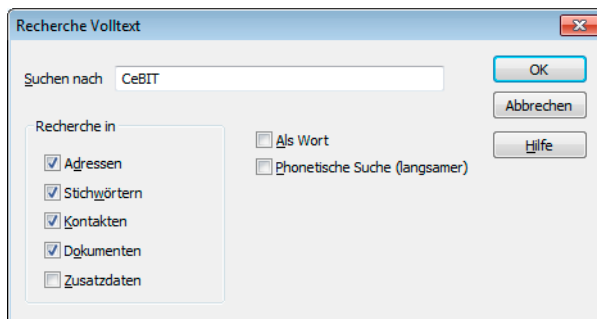
Eine Stichwortrecherche ist sehr schnell. Selbst bei sehr großen Datenbeständen ist die Zeit nur abhängig von der Anzahl der Treffer, nicht von der Anzahl der Adressen.

Volltext-Recherche

Mit der Volltext-Recherche werden Texte oder Teile daraus in allen Feldern gesucht. Dies kann bei umfangreichen Datenbanken unter Umständen einige Zeit in Anspruch nehmen.

Dazu

- ▶ klicken Sie die Schaltfläche  an
- ▶ oder erteilen den Befehl **Recherche: Volltext**.



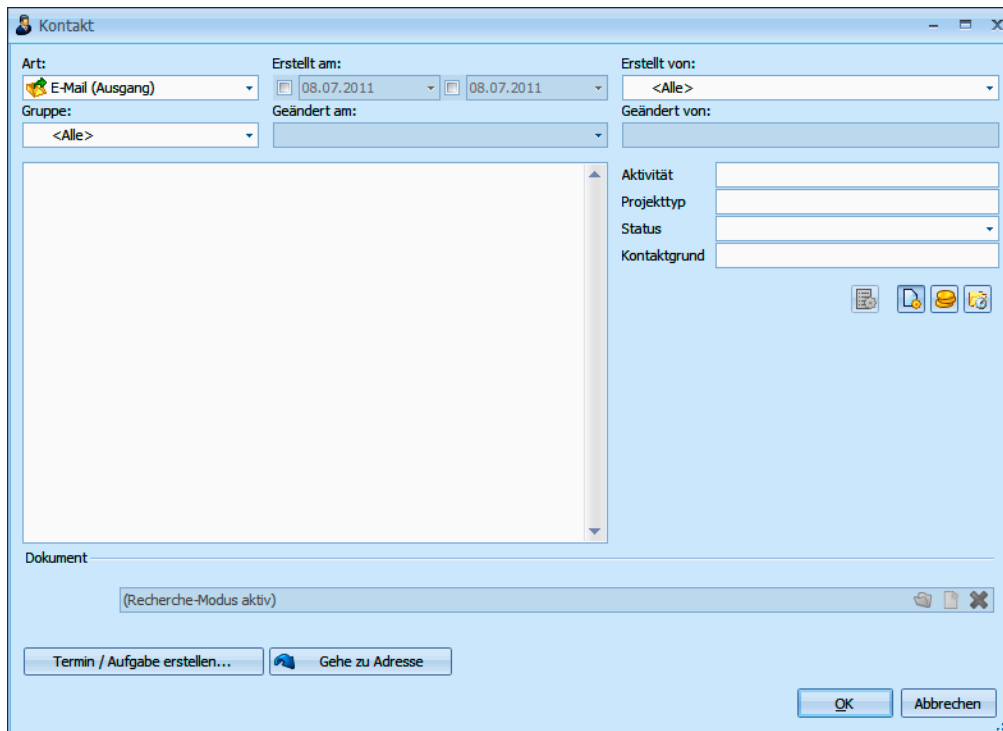
Den tatsächlichen Suchumfang legen Sie bei jeder Volltextrecherche erneut fest.


Kontakte recherchieren

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Kontakte**.




CRM PRO recherchiert alle Adressen, die mindestens einen Kontakt mit den hier angegebenen Daten haben.

Lassen Sie die Felder dieses Dialogs leer, werden alle Adressen recherchiert, die über mindestens einen Kontakt verfügen.



Zusätzlich zu anderen Merkmalen können Sie über den Bereich **Projekt** gezielt nach Kontakten forschen, die einem bestimmten Mandanten und Projekt zugeordnet wurden. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche .

Der Filter **Letzte Recherche** wurde automatisch eingeschaltet. Die **Kontakthistorie** zeigt daher nur noch jene Kontakte, nach denen Sie gesucht haben.

Kontakthistorie				
Nachrichten				
Adressverknüpfungen				
Termine und Aufgaben				
Aktivitätenliste				
Vertriebsprojekte				
Datensätze: 2				
Letzte Recherche				
Filterliste				
Dokum...	Art	DatumErfasst	PersonErfasst	Bemerkung
		06.07.2011	Bernd	Einladung zur Präsentation
		30.06.2011	Bernd	Support

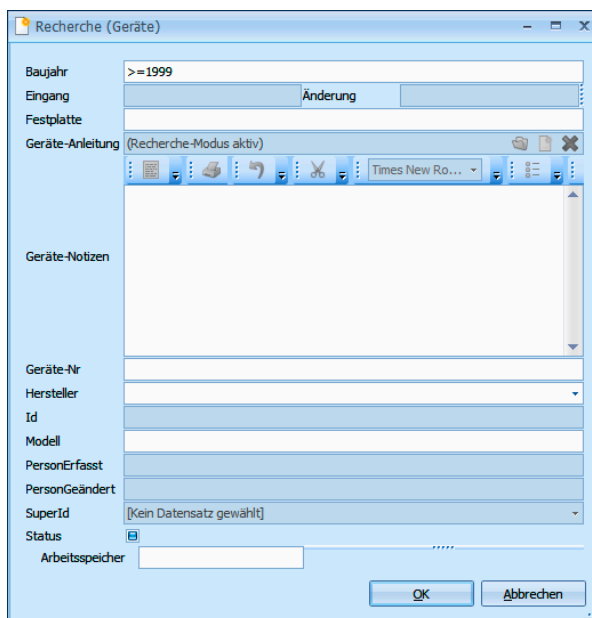
- ▶ Schalten Sie den Filter **Letzte Recherche** aus, werden hier wieder sämtliche Kontakte angezeigt. Die Adressen bleiben in diesem Fall weiterhin recherchiert, und die Recherche ist eingeschaltet. Der Filter **Letzte Recherche** beeinflusst nur, welche Kontakte angezeigt werden.

Zusatzdaten recherchieren

Die Recherche in Zusatzdaten und Untertabellen findet Adressen, die über ganz bestimmte Zusatzdaten verfügen.


- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Zusatzdaten**.
- ▶ Wählen Sie die Zusatzdaten, in denen Sie recherchieren wollen.

In manchen Ansichten erfolgt die Recherche in der jeweiligen Registerkarte. In anderen Ansichten wird ein gesondertes Fenster geöffnet.



- ▶ Tragen Sie Ihre Recherchekriterien ein.
- ▶ Klicken Sie auf **Ausführen**.
- ▶ Die Recherche wird durchgeführt. Alle Adressen, die entsprechende Zusatzdaten enthalten, werden in der Tabelle recherchiert angezeigt.

Wechseln Sie jetzt in die Registerkarten **Geräte/Service** und dort **Geräte**.

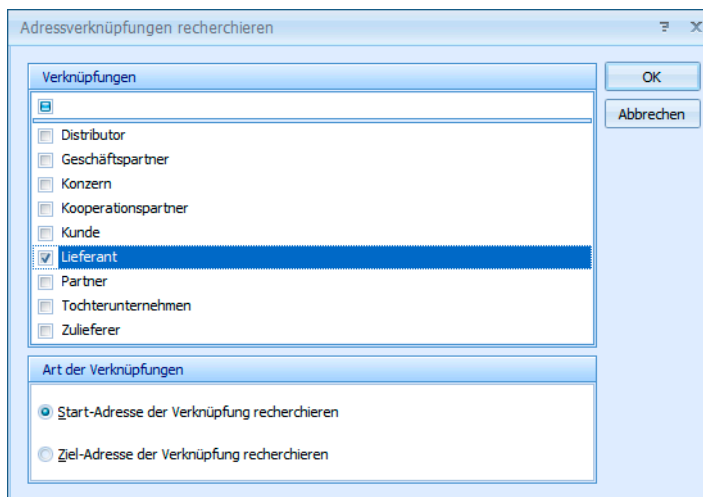
Nach einer solchen Recherche sind bestimmte Adressen in der Adresstabelle recherchiert. Mit dem Filter **Letzte Recherche**  können Sie die

Anzeige der Zusatzdaten auf jene Zusatzdaten beschränken, die Ihren Recherchekriterien Genüge tun.

Adressverknüpfungen recherchieren

Mit Adressverknüpfungen legen Sie geschäftliche Beziehungen zwischen verschiedenen Adressen fest. Also etwa »X ist Partner von Y« oder »Y ist Lieferant von Z« usw. Sie können Adressen recherchieren, die in einer bestimmten Weise mit anderen verknüpft sind.

- ▶ Mit dem Befehl [Recherche: Adressverknüpfungen](#) rufen Sie eine Auswahl auf.

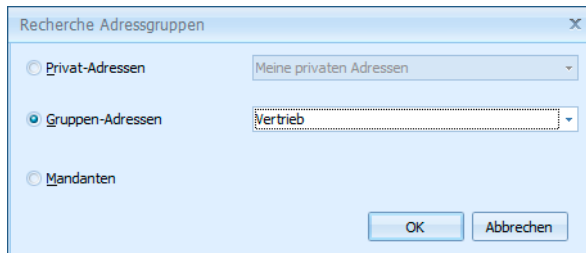


- ▶ In diesem Fall suchen Sie nach Adressen, die mit anderen im Verhältnis Lieferant stehen. Wenn X Lieferant von Y ist, ist X **Start** der Verknüpfung und Y **Ziel** der Verknüpfung.
- ▶ Mit den abgebildeten Einstellungen suchen Sie also nach jemandem, der andere mit Essen beliefert.
- ▶ Wollten Sie nach Adressen suchen, die sich mit Essen beliefern lassen, hätten Sie bei sonst unveränderten Einstellungen **Ziel-Adresse der Verknüpfung recherchieren** angeklickt.

Adressgruppen recherchieren

Sie können auch bestimmte Adressarten sowie Adressen mit einem bestimmten Besitzer recherchieren.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Recherche: Adressgruppen](#).



- ▶ Als [Privat-Adressen](#) gelten jene Adressen, die Sie in der einen oder anderen Weise „besitzen“.
- ▶ [Gruppen-Adressen](#): In der Liste sehen Sie alle Gruppen, denen Sie als Benutzer oder Verwalter angehören. Sie können Adressen, die als Gruppenadressen für Ihre Gruppen angelegt wurden, recherchieren.
- ▶ Mit [Mandanten](#) recherchieren Sie alle Adressen, die in der Mandanten- und Projektverwaltung als Mandanten angelegt sind.

Kontakthistorie recherchieren

Mit dieser Recherche finden Sie Adressen, die noch nie kontaktiert wurden oder innerhalb eines bestimmten Zeitraumes keinen Kontakt hatten. Das hilft Ihnen etwa bei der gezielten Pflege von Kundenkontakten.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Recherche: Kontakthistorie](#).

In diesem Fenster definieren Sie die Suchkriterien. Damit filtern Sie Adressen heraus, die die angegebenen Kriterien erfüllen.

Lassen Sie die Adresshierarchie überprüfen, werden Hauptadressen dann recherchiert, wenn mindestens eine Nebenadresse über einen entsprechenden Kontakt verfügt.

Dubletten finden

Zum Aufspüren von Dubletten empfehlen wir Ihnen unser separat erhältliches Dubletten-Modul. Es beherrscht die sogenannte „unscharfe“ Suche nach Dubletten, die z.B. durch Buchstabendreher oder kleine Schreibfehler nicht mehr eindeutig zu identifizieren sind. Mit dem Dubletten-Modul werden bis zu 10 Dubletten eines Datensatzes zusammengeführt. Sie führen dabei neben den Adressdaten auch alle Zusatz- und Kontaktdaten sowie Stichwörter in einer Adresse zusammen. Mehr unter www.cobra.de.

Recherche umkehren



Manchmal ist es einfacher, alle Adressen zu recherchieren, die Sie *nicht* benötigen. Danach kehren Sie die Recherche einfach um, um die gewünschten Adressen zu recherchieren.

- ▶ Recherchieren Sie jene Adressen, die Sie nicht benötigen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Umkehren**.



Die recherchierten Adressen werden aus der Recherche entfernt, und alle bisher nicht recherchierten Adressen werden recherchiert.

Wenn Sie alle Postleitzahlbereiche außer 3 recherchieren wollen, recherchieren Sie zuerst den PLZ-Bereich 3 und kehren anschließend die Recherche einfach um.

Adressen zu einer Recherche hinzufügen oder daraus entfernen




Kann ich nicht einer Recherche noch ein paar Adressen manuell hinzufügen? Oder vielleicht ein paar wieder daraus entfernen? – Dafür gibt es einen eigenen Befehl. Mit dem können Sie einzelne Adressen zusätzlich recherchieren oder einzelne recherchierte Adressen wieder »entrecherchieren«.

- ▶ Wollen Sie Adressen zu einer Recherche hinzufügen, müssen Sie erst mal die Recherche ausschalten. Sonst sehen Sie ja nur recherchierte Adressen. Erteilen Sie also den Befehl **Bearbeiten: Recherche ausschalten**, oder klicken Sie  an.
- ▶ Wenn Sie Adressen aus einer Recherche entfernen wollen, kann der gegenteilige Befehl **Bearbeiten: Recherche einschalten** nützlich sein. Sie können auch wieder  anklicken.
- ▶ Wechseln Sie in die Adresstabelle.


Nun haben Sie eine ganze Reihe von Möglichkeiten, einzelne Adressen zur Recherche hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Die folgenden Befehle wirken in beide Richtungen. Das heißt, nicht recherchierte Adressen werden damit recherchiert und recherchierte Adressen aus der Recherche entfernt. Entsprechend ändert sich jeweils die Anzeigefarbe der gewählten Adresse.

- ▶ Halten Sie die **Umschalt**-Taste gedrückt, und markieren Sie die fragliche Adresse.

- ▶ Oder markieren Sie die gewünschte Adresse und klicken Sie die Schaltfläche  an.
- ▶ Oder erteilen Sie den Befehl [Recherche: Adresse recherchieren](#).
- ▶ Oder betätigen Sie **F5**.

Recherche aufheben

Benötigen Sie eine Recherche nicht mehr, können Sie diese aufheben. Dabei werden die recherchierten Adressen selbst natürlich nicht verändert, sondern nur von recherchiert auf nicht recherchiert gesetzt. Danach ist keine Adresse mehr recherchiert.

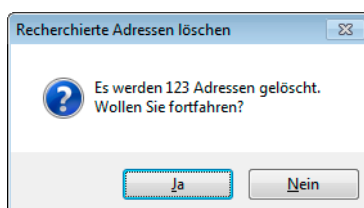
- ▶ Klicken Sie die Schaltfläche  an,
- ▶ oder erteilen Sie den Befehl [Recherche: Aufheben](#).

Recherchierte Adressen löschen



Diese Funktion steht nicht zur Verfügung, wenn gruppenfremde Adressen in den Dateieinstellungen nur zum Lesen freigegeben wurden (→ *Systemverwalterhandbuch*).

Der Befehl [Bearbeiten: Recherchierte Adressen löschen](#) löscht nach einer Bestätigung alle recherchierten Adressen.

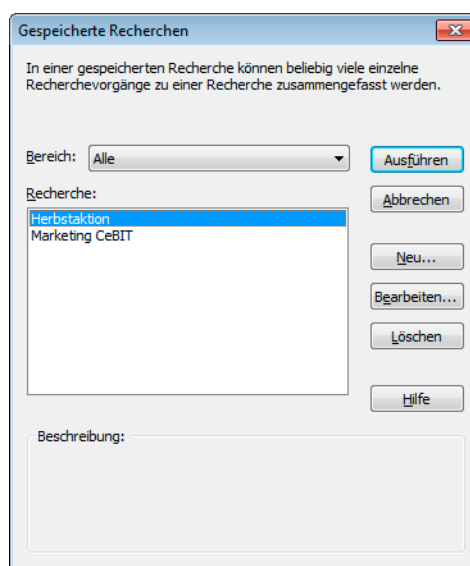


Gespeicherte Recherchen

Sie können komplexe Recherchen aus verschiedenen Einzel-Recherchen aufbauen. Dabei können Sie eine Recherche zu einer bestehenden Recherche hinzufügen, davon abziehen, oder in einer bestehenden Recherche recherchieren.

Solche aus mehreren Recherchen bestehenden Vorgänge können Sie als **Gespeicherte Recherchen** ablegen und bei Bedarf wie ein Makro ausführen.

- ▶ Gespeicherte Recherchen werden ausschließlich über den Menü-Befehl **Recherche: Gespeicherte Recherchen** aufgerufen.
- ▶ Mit **Ausführen** lassen Sie eine gespeicherte Recherche über Ihren Adressbestand laufen.
- ▶ Mit **Bearbeiten** können die Inhalte einer gespeicherten Recherche beliebig geändert werden. Die Rechercheschritte selbst bleiben aber in der Reihenfolge erhalten.
- ▶ Sie müssen die einzelnen Schritte ggf. bestätigen.



- ▶ Mit **Neu** legen Sie eine neu zu speichernde Recherche an. Geben Sie im nächsten Schritt den Namen der entsprechenden Recherche und eventuell eine Beschreibung ein.

- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**.
- ▶ Die Rechercheaufzeichnung beginnt:

- ▶ Jetzt führen Sie nacheinander alle gewünschten Rechercheschritte einzeln aus, um die gewünschte Recherche zusammenzustellen.
- ▶ Zum Abschluss klicken Sie auf **Aufzeichnung beenden**.



Die Befehle **Recherche: Zusatzdaten**, **SQL-Direkt**, **Adresse recherchieren** und **Dubletten** können für eine gespeicherte Recherche nicht verwendet werden.

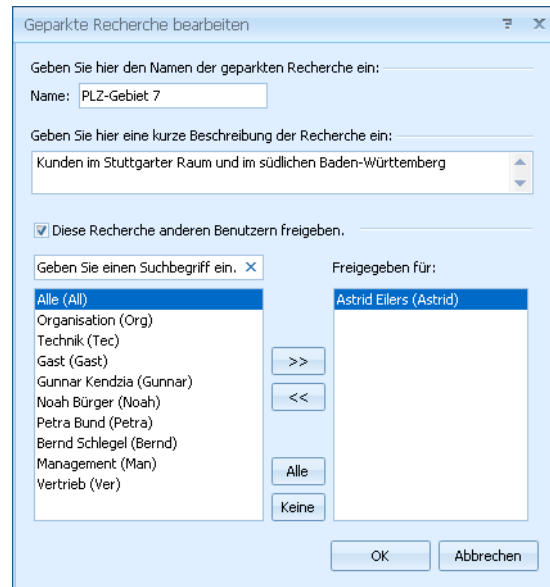
Geparkte Recherchen

Eine geparkte Recherche enthält eine bestimmte Anzahl an Adressen. Diese Funktion ist beispielsweise nützlich, wenn Mitarbeiter 1 Adressen recherchiert hat und Mitarbeiter 2 bittet, an diese Adressen einen Serienbrief zu schicken. Anders als gespeicherte Recherchen enthalten geparkte Recherchen nicht die Suchroutine, sondern das *Rechercheergebnis*. Der Inhalt der geparkten Recherche bleibt also auch dann gleich, wenn sich der Datenbestand ändert.

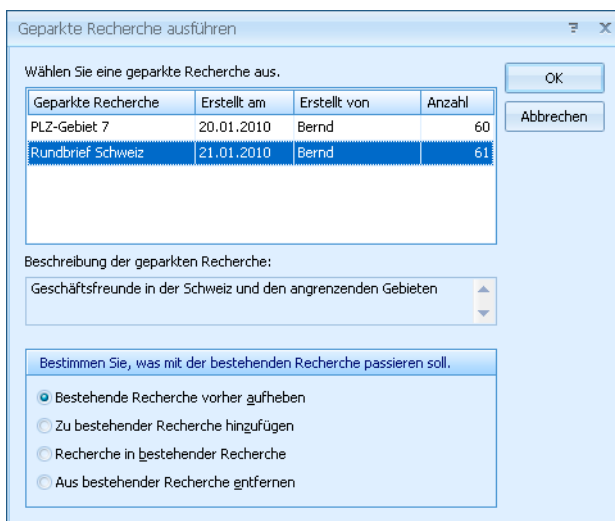
- ▶ Recherchieren Sie die gewünschten Adressen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Geparkte Recherchen: Recherchierte Adressen parken**.

- ▶ Geben Sie der Recherche einen Namen und hinterlegen Sie gegebenenfalls eine Beschreibung.

- ▶ Wollen Sie diese Recherche auch anderen zur Verfügung stellen, geben Sie sie für einen oder mehrere andere Benutzer frei. Klicken Sie die Option **Diese Recherche ... freigeben** an.



- ▶ Um die Recherche später erneut auf die Datenbank anzuwenden, erteilen Sie (oder jemand, für den die Recherche freigegeben wurde) den Befehl **Recherche: Geparkte Recherchen: Geparkte Recherche anwenden**.



- ▶ Markieren Sie in der Übersicht die entsprechende Recherche.

- ▶ Entscheiden Sie unten, was mit einer eventuell gerade aktiven Recherche geschehen soll. Sie haben hier die vertrauten Optionen.
- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**.
- ▶ Die entsprechenden Adressen werden recherchiert.

Sie bearbeiten und löschen geparkte Recherchen in einem eigenen Dialog. Erteilen Sie den Befehl **Recherche: Geparkte Recherchen: Geparkte Recherchen verwalten**.

Mehr wissen

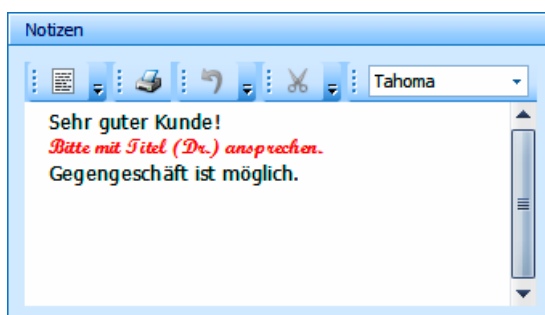
Für ein informiertes Marketing etwa sind reine Adresdaten natürlich zu wenig. CRM PRO bietet Ihnen praktisch unbegrenzte Möglichkeiten, Ihr gesamtes Wissen zu organisieren.

Bemerkungen und Notizen

Bemerkungen sind das richtige Medium für alles, was in der strengen Organisation der Datenfelder keinen Platz hat. Dafür gibt es in den Ansichten spezielle Felder.

RTF-Format

Sie können mit Bildern arbeiten und Text formatieren.



Sie finden in der Symbolleiste einige aus anderen Texteditoren vertraute Funktionen beispielsweise zum Rückgängigmachen oder Kopieren.

- ▶ Klicken Sie einen Pfeil oben in einer Symbolleiste an, stehen Ihnen weitere einschlägige Funktionen zur Verfügung.

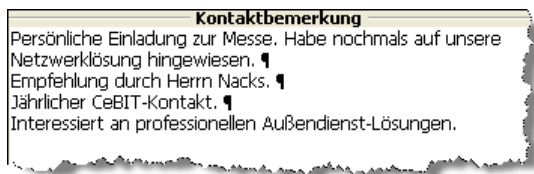
- ▶ Mit der rechten Maustaste öffnen Sie ein Kontextmenü, in dem Sie u. a. Einzüge und Hyperlinks bearbeiten können.

Sie können Text und Grafiken jederzeit auch über die Zwischenablage in diesen Editor übernehmen.

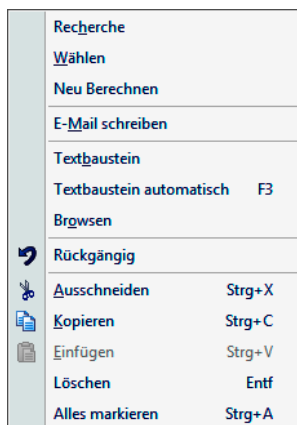
Reiner Text

Sie erfassen unformatierten Text.

- ▶ Sie tippen Text direkt in das abgebildete Feld oder öffnen mit **F10** einen Editor.



Über die rechte Maustaste öffnen Sie ein Kontextmenü mit einigen Textbearbeitungsfunktionen.



Richtig praktisch: Sie können direkt aus dem Bemerkungsfeld kommunizieren.

- ▶ Markieren Sie im Bemerkungstext eine Telefonnummer, eine E-Mail- oder eine Internet-Adresse.
- ▶ Erteilen Sie im Kontextmenü je nachdem einen der drei Befehle **Wählen**, **E-Mail schreiben**, **Browsen**.

Stichwörter

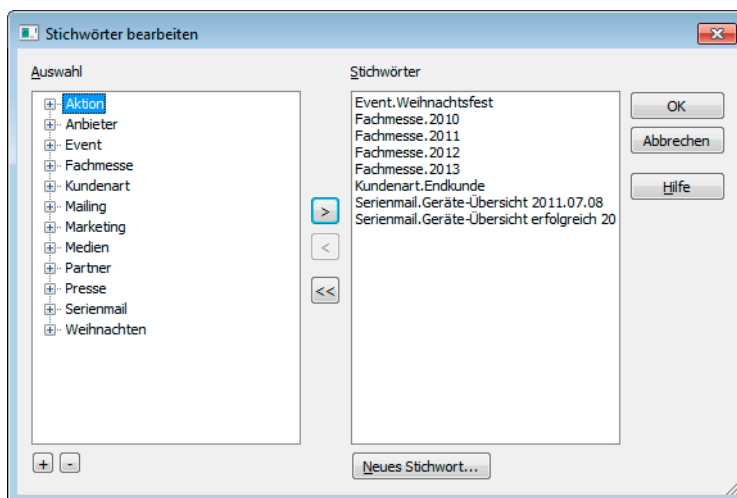
Klassifizieren Sie Ihre Adressen durch das Zuweisen geeigneter Stichwörter. Diese helfen Ihnen später bei der treffsicheren Zielgruppenauswahl für Ihre Aktivitäten über den Befehl **Recherche: Stichwörter** (→ Seite 95).

Jede Adresse kann selbstverständlich mehrere Stichwörter haben.

Zuweisen

Um ein Stichwort zuzuweisen,

- ▶ doppelklicken Sie in das Stichwortfenster,
- ▶ erteilen den Befehl **Ansicht: Stichwörter**
- ▶ oder betätigen die Taste **F9**
- ▶ oder klicken mit der rechten Maustaste in die Stichwortübersicht und erteilen aus dem Kontextmenü den Befehl **Neu**
- ▶ oder klicken auf die Schaltfläche **Stichwörter** in einer Adressmaske.



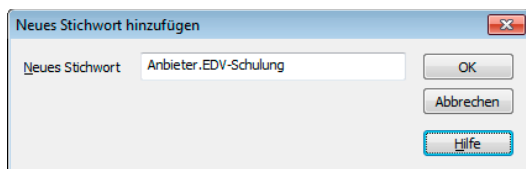
Sie sehen links die verfügbaren Stichwörter und rechts die bereits zugewiesenen.

- ▶ Mit **+** **-** öffnen bzw. schließen Sie die Stichwörterhierarchie.
- ▶ Doppelklicken Sie ein Stichwort in der linken Auswahl, wird es der aktuellen Adresse zugewiesen.

- ▶ Doppelklicken Sie ein Stichwort in der rechten Stichwörterliste, entfernen Sie es von der aktuellen Adresse.
- ▶ Mit entfernen Sie alle Stichwörter von der aktuellen Adresse und legen Sie in den Vorrat zurück.
- ▶ Bei gedrückter Strg-Taste können Sie mehrere Stichwörter markieren.

Ein neues Stichwort erfassen

Klicken Sie in der oben abgebildeten Dialogbox die Schaltfläche **Neues Stichwort** an.

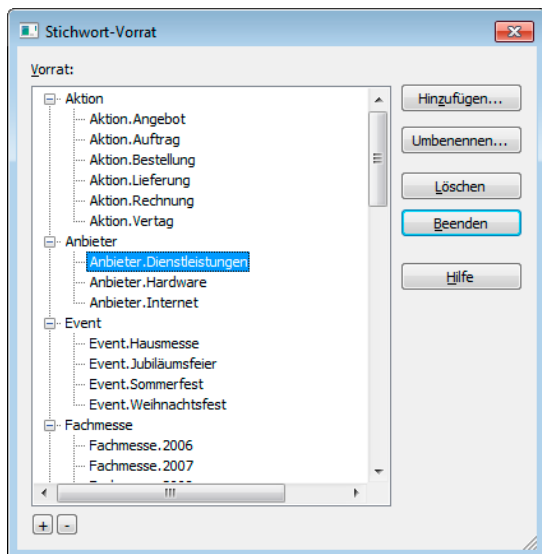


Stichworte mit einem Punkt darin lassen sich in der Auswahl hierarchisch als Bäumchen darstellen.

Stichwortvorrat bearbeiten

Sie können den Stichwortvorrat auch direkt bearbeiten.

- ▶ Sie erteilen den Befehl **Einfügen: Stichwörter: Vorrat**
- ▶ oder klicken mit der rechten Maustaste in die Stichwörter und wählen im Kontextmenü **Vorrat**.



Mit **Hinzufügen** legen Sie ein neues Stichwort an. Wenn Sie später Ihren Adressen Stichwörter zuweisen, taucht das neue Stichwort in der Auswahl auf.

Löschen Sie ein Stichwort aus dem Vorrat, wird es auch von allen Adressen entfernt, denen es zugewiesen ist.

Nach dem **Umbenennen** wird es automatisch auch in allen Adressen gelöscht, denen es bereits zugewiesen ist.

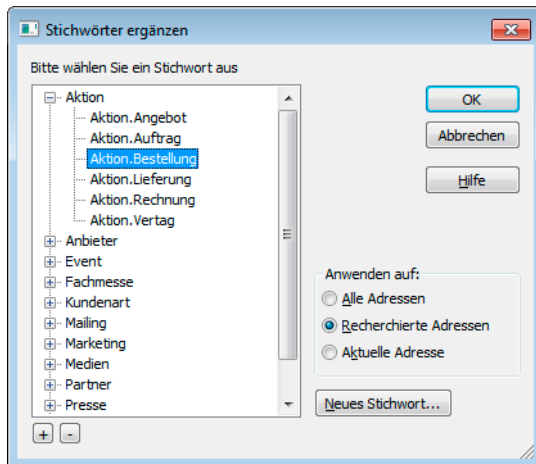


Sie können den Stichwortvorrat nur bearbeiten, wenn Ihr Systemverwalter diesen Befehl für Sie freigibt.

Ein Stichwort mehreren Adressen zuweisen

Sie können Stichwörter aber nicht nur einzelnen Adressen zuweisen, sondern auch bestimmten Gruppen von Adressen oder gar allen Adressen einer Datenbank.

- ▶ Recherchieren Sie ggf. die betreffende Adressgruppe.
- ▶ Sie erteilen den Befehl **Einfügen: Stichwörter: Ergänzen**
- ▶ oder klicken mit der rechten Maustaste in die Stichwörter und wählen im Kontextmenü **Ergänzen**.



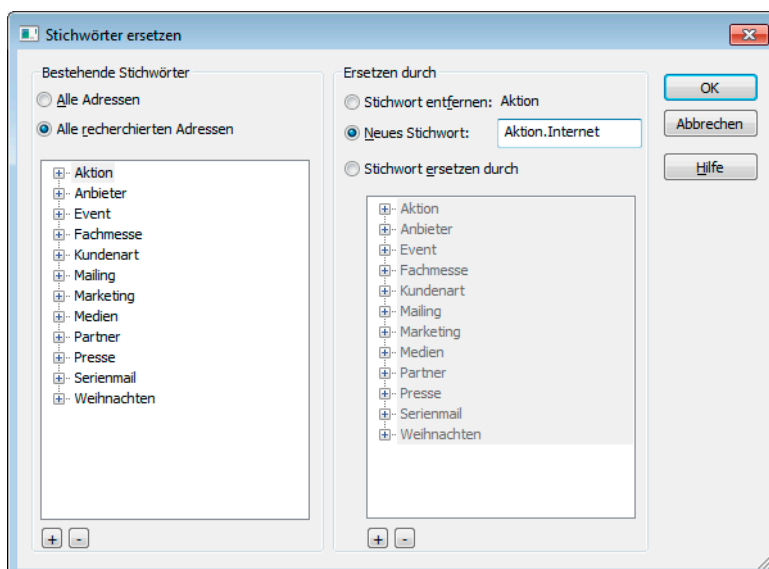
Bestimmen Sie unter **Anwenden auf**, welchen Adressen das Stichwort zugewiesen werden soll.

Nach Klick auf **OK** und einer weiteren Bestätigung wird das Stichwort den ausgewählten Adressen zugewiesen.

Stichwörter entfernen und ersetzen

Sie können Stichwörter auch von einer ganzen Gruppe von Adressen wieder entfernen oder durch andere ersetzen.

- ▶ Recherchieren Sie ggf. die betreffende Adressgruppe.
- ▶ Sie erteilen den Befehl **Einfügen: Stichwörter: Ersetzen**
- ▶ oder klicken mit der rechten Maustaste in die Stichwörter und wählen im Kontextmenü **Ersetzen**.



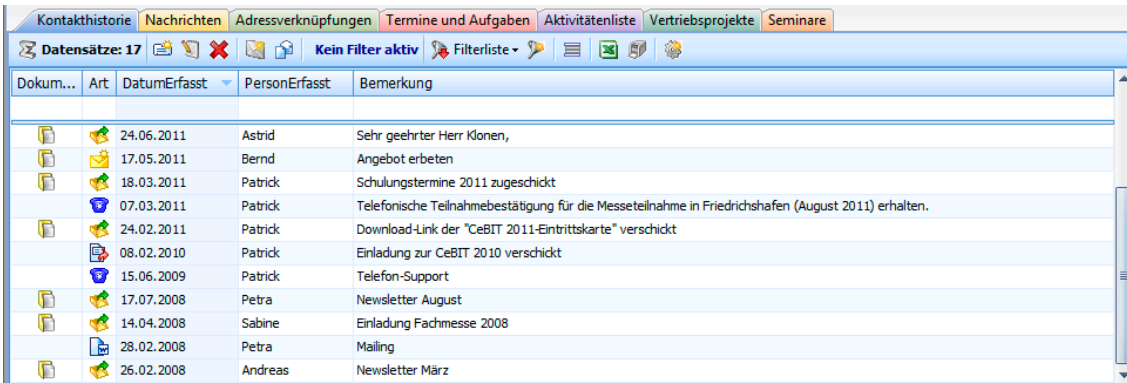
Links wählen Sie das zu ersetzende Stichwort aus. Rechts geben Sie an, was Sie tun wollen.

- ▶ **Stichwort entfernen** löscht das Stichwort von den Adressen. Dabei bleibt es aber im Stichwort-Vorrat erhalten. Es kann somit jederzeit wieder benutzt werden.
- ▶ Tragen Sie ein **neues Stichwort** ein, welches das alte ersetzt.
- ▶ Oder geben Sie unter **Stichwort ersetzen durch** ein anderes Stichwort aus dem Vorrat an, das an die Stelle des bisherigen Stichwortes treten soll.

Klicken Sie OK an, wird die entsprechende Operation nach einer Rückfrage durchgeführt.

Kontakte

Sie dokumentieren jede Kontaktaufnahme mit einer Adresse: Schriftverkehr, persönliche Treffen, Telefonate ... So lässt sich jederzeit die gesamte Entwicklung eines geschäftlichen oder privaten Kontaktes auch über Jahre hinweg nachvollziehen. Außerdem weiß jeder Mitarbeiter, was ein Kollege wann mit einem Kunden besprochen hat. Kontakte sind also ein wichtiges Instrument etwa für Marketing und Vertrieb.



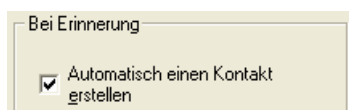
Dokum...	Art	DatumErfasst	PersonErfasst	Bemerkung
		24.06.2011	Astrid	Sehr geehrter Herr Könen,
		17.05.2011	Bernd	Angebot erbeten
		18.03.2011	Patrick	Schulungstermine 2011 zugeschildt
		07.03.2011	Patrick	Telefonische Teilnahmebestätigung für die Messteilnahme in Friedrichshafen (August 2011) erhalten.
		24.02.2011	Patrick	Download-Link der "CeBIT 2011-Eintrittskarte" verschickt
		08.02.2010	Patrick	Einladung zur CeBIT 2010 verschickt
		15.06.2009	Patrick	Telefon-Support
		17.07.2008	Petra	Newsletter August
		14.04.2008	Sabine	Einladung Fachmesse 2008
		28.02.2008	Petra	Mailing
		26.02.2008	Andreas	Newsletter März

Sie können zu jeder Adresse eine Kontaktliste anlegen. In einer Kontaktliste finden beliebig viele Kontakte mit Datum, Uhrzeit, Art des Kontakts, Bearbeiter usw. Platz.

Mit einem Recherche-Befehl können Sie eine Adressdatenbank nach bestimmten Kontakten durchforschen. Damit kann etwa ein Personenkreis, der ein bestimmtes Mailing erhalten hat, ermittelt werden.

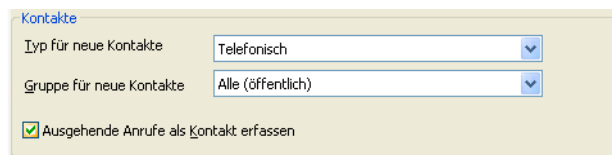
Manche Kontakte lassen sich auch automatisch erzeugen, so

- ▶ nach einem Telefongespräch,
- ▶ nach Erreichen eines Termins im [Terminmanager](#).



Kontakte haben viel mit Zusammenarbeit zu tun, daher ist die Kontaktverwaltung besonders stark von Voreinstellungen durch den Verwalter abhängig.

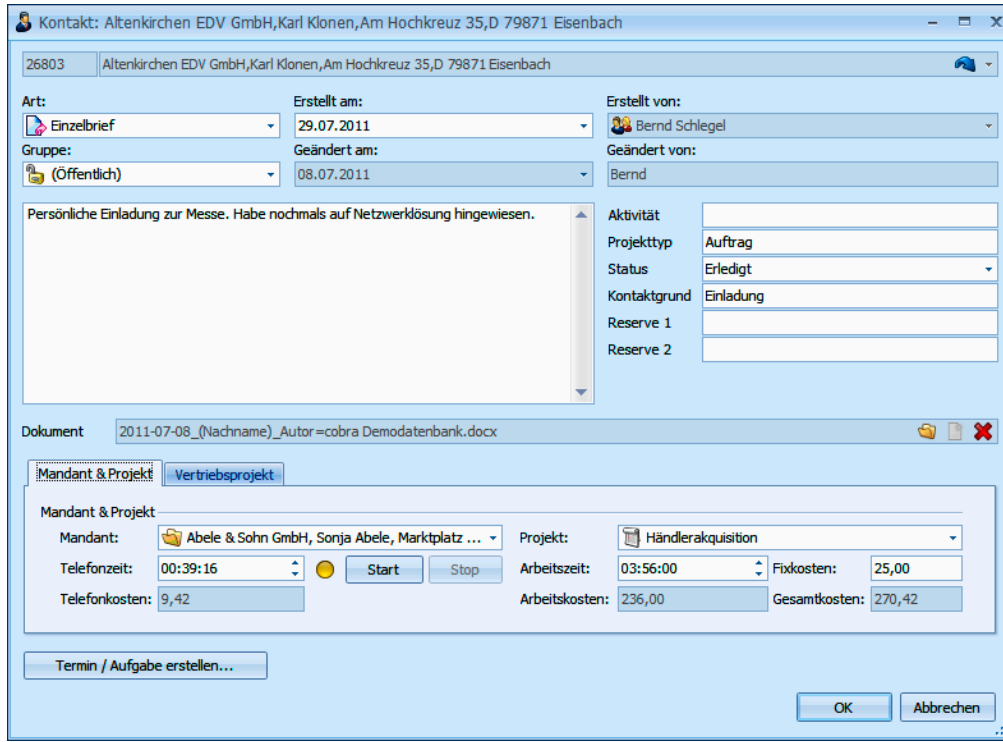
- ▶ Unter [Extras: Benutzereinstellungen: Allgemein](#) treffen Sie zusätzliche Voreinstellungen.



Einen neuen Kontakt anlegen


- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Einfügen: Kontakte: Neu](#),
- ▶ oder betätigen Sie [Strg+J](#).

So kann das Fenster aussehen, in dem Sie Kontakte erfassen:




- ▶ Wundern Sie sich bitte nicht, wenn Ihre Kontaktmaske ganz anders als hier abgebildet aussieht. Ihr Systemverwalter kann nämlich auch für Kontakte eigene Eingabemasken gestalten und viele eigene Felder definieren, mit denen Sie alle für Ihr Unternehmen wichtigen Daten zu Ihren Kontakten erfassen können. Ihre Kontaktmaske könnte also z.B. auch so aussehen:



- ▶ Welche **Arten** von Kontakten zur Verfügung stehen, legt ebenfalls der Systemverwalter in den Systemeinstellungen fest. Genauso bestimmt er über die vier Felder rechts (hier **Aktivität** usw.).
- ▶ Als **Bemerkung** tragen Sie die eigentliche Information zum Kontakt ein.
- ▶ Die Einstellungen für **Benutzer** und **Gruppe** können im Zusammenspiel mit der Benutzerverwaltung dazu führen, dass Kontakte nur für einen bestimmten Personenkreis sichtbar sind. Tragen Sie als Gruppe **Privat** ein, können andere diesen Kontakt nicht sehen. Tragen Sie als Benutzer auch einen Kollegen ein, wenn Sie etwa einen Anruf stellvertretend für ihn entgegengenommen haben.
- ▶ Haben Sie Adressen recherchiert – etwa weil Sie einen Serienbrief verschickt haben – vergeben Sie unten einen gleichlautenden **Kontakt an alle recherchierten Adressen**. Dieser könnte dann etwa die Bemerkung »Einladung zur Jubiläumsgala« tragen.
- ▶  Mit diesen Schaltflächen rufen Sie weitere Funktionen auf: **Dokument**, **Vertriebsprojekt**, **Mandant & Projekt** und **Kampagnen**
- ▶ Die Schaltflächen **Dokument**, **Vertriebsprojekt** und **Projekt** erweitern den Dialog. Sie sind nur aktiv, wenn der Systemverwalter Ihr System entsprechend eingerichtet hat.

Dokument

 2011-07-08_(Nachname)_Autor=cobra Demodatenbank.docx

Vertriebsprojekt

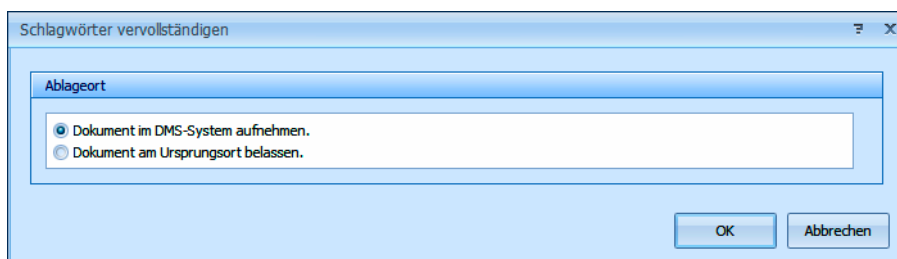
Projekt: Firmenerweiterung

Geplantes Kontaktdatum: 08.07.2011 Der Kontakt hat stattgefunden

Mandant & Projekt

Mandant: <u>Abele & Sohn GmbH, Sonja Abele, Marktplatz 7, D...</u>	Projekt: <u>Händlerakquisition</u>
Telefonzeit: 00:36:02 <input type="button" value="Start"/> <input type="button" value="Stop"/>	Arbeitszeit: 01:00:00 <input type="text" value="Fixkosten: 5,00"/>
Telefonkosten: 8,65	Arbeitskosten: 60,00 <input type="text" value="Gesamtkosten: 73,65"/>

- ▶ **Klicken Sie, um dem Kontakt ein Dokument zuzuweisen ...** Sie können z. B. einen Brief direkt an den Kontakt anhängen. Klicken Sie diesen Link später im fertigen Kontakt an, haben Sie das Dokument sofort zur Hand. Beim Einfügen können Sie das Dokument an seinem bisherigen Speicherort belassen. Oder Sie nehmen es in das Verzeichnissystem Ihrer Dokumentenverwaltung auf:



- ▶ Mit **Vertriebsprojekt** können Sie offene oder abgeschlossene Kontakte für Vertriebsprojekte erfassen. Diese Schaltfläche ist aktiv, wenn Sie einen Kontakt aus einem Vertriebsprojekt heraus erstellen.
- ▶ Unter **Mandant & Projekt** erfassen Sie Daten für die Mandanten- und Projektverwaltung.
- ▶ Gehört die Adresse zu einer Kampagne, öffnen Sie mit **Kampagne anzeigen** das Kampagnen-Management. Sie können dort erforderliche Anschlussstätigkeiten definieren. Beispielsweise, wenn ein Kunde telefonisch bestellt und Sie den Versand der Ware (durch eine andere Abteilung) über das Kampagnen-Management veranlassen wollen. Dann haben Sie nicht nur einen Kontakt dokumentiert, sondern gleichzeitig auch die richtige Reaktion Ihrer Kollegen in Gang gesetzt.
- ▶ Ein Kontakt zieht einen Termin nach sich, weil Sie ein Treffen vereinbart haben oder jemanden in einigen Wochen zurückrufen wollen? Dann klicken Sie unten links auf **Termin erstellen** (→ Seite 177ff.).

- ▶ Sie öffnen damit ein leeres Terminfenster, in dem die Adresdaten schon eingetragen sind:

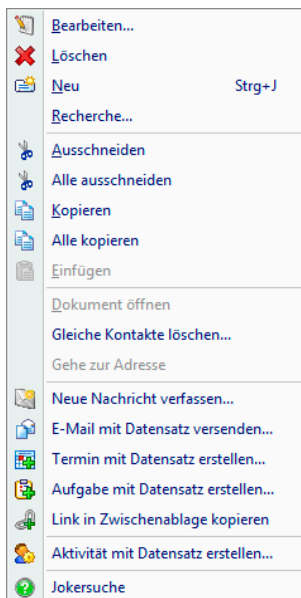
Kontakt-Historie

Kontakte werden auch in der **Kontakt-Historie** aufgelistet. Privatkontakte Ihrer Kollegen und gruppenfremde Adressen werden Ihnen nicht angezeigt.

Dokument	Art	DatumErfasst	PersonErfasst	Bemerkung
		29.07.2011	Bernd	Persönliche Einladung zur Messe. Habe nochmals auf Netzwerklösung hingewiesen.
		08.07.2011	Bernd	E-Mail mit einer Geräte-Übersicht und dem Service-Angebot LK 3a.
		08.07.2011	Bernd	Schreiben zur gemeinsamen Ausstellung.
		06.07.2011	Bernd	Einladung zur Präsentation
		30.06.2011	Bernd	Support
		27.06.2011	Bernd	Nachfrage zur Terminklä rung.
		25.06.2011	Gunnar	RE: Ihre Umfrage
		25.06.2011	Gunnar	Ihre Anfrage
		24.06.2011	Bernd	Einladung zu unserer Hausmesse
		24.06.2011	Astrid	Sehr geehrter Herr Klonen,
		17.05.2011	Bernd	Angebot erbeten

In der linken Spalte wird Ihnen angezeigt, ob dem Kontakt ein Dokument anhängt.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die **Kontakthistorie**, öffnet sich ein Kontextmenü mit den wichtigsten Bearbeitungsfunktionen für Kontakte.



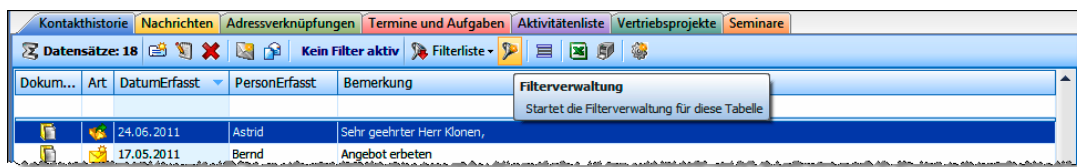
Hier können Sie **Gleiche Kontakte löschen**. Dies ist sinnvoll, wenn Sie mehrere Kontakte, die mit **Diesem Kontakt an alle recherchierten Adressen vergeben** erzeugt wurden, löschen wollen. Dies wird erforderlich, wenn Sie versehentlich eine falsche Recherche ausgewählt hatten oder ein Serienbrief doch nicht verschickt wurde.

Mit **Dokument öffnen** rufen Sie das einem Kontakt hinterlegte Dokument auf.

- Mit **Neue Nachricht verfassen** schicken Sie eine neue Nachricht an andere cobra-Benutzer. Dazu öffnet sich das Nachrichtenfenster mit einer neuen Mail. Dieser Mail ist bereits eine Verknüpfung zum Kontakt angehängt.



- ▶ Die Filterfunktionen helfen Ihnen, schnell den gewünschten Kontakt zu finden.



Mit der Schaltfläche  können Sie:

- ▶ Bei Hauptadressen zusätzlich auch die Kontakte der Nebenadressen ein- und ausblenden.
- ▶ Bei Nebenadressen zusätzlich auch die Kontakte der Hauptadressen ein- und ausblenden.

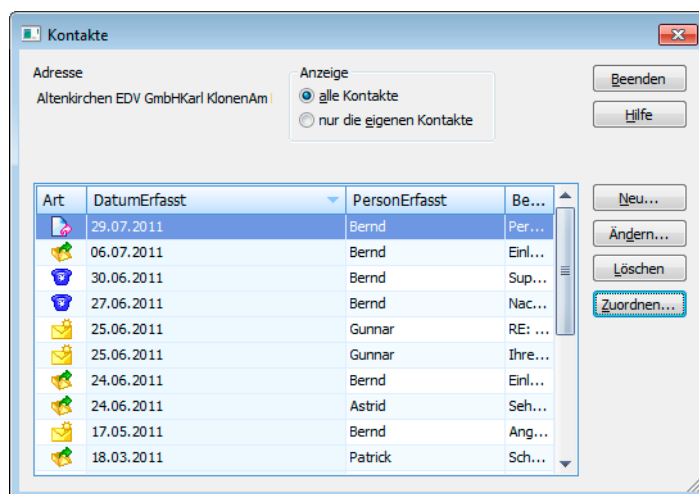
Werden bei Hauptadressen auch die Kontakte der zugehörigen Nebenadressen oder umgekehrt mit angezeigt, werden diese grau wiedergegeben. Wollen Sie einen solchen Kontakt bearbeiten, müssen Sie das von der entsprechenden Neben- oder Hauptadresse aus tun. Dorthin gelangen Sie mit [Gehe zur Adresse](#) aus dem Kontextmenü.

Dokum...	Art	DatumErfasst	PersonErfasst	Bemerkung
		24.06.2011	Bernd	Einladung
		24.06.2011	Bernd	Einladung
		24.06.2011	Bernd	Einladung
		24.06.2011	Bernd	Einladung
		24.06.2011	Bernd	Einladung
		07.03.2011	Patrick	Telefonische Teilnahmebestätigung für die Messteilnahme in Friedrichshafen (August 2011) erhalten.
		08.02.2010	Patrick	Einladung zur CeBIT 2010 verschickt
		17.07.2008	Petra	Newsletter August
		17.07.2008	Petra	Newsletter August
		17.07.2008	Petra	Newsletter August
		14.04.2008	Sabine	Einladung Fachmesse 2008

Kontakte verwalten

Sie rufen die Kontaktübersicht mit etlichen Verwaltungsmöglichkeiten auf, indem Sie

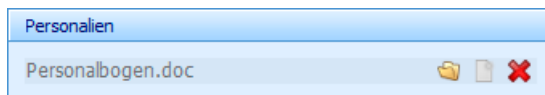
- ▶ den Befehl **Ansicht: Kontakte** erteilen
- ▶ oder die Taste **F12** betätigen.






- ▶ Sie wählen oben alle oder nur die eigenen Kontakte zur **Anzeige**.
- ▶ Über die Schaltflächen rechts können Sie Kontakte anlegen, ändern und löschen. Die **Zuordnung** von Kontakten ist dem Systemverwalter vorbehalten. Sie weist Kontakte – etwa nach dem Ausscheiden eines Mitarbeiters – einer anderen Gruppe oder einem anderen Kollegen zu.

Dokumente zuweisen

Einer Adresse oder auch Zusatzdaten lassen sich Dokumente direkt zuordnen. Dazu muss das abgebildete Feld in der Ansicht vorhanden sein.



-  Durch Klick auf diese Schaltfläche verknüpfen Sie ein Dokument mit diesem Feld. Es öffnet sich eine Dateiauswahl.
-  Durch Klick auf diese Schaltfläche öffnen Sie das angehängte Dokument.
-  Durch Klick auf diese Schaltfläche entfernen Sie die Verknüpfung mit diesem Dokument. Sie werden dabei gefragt, ob zusätzlich auch das Dokument selbst gelöscht werden soll.

Zusatzdaten

Jede Datenbank kann Tabellen zusätzlicher Daten mit beliebig vielen Datensätzen erhalten. Die Felder und der Name der Tabelle müssen vom Systemverwalter festgelegt werden. Ihr Systemverwalter ist völlig frei in der Definition dieser Zusatzdatenfelder.

Da Ihr Systemverwalter die Zusatzdaten umbenennen darf, müssen Sie wahrscheinlich in Ihrem Programm unter einem anderen Namen nach ihnen suchen!

In eine Ansicht eingebunden sehen Zusatzdaten etwa so aus:

The screenshot shows a software interface with two main sections. The top section, titled 'Geräte-Liste', displays a table of devices with columns for 'Hersteller', 'Modell', 'Geräte-Nr', 'Baujahr', 'Arbeitsspeicher', and 'Festplatte'. The bottom section, titled 'Service-Aufträge', shows details for a specific service order, including 'Ticketnummer', 'Servicezustand', 'Meldungsdatum', 'Priorität', 'Monteur', 'Material', 'Reparaturdauer', 'Stundensatz', and 'Ausgeführte' work.

Hersteller	Modell	Geräte-Nr	Baujahr	Arbeitsspeicher	Festplatte
Acer	Extensa	NOB0129	2007	1024 MB	80GB
Acer	Veritoni 460	S1IC00	2008	2048 MB	200GB
Acer	Extensa	NOB0129	2008	2048 MB	160GB
Dell	Vostro 1310	XYZ-123	2007	1024 MB	160GB
Fujitsu Siemens	Lifebook C3411	YBOMZ 23704	2006	2048 MB	100GB
Fujitsu Siemens	PI 2550	AM250	2008	2048 MB	160GB
House of Inventon	Think Deep X5	IN 2301-TD	2012	8 GB	2 TB
LG	Björn-Berg-K-2000				
Toshiba	Pegasus	SIAC02	2008	3072 MB	320GB
Toshiba	PegasusE840	PS8400	2008	3072 MB	250GB

Service-Aufträge	
Service	Bearbeiten
620	DatumErfasst 06.09.2008 18:20:23
	PersonErfasst Johann
Ticketnummer	100028
Servicezustand	Erledigt
Meldungsdatum	29.07.2011 00:00:00
Priorität	2 Mittel
Monteur	Steven Hendry
Material	Netzwerkkarte
Reparaturdauer	0,5
Stundensatz	75
Ausgeführte	Reparatur Netzwerkkarte ausgetauscht

Sie können diese Daten hier direkt bearbeiten und recherchieren.

Eine andere Bearbeitungsmöglichkeit: Öffnen Sie die Zusatzdaten mit F11. In der Auswahl sehen Sie oben Zusatztabelle, unten Untertabellen.

The screenshot shows a dialog box titled 'Auswahl Zusatzdaten'. It contains a list of data sources under the heading 'Zusatzdaten'. The list includes 'Geräte', 'Service [Geräte]', and 'Technische Daten [Geräte]'. The 'Service [Geräte]' option is currently selected. There are buttons for 'OK', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

Das Zusatzdaten-Fenster kann Ihr Systemverwalter nach Ihren Bedürfnissen individuell gestalten.



Kann ich Zusatzdaten auch für mehrere Adressen auf einmal erfassen? – Ja.

- ▶ Recherchieren Sie die entsprechenden Adressen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Einfügen: Zusatzdaten [etwa: Versicherungen]: Datensätze einfügen**.
- ▶ Sie sehen ein Fenster mit den Eingabemöglichkeiten für Zusatzdaten.
- ▶ Tragen Sie Ihre Angaben ein.

- ▶ Mit **Aufnehmen** übernehmen Sie die Zusatzdaten für die aktuelle Adresse.
- ▶ Mit **Alle weiteren** übernehmen Sie die Zusatzdaten für alle recherchierten Adressen.

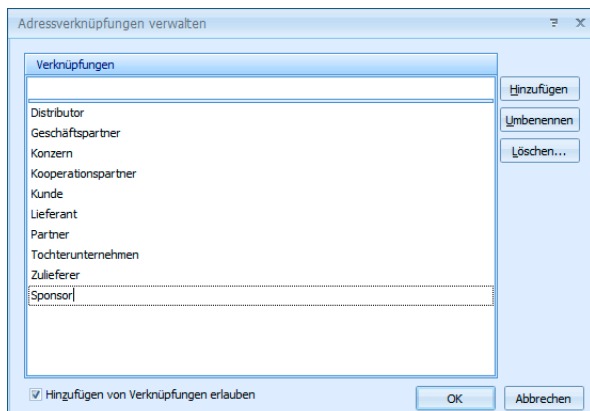
Adressverknüpfungen

Mit Adressverknüpfungen hinterlegen Sie Beziehungen zwischen Adressen. Also etwa »X ist Lieferant von A, B, C«, »A ist Kunde von X, Y, Z«, »K ist Tochterfirma von A« usw.

Diese Verknüpfungen können Sie dann recherchieren (→ S. 99). So können Sie etwa alle Essenslieferanten eines bestimmten Gebietes oder alle Subunternehmen, die an einem bestimmten Bau beteiligt sind, herausfiltern.

Verknüpfungen verwalten

Erteilen Sie den Befehl **Einfügen: Verknüpfungen: Verknüpfungen verwalten**.



Hier fügen Sie neue Verknüpfungstypen hinzu.

Bearbeiten Sie eine Verknüpfung, wird diese Verknüpfung auch überall dort geändert, wo sie schon vergeben ist.

Durch die Option **Hinzufügen von Verknüpfungen erlauben** gestatten Sie, während einer Verknüpfung jeweils direkt neue Verknüpfungstypen einzutippen.

Adressen verknüpfen

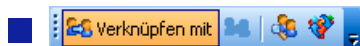
► Klicken Sie in der Adresstabelle die erste der zu verknüpfenden Adressen an.

■ Klicken Sie **Adresse verknüpfen** an.

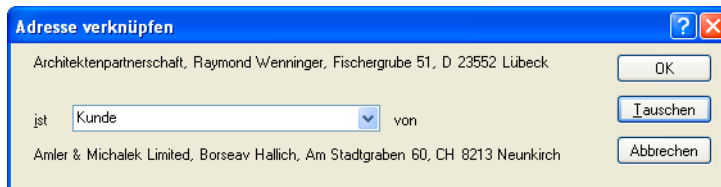


► Klicken Sie in der Adresstabelle die zweite der zu verknüpfenden Adressen an.

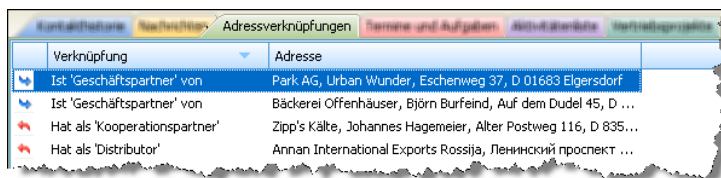
■ Klicken Sie in der Symbolleiste **Verknüpfen mit** an.



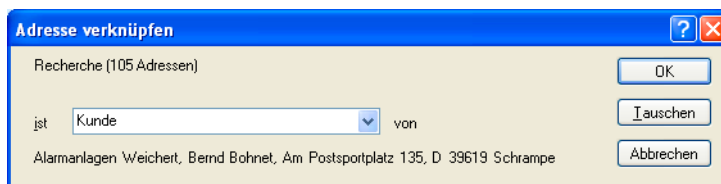
- ▶ Es öffnet sich der Dialog, in dem Sie die Verknüpfung vornehmen.



- ▶ Tippen Sie die Bezeichnung der Verknüpfung in das Listenfeld ein, oder suchen Sie sich eine Verknüpfung aus der Liste aus.
- ▶ Haben Sie Start und Ziel der Verknüpfung verwechselt, können Sie diese durch Klick auf **Tauschen** umdrehen.



- ▶ Analog geschieht die Verknüpfung mit mehreren recherchierten Adressen:



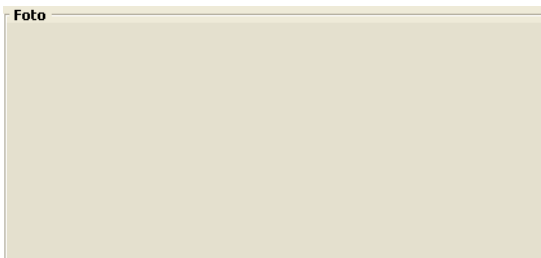
Bilder

Jeder Adresse kann ein Bild zugeordnet werden, wenn ein entsprechendes Bildelement in die Ansicht eingebunden wurde.

Sie können auch jedem einzelnen Unterdatensatz ein Bild zuordnen. Sind einer Adresse z. B. mehrere Fahrzeuge zugeordnet, kann jedem dieser Fahrzeuge ein eigenes Bild beigegeben werden.

- ▶ Klicken Sie doppelt in den Bereich für die Bild-Vorschau

- ▶ oder klicken Sie mit der rechten Maustaste dort hinein und erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl **Bearbeiten**.



Es öffnet sich ein Fenster, in das Sie das gewünschte Bild laden können. Es muss in den Formaten BMP, JPG oder GIF vorliegen.



- ▶ Betätigen Sie die Schaltfläche **Bild laden** und wählen Sie die Bilddatei aus.
- ▶ Schließen Sie die Dialogbox durch Klick auf **OK**. Das Bild ist jetzt in der Adressmaske sichtbar und lässt sich von dort aus jederzeit durch Doppelklick aufrufen.



- ▶ Wollen Sie das Bild später wieder löschen, klicken Sie es in der Adressmaske doppelt an und betätigen dann die Schaltfläche **Bild entfernen**.

Sie können die Anzeigeeigenschaften für das Bild selbst bestimmen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Bild.

Der Kommunikationsprofi

Sie werden sehr schnell zwei besondere Stärken von CRM PRO zu schätzen wissen und nicht mehr missen mögen.

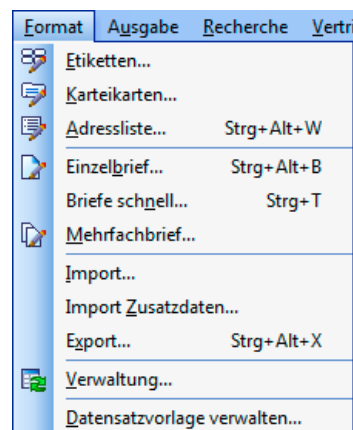
- ▶ Einerseits sind das die umfassenden Ausgabemöglichkeiten.
- ▶ Andererseits ist es die komplette Integration in Ihre Office-Umgebung.

Ausgabe

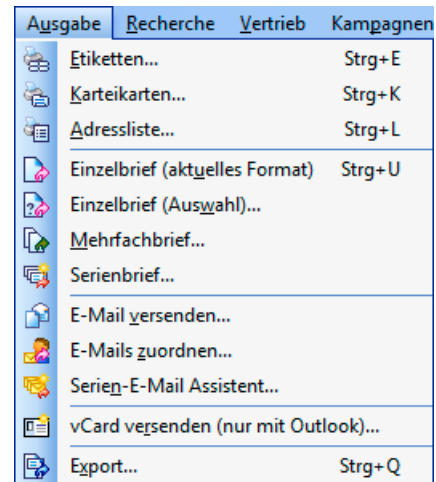
Alle »Druck«sachen werden mit bestimmten Druckformaten ausgegeben. Diese stellen Sie sich am besten ähnlich den Dokumentvorlagen in MS Word vor. Solche Formate lassen sich in CRM PRO auch selbst erzeugen (→ Benutzer- und Systemverwalterhandbuch).

Wir liefern etliche Formate mit, mit denen Sie arbeiten können.

Befehle für elektronische oder gedruckte Elemente erteilen Sie außer über die Symbolleisten, vor allem über das Menü **Format**.



Im Menü **Ausgabe** finden Sie die Befehle zum Druck von Etiketten, Briefen und anderen Dokumenten ebenso wie Befehle für den E-Mail- sowie vCard-Versand und den Datenexport.



CRM PRO benötigt keine eigene Druckereinrichtung, sondern übernimmt die Drucker aus der Systemsteuerung von Windows.



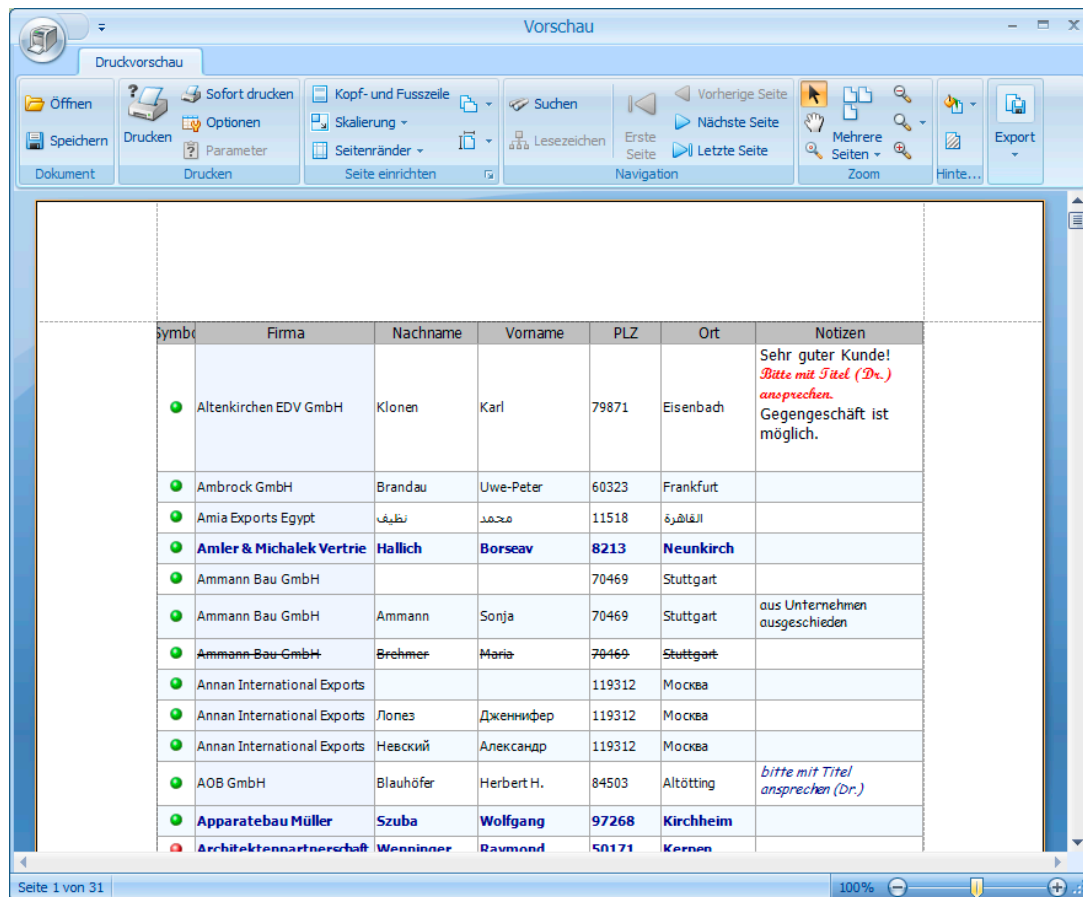
Recherchieren Sie zuerst einmal die Adressen, die Sie ausgeben, anschreiben oder anmailen wollen. (Sie können aber natürlich auch nur die aktuelle oder alle Adressen der Datenbank ausdrucken.)

Tabelleninhalt drucken



Klicken Sie in einer Datentabelle die abgebildete Schaltfläche an, öffnet sich eine Druckvorschau. Hier können Sie verschiedene Veränderungen am Dokument vornehmen wie etwa Kopf- und Fußzeilen einfügen.

- ▶ **Drucken** Sie das Dokument. Die gerade angezeigten Daten der Tabelle (also unter Berücksichtigung von Recherchen, Filtern usw.) werden ausgegeben.



Export nach Excel

 Klicken Sie in einer Datentabelle die abgebildete Schaltfläche an, öffnet sich ein Dialog zum Speichern.

► Wählen Sie als **Dateityp** die gewünschte Version von Excel.

Speichern Sie die Daten in einer Excel-Datei. Die gerade angezeigten Daten der Tabelle (also unter Berücksichtigung von Recherchen, Filtern usw.) werden dabei nach Excel konvertiert.

Excel-Export.xlsx - Microsoft

Start Einfügen Seitenlayout Formeln Daten Überprüfen Ansicht

Einfügen Zwischenablage

Tahoma 9

Schriftart Ausrichtung

Text

Zahl

Bedingte Formatierung

A1 Symbol

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Sym	Firma	Nachname	Vorname	PLZ	Ort	Notizen	
		Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Karl	79871	Eisenbach	Sehr guter Kunde! Bitte mit Titel (Dr.) ansprechen. Gegengeschäft ist möglich.	
2								
3		Ambrock GmbH	Brandau	Uwe-Peter	60323	Frankfurt		
4		Amia Exports Egypt	نظيف محمد		11518	القاهرة		
5		Amler & Michalek Vertriebs AG	Hallich	Borseav	8213	Neunkirch		
6		Ammann Bau GmbH			70469	Stuttgart		
7		Ammann Bau GmbH	Ammann	Sonja	70469	Stuttgart	aus Unternehmen ausgeschieden	
8		Ammann Bau GmbH	Brehmer	Maria	70469	Stuttgart		
9		Annan International Exports Roesia			119312	Москва		
10		Annan International Exports Roesia	Лопез	Дженинфер	119312	Москва		
11		Annan International Exports Roesia	Невский	Александр	119312	Москва		
12		AOB GmbH	Blauhöfer	Herbert H.	84503	Altötting	bitte mit Titel ansprechen (Dr.)	
13		Apparatebau Müller	Szuba	Wolfgang	97268	Kirchheim		
14		Architektenpartnerschaft	Wenninger	Raymond	50171	Kerpen		
15		Arends & Co. KG	Sollander	Hans-Hubert	44265	Dortmund		
16		Arenzhain Orgelbau AG	Agula	Geerter	24644	Timmaspe		
17		Arzneimittel Russmann	Kronberg	Reinhard	14778	Wust		
18		Astelhuber's Medien AG	Tamler	Friedrich H.	9556	Zeitzon		
19		Augsten & Nevener Inc.	Zdeno	Hans-Hubert	8058	Zürich		

Etiketten, Karteikarten, Adressliste

Der Druck dieser drei Objektarten funktioniert praktisch identisch. Erteilen Sie einen der Befehle

- ▶ Ausgabe: Etiketten
- ▶ Ausgabe: Karteikarten
- ▶ Ausgabe: Adressliste

The screenshot shows the 'Etiketten drucken' dialog box with the following settings:

- Drucker:** Name: An OneNote 2007 senden
- Format:** Bereich: System, Name: Standard
- Parameter:**

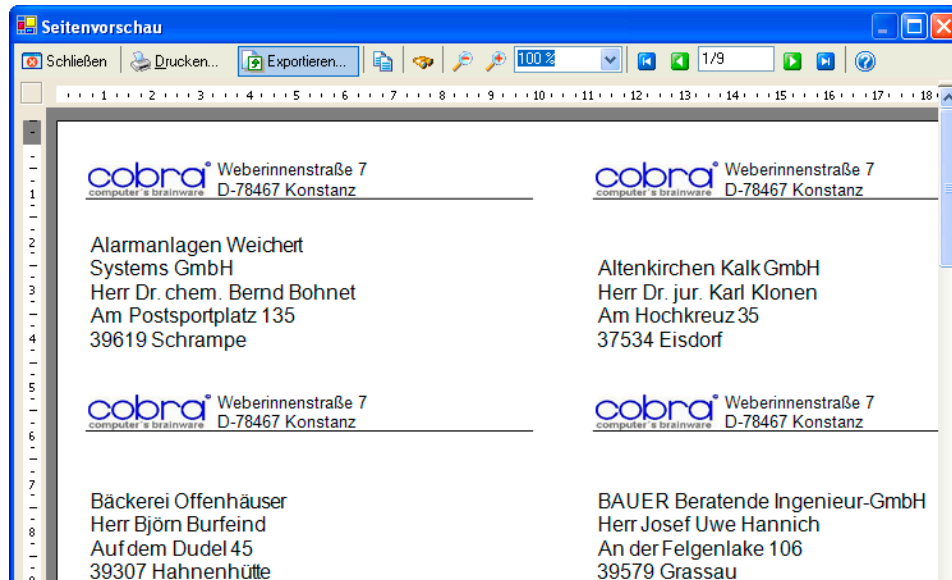
Name	Text
☐ Telefon-Durchwahl	38
- Druckbereich:** Einzelnes Etikett, Von: 1, Seite: [dropdown], Bis: [input]
- Anzahl Kopien:** 1, Zu Beginn freilassen: 0

- ▶ Wählen Sie einen **Drucker** aus der Liste.
- ▶ Das **Format** erstellen und verändern Sie im gleichnamigen Menü oder über die Schaltfläche **Bearbeiten**.
- ▶ **Parameter** sind Platzhalter, die im Format hinterlegt sind. Sie können an dieser Stelle etwas eingeben. Klicken Sie dazu in das Feld **Text**. Ist ein solcher Parameter rot hinterlegt, ist er eingabepflichtig.

- ▶ Der **Druckbereich** gibt an, welche Adressen überhaupt ausgedruckt werden sollen. Für **Alle** und **Alle recherchierten** können Sie den Ausdruck auf eine bestimmte Anzahl Seiten oder Adressen beschränken.
- ▶ Beim **Probedruck** wird 1 Seite Adressen ab der gerade **aktiven** Adresse so auf den Bildschirm oder Drucker ausgegeben, wie sie später im Druck aussehen wird.
- ▶ **Zu Beginn ... freilassen:** Haben Sie auf dem ersten Etikettenbogen bereits Etiketten verbraucht, tragen Sie hier ein, wie viele Etiketten

fehlen. Das Programm bedruckt dann automatisch nur die anderen Etiketten.

- ▶ Mit der **Seitenansicht** öffnen Sie eine Druckvorschau.



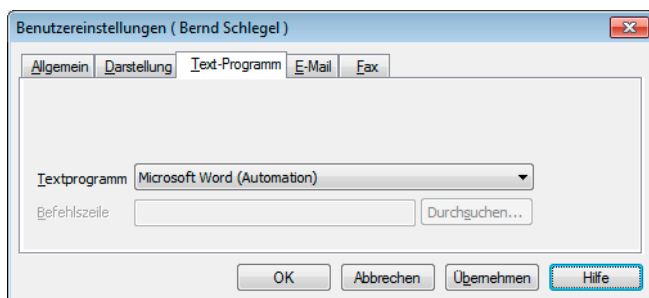
- ▶ Von hier aus können Sie Ihre Ausgabe auch in andere Formate wie HTML oder PDF **exportieren**.

Briefe

CRM PRO kennt mehrere Arten von Briefen. Gemeinsam ist ihnen, dass sie nicht direkt, sondern an ein Textprogramm übergeben und dann aus diesem gedruckt werden.

Stellen Sie zuerst das Textprogramm ein.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Extras: Benutzereinstellungen: Text-Programm**.



Wählen Sie aus der Liste das auf Ihrem Rechner installierte Textprogramm aus.

Einzelbrief

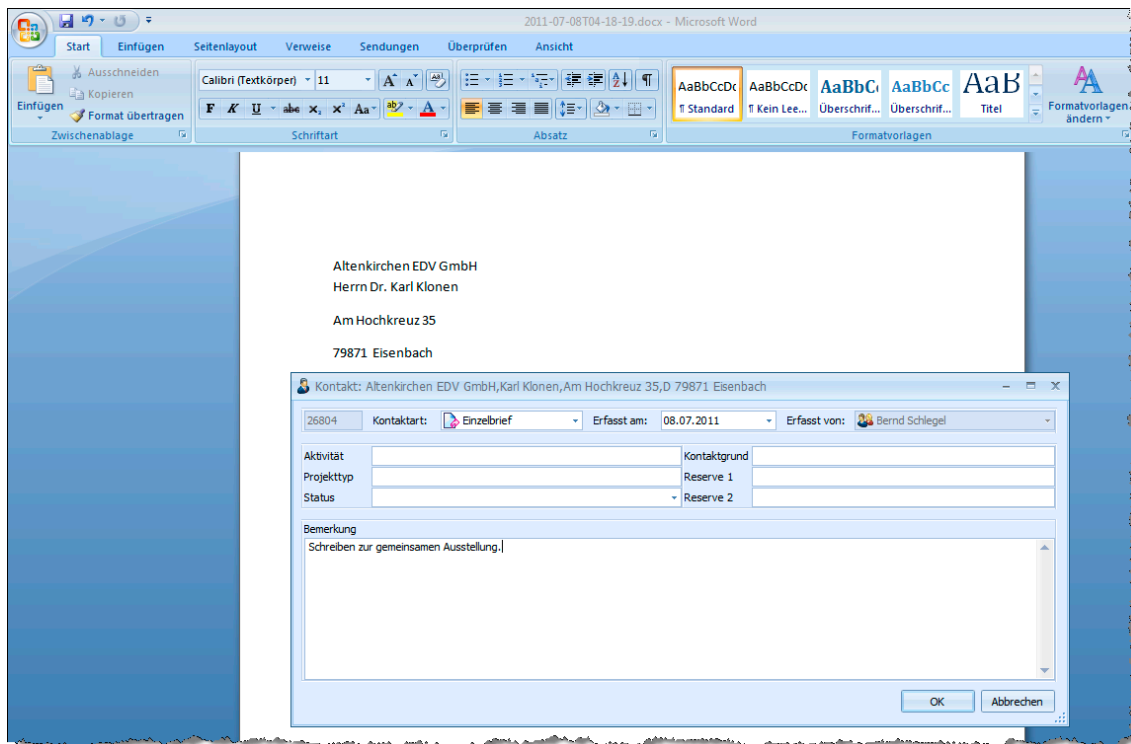
Eine häufige Arbeit im Büroalltag ist das Erstellen von Briefen, die nur für einen einzigen Empfänger geschrieben werden.

CRM PRO kann eine einzelne Adresse direkt an eine Textverarbeitung übergeben. Dort ist die Adresse bereits fertig formatiert und der Briefkopf gestaltet.

- ▶ Wählen Sie die Empfängeradresse aus.
- ▶ Erteilen Sie einen der folgenden Befehle:
 - [Ausgabe: Einzelbrief \(aktuelles Format\)](#)
 - [Ausgabe: Einzelbrief \(Auswahl\)](#)
- ▶ oder klicken Sie eines der Einzelbrief-Symbole in den Symbolleisten [Briefe 'schnell'](#), [Briefe 1](#) oder [Briefe 2](#) an.

Das Textprogramm wird aufgerufen. Darin ist bereits der Briefkopf mit Adresse angelegt. Geben Sie jetzt den eigentlichen Briefftext ein. Drucken Sie den Brief anschließend aus.

Ist auf Ihrem System die Dokumentenverwaltung eingeschaltet, können Sie den Brief direkt dorthin übernehmen. Eventuell wird auch automatisch ein Kontakt angelegt.

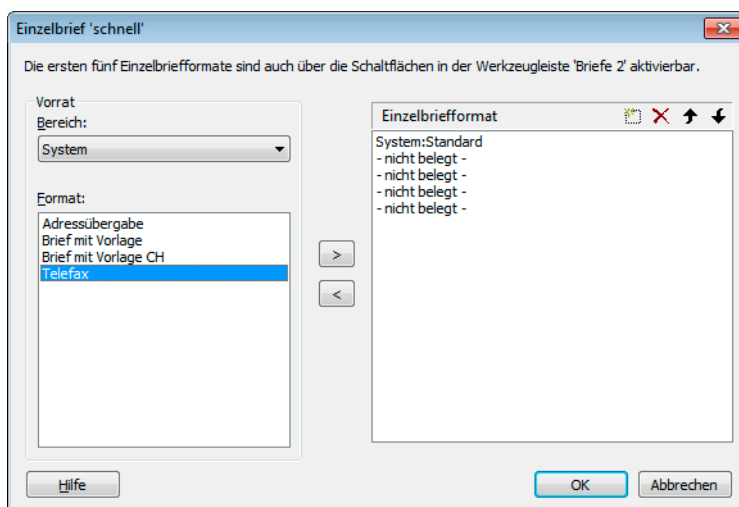






Einzelbriefsymbole belegen

Sie können Formate je einem Symbol der Symbolleiste **Briefe 2** zuweisen, um schneller darauf zuzugreifen.

► Betätigen Sie die Tasten **Strg+T**.

Der Dialog **Einzelbrief ,schnell'** wird angezeigt.



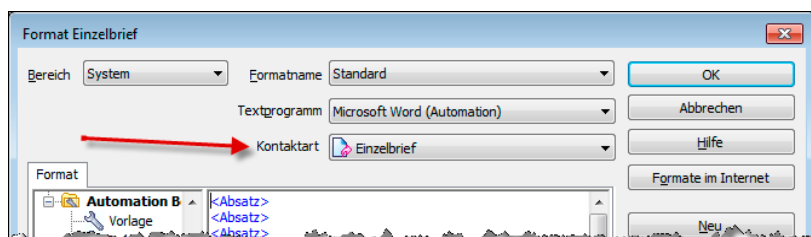
- ▶ Wählen Sie links einen **Bereich**.
- ▶ Sie sehen alle in diesem Bereich verfügbaren **Formate**.
- ▶ Klicken Sie rechts eine **nicht belegte** Position an.
- ▶ Durch Klick auf die Schaltfläche  übernehmen Sie das links ausgewählte Format in die Auswahl rechts. Mit der Schaltfläche  entfernen Sie Formate wieder aus der Belegung. Die Reihenfolge der Formate können Sie mit den Pfeilen  und  ändern.
- ▶ Die ersten fünf Formate belegen die ersten fünf Symbole der Symbolleiste Briefe 2.



Klicken Sie ein Symbol an, dem Sie ein Format zugewiesen haben, wird die aktuelle Adresse ans eingestellte Textprogramm übergeben.

Kontaktarten für Einzelbriefe

Sie können für jedes einzelne Einzelbrief- und Serienmail-Format bestimmen, unter welcher Kontaktart die daraus entstandenen Dokumente abzulegen sind.

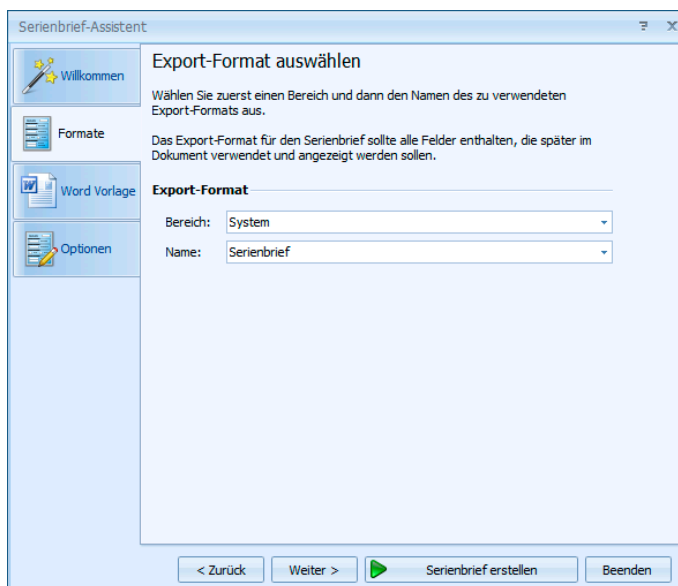


Serienbriefe

Serienbrief-Assistent

Ein Assistent erleichtert den Versand von Serienbriefen ganz erheblich.

- ▶ Recherchieren Sie ggf. die gewünschte Adressgruppe.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Ausgabe: Serienbrief-Assistent**.



Bestimmen Sie das Format für das Dokument.

In den folgenden Schritten

- ▶ wählen Sie die Vorlage für den Brief,
- ▶ erzeugen auf Wunsch einen Kontakt zu jeder Adresse
- ▶ und stellen den Brief fertig.

In der ersten Registerkarte »Willkommen« können Sie nochmal eine Zusammenfassung Ihrer Einstellungen sehen.

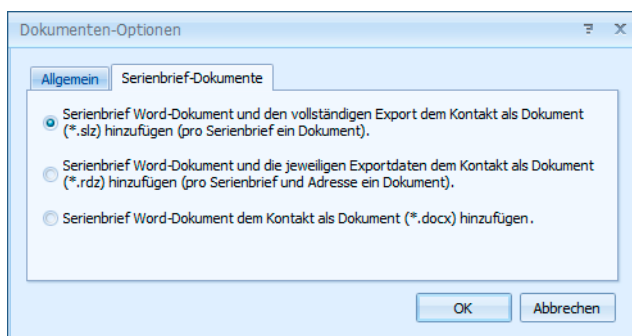
Datenexport

Sie können Adressen für einen Serienbrief auch ganz konventionell in eine Steuerdatei exportieren.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Datei: Datenaustausch: Exportieren** oder **Ausgabe: Export**.
- ▶ Wählen Sie ein Exportformat.
- ▶ Bestimmen Sie, wohin Sie exportieren wollen und nehmen Sie eventuelle Änderungen am Format vor.
- ▶ Exportieren Sie die Adressdaten in eine Steuerdatei.
- ▶ In Ihrer Textverarbeitung verbinden Sie diese Steuerdatei mit einem Serienbriefdokument.

Drucken Sie den Serienbrief.

Serienbriefe in der Dokumentenverwaltung



Beim Versand von Serienbriefen mit dem Serienbrief-Assistenten haben Benutzer folgende Optionen beim Versand von Serienbriefen über den Befehl **Ausgabe: Serienbrief**. Voraussetzung ist, dass für Serienbriefe überhaupt Kontakte angelegt werden, was in der Registerkarte **Allgemein** festgelegt wird.

- ▶ **Serienbrief-Word-Dokument und den vollständigen Export [...]**
Dies ist die von uns empfohlene Option, da sie am wenigstens Spei-

cherplatz beansprucht und Ihnen später die meisten Informationen bietet.

In diesem Fall wird bei jedem Kontakt dasselbe Dokument erzeugt, welches den kompletten Serienbrief enthält. Beim Öffnen des Dokuments wird der Serienbrief zur aktuellen Adresse wiederhergestellt.

- ▶ **Serienbrief-Word-Dokument und die jeweiligen Exportdaten [...]**
Diese Option beansprucht mehr Speicherplatz und bietet später etwas weniger Informationen.

In diesem Fall wird pro Kontakt ein eindeutiges Dokument erzeugt, welches genau den personalisierten Brief beinhaltet.

- ▶ **Serienbrief-Word-Dokument dem Kontakt als Dokument hinzufügen**
In diesem Fall wird das Hauptdokument mit den Kontakten verknüpft. Wird es in Word aufgerufen, erscheint zuerst eine Fehlermeldung, dass die zugehörige Datenquelle nicht gefunden werden konnte. Dann kann das Dokument eingesehen werden. Hier fehlen allerdings alle personalisierten Informationen.

E-Mails

Stellen Sie zuerst das Mailprogramm ein, falls das noch nicht geschehen ist.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Extras: Benutzereinstellungen: E-Mail**.

Einrichtungs-Assistent

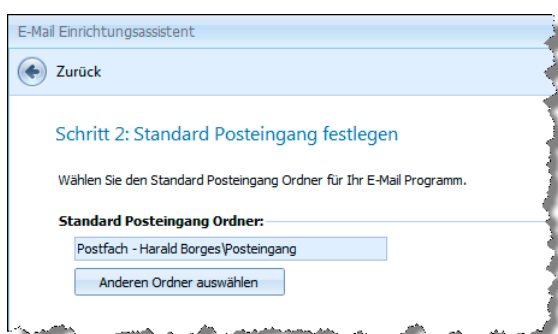
Sowohl in den System- als auch in den Benutzereinstellungen gibt es einen neuen Assistenten, mit dem Sie Ihre E-Mail-Anbindung einrichten. Dieser Assistent übernimmt die Konfiguration für

- Automatische Erkennung (mailto) – Mails werden mit dem Standard-E-Mail-Programm verschickt.
- Outlook

- SMTP-Konten
- Lotus Notes
- Groupwise

Das folgende Beispiel erläutert die Vorgehensweise bei der Arbeit mit Outlook.

- ▶ Wählen Sie aus, in welchem Ordner standardmäßig *eingehende* E-Mails abgelegt werden. cobra versucht dann, diese E-Mails den entsprechenden Adressen Ihrer Datenbank zuzuordnen.



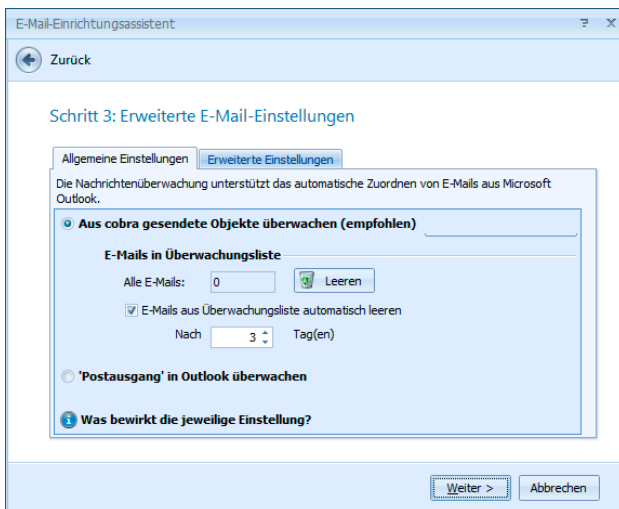
Außerdem können Sie Ihre *verschickten* E-Mails von cobra überwachen und automatisch Ihren cobra-Adressen zuordnen lassen.

Sie können

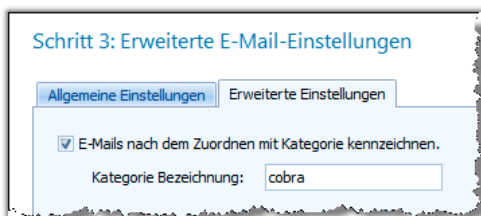
- entweder die *tatsächlich gesendeten* Objekte (was wir empfehlen)
 - oder den *Postausgang*
- durch cobra überwachen lassen.

- ▶ **Aus cobra gesendete Objekte überwachen** – Hierbei werden die aus cobra gesendeten E-Mails automatisch überwacht. Sobald diese versendet und in den Ordner »Gesendete Objekte« in Outlook übergeben werden, wird die E-Mail bei aktivierter Dokumentenverwaltung automatisch als Kontakt zur jeweiligen Adresse aufgenommen. Dabei wird das korrekte Versanddatum im Kontakt hinterlegt. Die E-Mail wird auch dann zugeordnet, wenn Sie cobra vor dem Versenden beenden und die E-Mail zu einem späteren Zeitpunkt versenden.
- ▶ **Postausgang in Outlook überwachen** – Die aus cobra gesendete E-Mail wird bei aktiver Dokumentenverwaltung sofort in die Dokumen-

tenverwaltung zur jeweiligen Adresse als Kontakt aufgenommen. Das Kontaktdaten entspricht daher nicht dem korrekten Versanddatum, sondern dem Datum, an dem die E-Mail in den Postausgangsordner in Outlook übergeben wird.



- ▶ In der Überwachungsliste befinden sich E-Mails, die noch nicht verschickt wurden. Schließen Sie cobra, bevor diese E-Mails verschickt wurden, werden sie trotzdem nachverfolgt und nach erfolgreichem Versand beim Neustart von cobra als Kontakte hinterlegt.



- ▶ Um den Überblick zu behalten, können Mails in Outlook in Kategorien eingeteilt werden. Hier geben Sie an, wie die Kategorie heißen soll.

Erhalten	Größe	Kategorien
Sa 25.06.2011 22:25	254 KB	cobra
Sa 25.06.2011 22:24	253 KB	
Sa 25.06.2011 17:02	11 KB	cobra
Sa 25.06.2011 17:02	27 KB	cobra
Sa 25.06.2011 16:08	774 KB	cobra
Fr 24.06.2011 17:14	8 KB	cobra
Fr 24.06.2011 17:02	24 KB	cobra
Fr 24.06.2011 16:35	5 KB	cobra


- ▶ Im letzten Schritt sehen Sie eine Übersicht darüber, welche Funktionen Ihre Outlook-Anbindung mit den von Ihnen gewählten Einstellungen unterstützt.

Damit ist Ihre Mailverbindung eingerichtet.

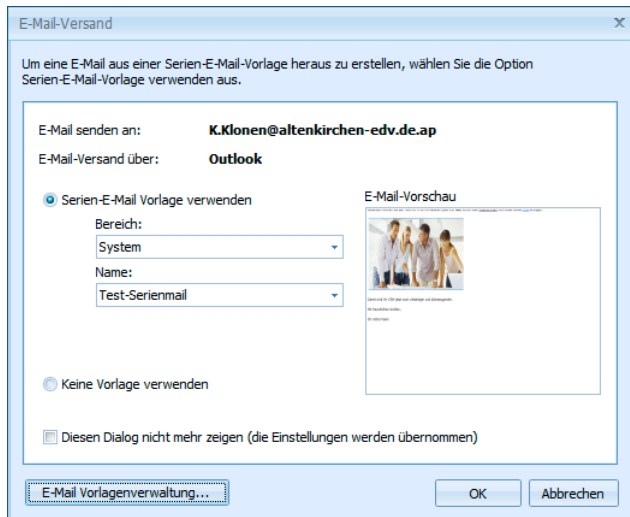
Einzelne E-Mails

1.

- ▶ Klicken Sie in der Adressmaske einfach das Symbol neben einem E-Mail-Feld an.

E-Mail1 K.Klonen@altenkirchen-edv.de.ap 

- ▶ Klicken Sie dieses Symbol an, öffnet sich der Dialog zur Auswahl von E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen werden eigentlich für Serien-E-Mails angelegt, können aber auch für Einzel-E-Mails benutzt werden.



2.

- ▶ Klicken Sie in der Adressmaske einfach mit der rechten Maustaste eine E-Mail-Adresse an. Diese kann in einem E-Mail-Feld, in einem Bemerkungstext oder wo auch immer stehen.

- ▶ Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl **E-Mail schreiben**.
- ▶ Derselbe Dialog erscheint.

Personalisierte Serienmails

Recherchieren Sie gegebenenfalls die Empfängeradressen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Ausgabe: Serien-E-Mail-Assistent**.

Schritt 1 – Auswahl

Wählen Sie die Adressen aus.

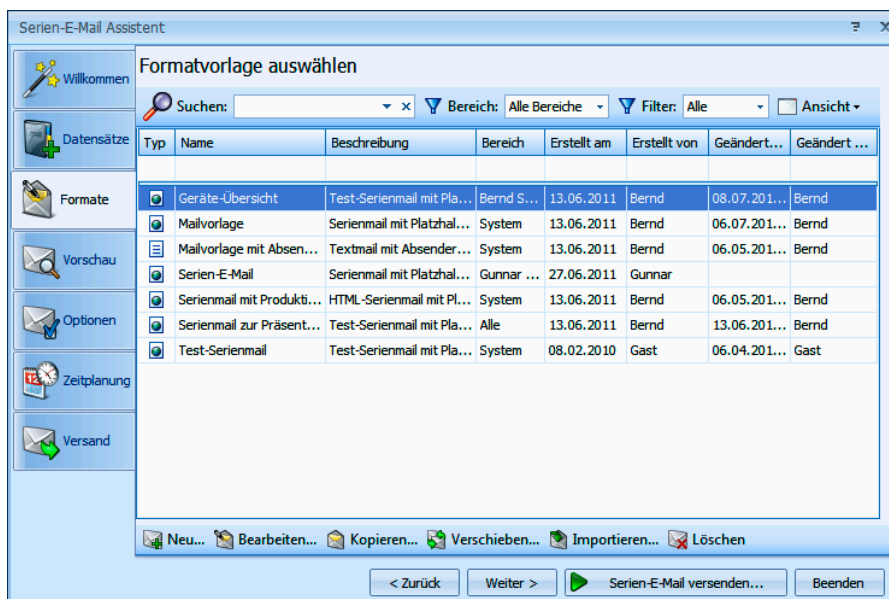
- ▶ Unter **E-Mail-Feld auswählen** geben Sie an, in welchem Datenbankfeld oder welchen Datenbankfeldern Sie die E-Mail-Adressen verwalten. Ihnen werden die vorhandenen E-Mail-Felder zur Auswahl angeboten. Die Felder werden in der von Ihnen angegebenen Reihenfolge abgefragt. Ist das erste angegebene Feld bei einer Adresse ohne gültige E-Mail-Adresse, geht der Assistent zur nächsten hier angegebenen E-Mail-Adresse, bis er eine gültige E-Mail-Adresse findet.

- ▶ Ihnen wird angezeigt, wie viele Adressen nach der Prüfung aller E-Mail-Felder *nicht* über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen. Sie können diese Adressen recherchieren, um sie zu bearbeiten.
- ▶ E-Mails mit **Sperrvermerk** erhalten keine Serienmails. Dieser Sperrvermerk wird in der Adressmaske gesetzt. Sie können auch diese Adressen recherchieren, um sie zu bearbeiten.

Schritt 2 – Mailformate neu anlegen oder bearbeiten

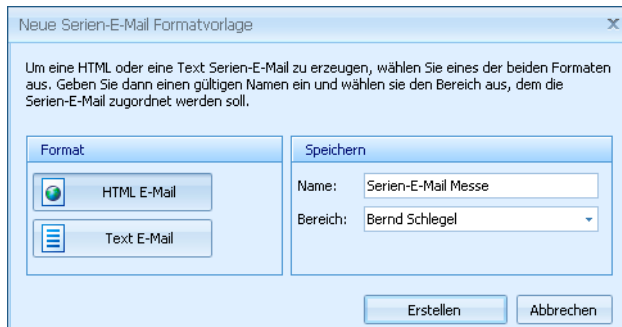
Sie können ein vorhandenes Mailformat öffnen und bearbeiten oder eine gänzlich neue Mail anlegen.

- ▶ Die Auswahl können Sie zwischen einer Tabellen- und einer Layoutansicht umschalten. Dazu klicken Sie die Schaltfläche **Ansicht** an.



Sie sehen hier sämtliche vorhandenen Formate, auf die Sie zugreifen dürfen.

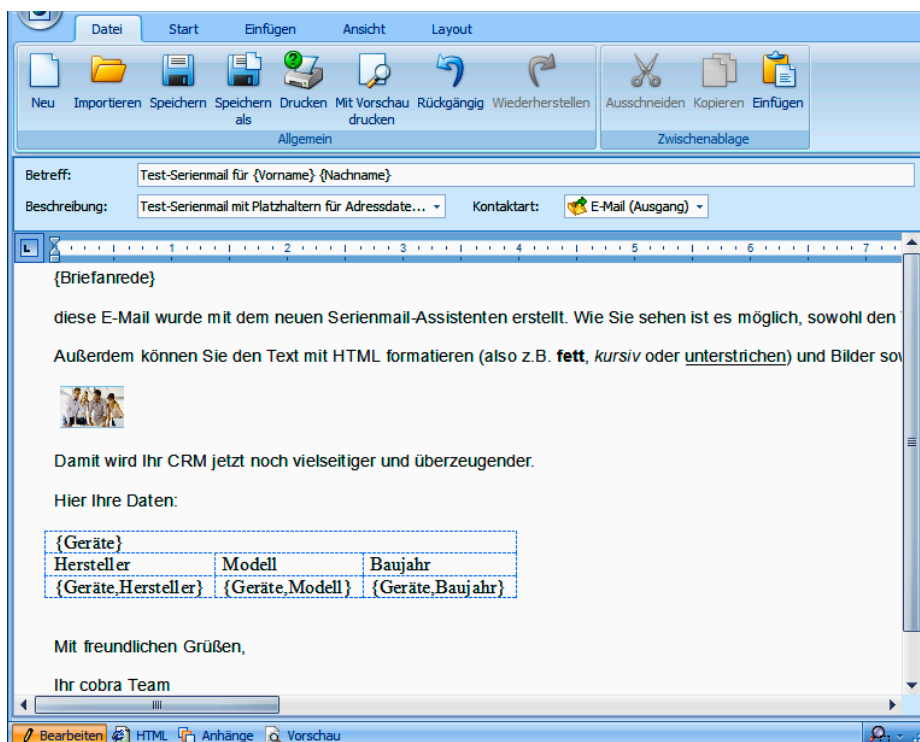
- ▶ Mit Klick auf **Neu...** legen ein neues Format an.



- ▶ In der linken Spalte wählen Sie, ob es sich um eine Mail im HTML- oder im Text-Format handelt. Rechts geben Sie den Namen ein und bestimmen dann, in welchem Bereich das Mailformat hinterlegt wird.
- ▶ Nach Klick auf **Erstellen** öffnet sich der Editor, in dem Sie das Format gestalten.

Der Editor

Der Bearbeitung dient ein eigener Editor, der sich an vertraute Office-Lösungen anlehnt.



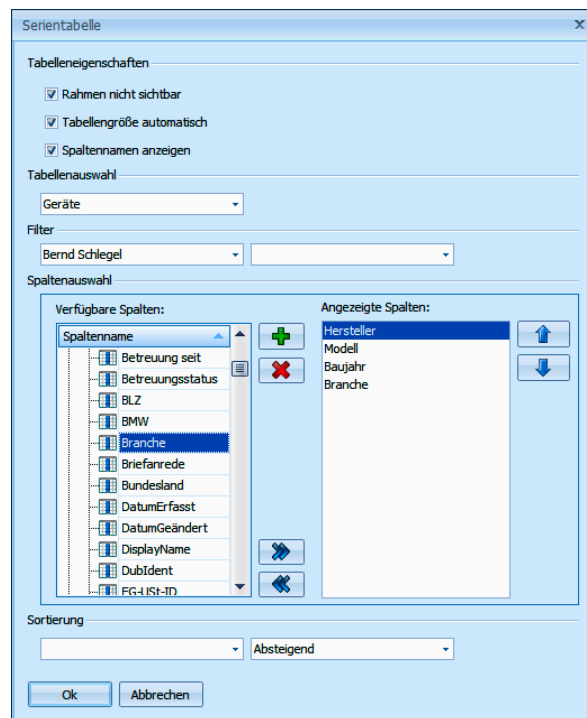
- ▶ Hier können Sie der Mail auch eine eigene Kontaktart zuweisen.
- ▶ Sowohl Text- als auch HTML-Mails können personalisiert, das heißt, Mail für Mail mit Feldinhalten aus der Datenbank befüllt werden. So lassen sich Empfänger persönlich mit Namen, Wohnort und weiteren individuellen Informationen ansprechen.
- ▶ In der Ansicht **Bearbeiten** verfassen Sie die Mail. Unter **HTML** greifen Sie auf den Code zu. In der **Vorschau** überprüfen Sie die Mail. Als **Anlagen** verwalten Sie Grafiken und andere Dateianhänge.

Serienmail personalisieren

Den Betreff können Sie ebenso wie den Mailtext personalisieren. Zum Personalisieren stehen Ihnen in der Dialogbox die Felder der Datenbank, sämtlicher unter- und Zusatztabelle sowie die Benutzerattribute zur Verfügung.

- Dazu klicken Sie an der entsprechenden Stelle in den Betreff oder den eigentlichen Mailtext.
- Aus den Auswahllisten **Serienfelder** (Felder der Adressdatenbank) bzw. **Benutzerattribute** wählen Sie einen Eintrag. Klicken Sie den Listeneintrag selbst oder das Symbol neben der Liste an.
- Das Feld wird in die Mail aufgenommen. Später beim Versand der Mail wird es dann mit den Daten zur jeweiligen Adresse bzw. zum Benutzer gefüllt.
- Ein Feld der Datenbank erkennen Sie an diesem Platzhalter:
`{Briefanrede}`.
- Ein Benutzerattribut hat diesen Platzhalter: `{ $Vorname }`

- ▶ Analog dazu können Sie auch Platzhalter für Daten aus den Zusatzdaten-, Kontakte- und auch aus den freien Tabellen einfügen. Dieser Eintrag erfolgt in Tabellenform. Wechseln Sie ins Register Einfügen. Klicken Sie dort die Schaltfläche »Serientabellenfelder« an.
- ▶ Auf diese Art können Sie beispielsweise Daten zu bei Ihnen gekauften Geräten in eine Serienmail einbinden, mit der Sie gezielt Serviceleistungen anbieten.

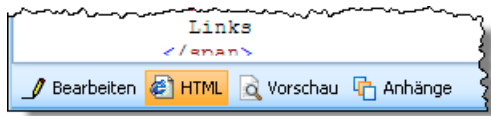


{Geräte}			
Hersteller	Modell	Baujahr	Branche
{Geräte_Hersteller}	{Geräte_Modell}	{Geräte_Baujahr}	{Geräte_Adressen.Branche}

Weitere Bearbeitungsmöglichkeiten

Sie können Text und andere Elemente aus der Zwischenablage in die Mail einfügen.

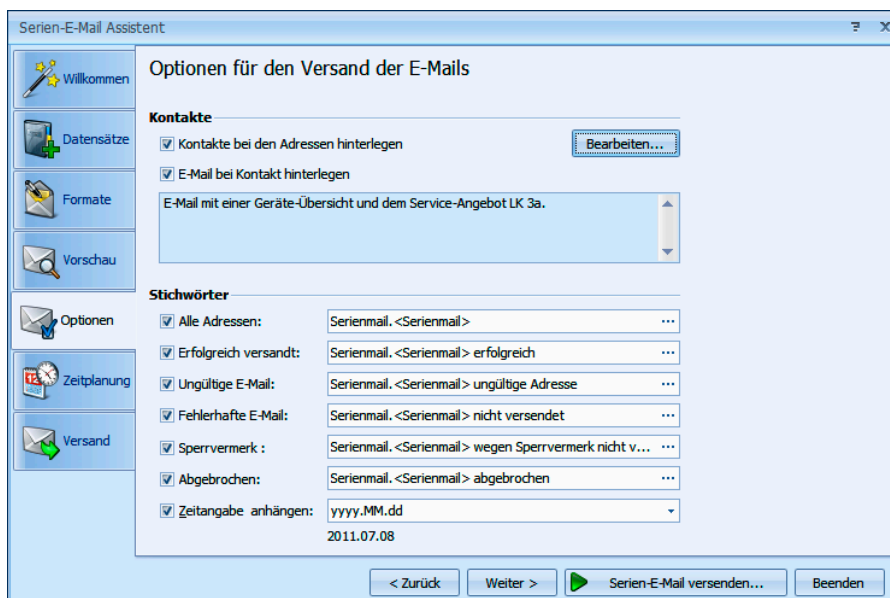
- ▶ Sie können jeder Vorlage eine eigene **Kontaktart** zuweisen, die beim Erzeugen eines Kontaktes berücksichtigt wird.
- ▶ Mit der Funktion **Grafik einfügen** können sowohl Bilder von Ihrem Computer als auch Bilder aus dem Internet in die Mail aufgenommen werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit ein Bild aus dem Internet, das kann beim Massenversand von Mails den Internettraffic erheblich vermindern.
- ▶ Sie können den HTML-Code auch direkt bearbeiten, Dazu klicken Sie unten im Editor auf die Schaltfläche **HTML**.



- ▶ Sie prüfen Ihre Arbeit in der **Vorschau**, die Ihnen die Mail so zeigt, wie sie später im Versand aussehen wird.

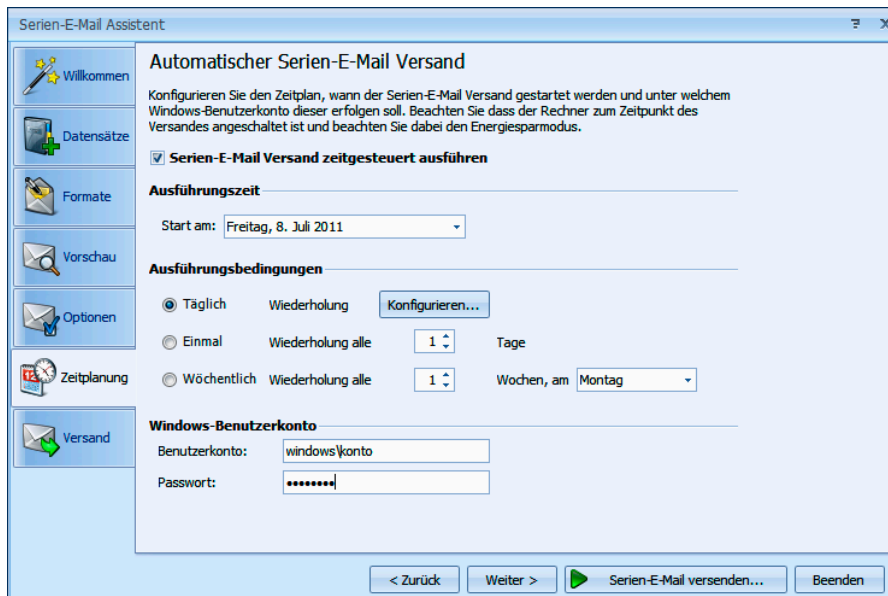
Schritt 3 – Optionen

Abschließend können Sie den Adressen Stichwörter zuweisen und die Mail in einem Kontakt dokumentieren. So finden Sie beispielsweise später mit einer Stichwortrecherche die Datensätze mit ungültigen E-Mail-Adressen.

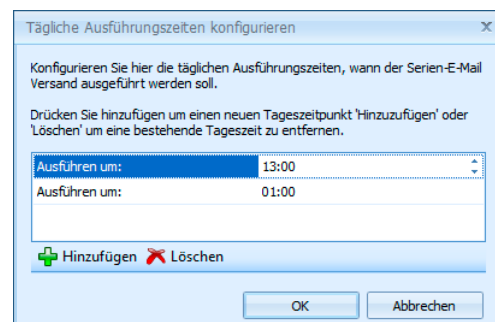


Schritt 4 – Zeitgesteuerter Versand

Sie können Ihre Serienmails zu einem bestimmten Zeitpunkt versenden, etwa in der Nacht, wenn Ihr System weniger belastet ist.

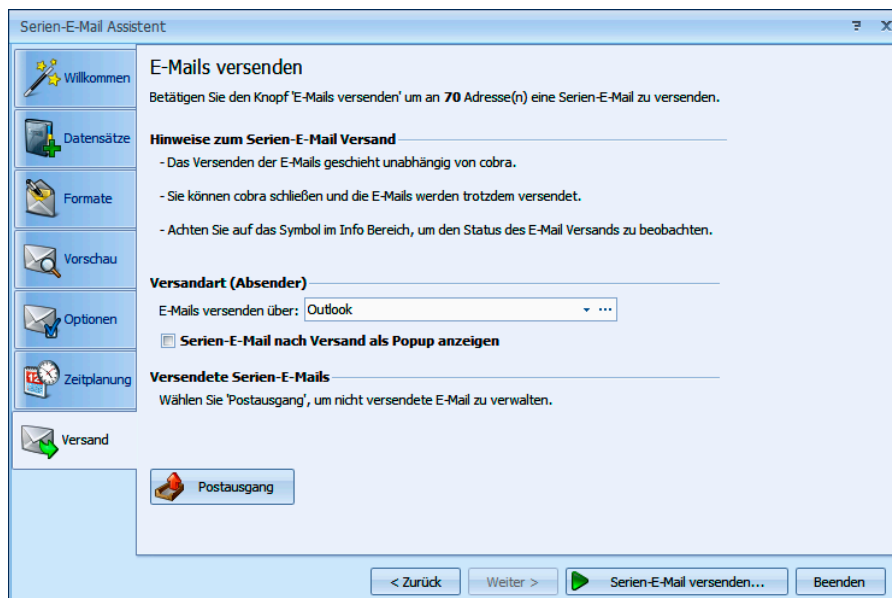


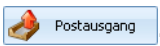
- ▶ Sie können diesen Versand nicht nur einmal automatisch durchführen lassen, sondern Ihre Serien-E-Mails regelmäßig automatisch zu einem bestimmten Zeitpunkt verschicken, und dies auf Wunsch mehrmals täglich oder in längeren Zeitabständen wie an ganz bestimmten Wochentagen.


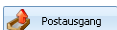


Schritt 5 – E-Mails versenden

Sie können auch mehrere Serien-E-Mails gleichzeitig versenden.



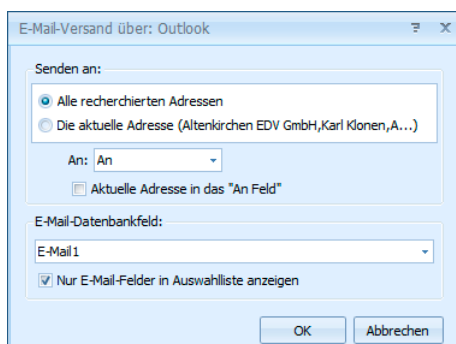
- ▶ Mit Klick auf **Serien-E-Mail versenden** beginnt der Assistent, die Mails zu verschicken.
- ▶ Während des Versands können sie weiterarbeiten. Ein Symbol in der Windows-Taskleiste zeigt Ihnen an, dass der Assistent arbeitet.
- ▶ Nach Abschluss des Versands liegen im Fach **Postausgang** Serien-mails, die noch nicht verschickt wurden. Sie öffnen das Fach über die Schaltfläche .
- ▶ Haben Sie die Mails über Outlook versandt, liegen sie – je nachdem, wie Ihr Outlook konfiguriert ist – vielleicht noch im Postausgang von Outlook. In diesem Fall müssen Sie in Outlook noch den Befehl **Senden/Empfangen** erteilen.

Sie können nach dem Versand ein detailliertes Fehlerprotokoll einsehen. Sie öffnen es durch Klick auf die Schaltfläche , die bei Bedarf neben der Schaltfläche  erscheint.

Nicht personalisierte E-Mails versenden

Sie können auch mehrere Mails versenden, ohne eine Word-Vorlage zu verwenden.

- ▶ Recherchieren Sie in der Adresstabelle die Adressen, die eine E-Mail erhalten sollen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Ausgabe: E-Mail versenden**.



- ▶ Wählen Sie, ob Sie diese Mail an die aktuelle Adresse oder an alle recherchierten Adressen senden wollen.
- ▶ Bestimmen Sie für recherchierte Adressen, ob die Adressen in die Zeile An:, Cc: oder Bcc: der Mail geschrieben werden sollen.



Sie schicken an mehrere Empfänger eine Mail und wollen die Adressen verbergen?

- ▶ Gehen Sie auf Ihre eigene Adresse.
- ▶ Stellen Sie als **Art: BCC** ein.
- ▶ Aktivieren Sie **Aktuelle Adresse in das „An“-Feld**.
- ▶ Damit wird Ihre eigene Adresse in das An-Feld geschrieben – die anderen Empfänger bleiben unsichtbar.

- ▶ Geben Sie das **E-Mail-Datenbankfeld** an, in dem in cobra die E-Mail-Adressen abgelegt sind.

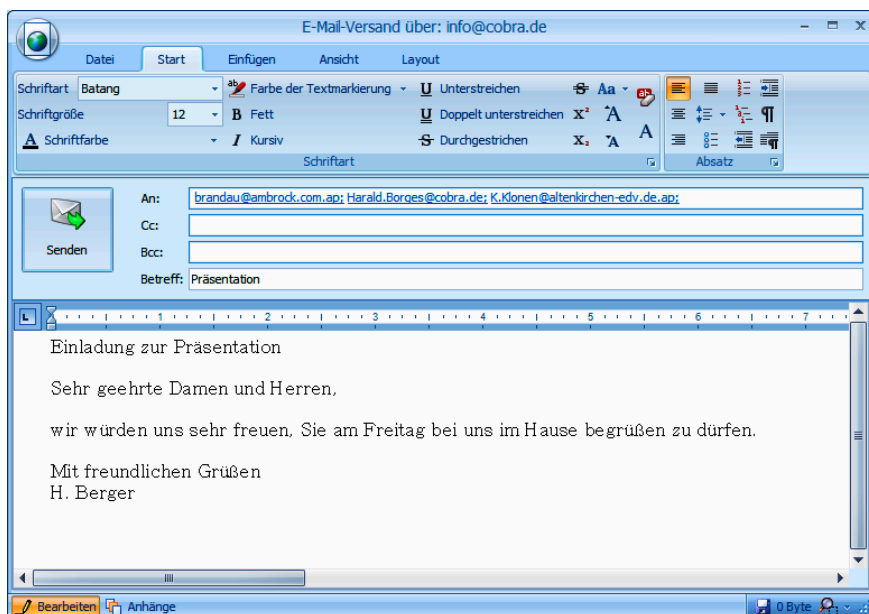
SMTP-Konten

Sie können Ihre Mails auch über SMTP-Konten versenden. Dadurch können Sie Ihre Mails auch über Drittanbieter wie Ihren E-Mail-Provider versenden. Die SMTP-Konten werden ebenfalls im Einrichtungsassistenten oder mit dem Befehl **Kommunikation: SMTP-Einstellungen** eingerichtet.

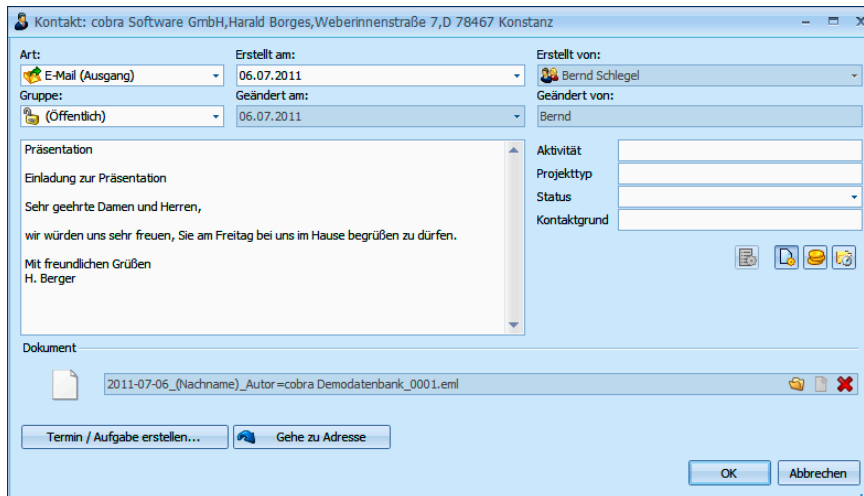
Beim SMTP-Versand erscheint ein eigener Mail-Editor. Dieser Editor lehnt sich an vertraute Office-Produkte an.

Der Editor öffnet sich beim E-Mail-Versand über ein SMTP-Konto.

- ▶ Stellen Sie zuerst in der Registerkarte »Datei« ein, ob die Mail im Text- oder im HTML-Format verschickt werden soll.
- ▶ Bearbeiten Sie die Mail wie gewohnt.



- ▶ Klicken Sie »Senden« an.
- ▶ Wenn die Dokumentenverwaltung entsprechend eingerichtet ist, wird zu jeder Mail ein Kontakt angelegt.



- ▶ Diesem Kontakt kann die Mail zusätzlich als EML-Datei angehängt werden.

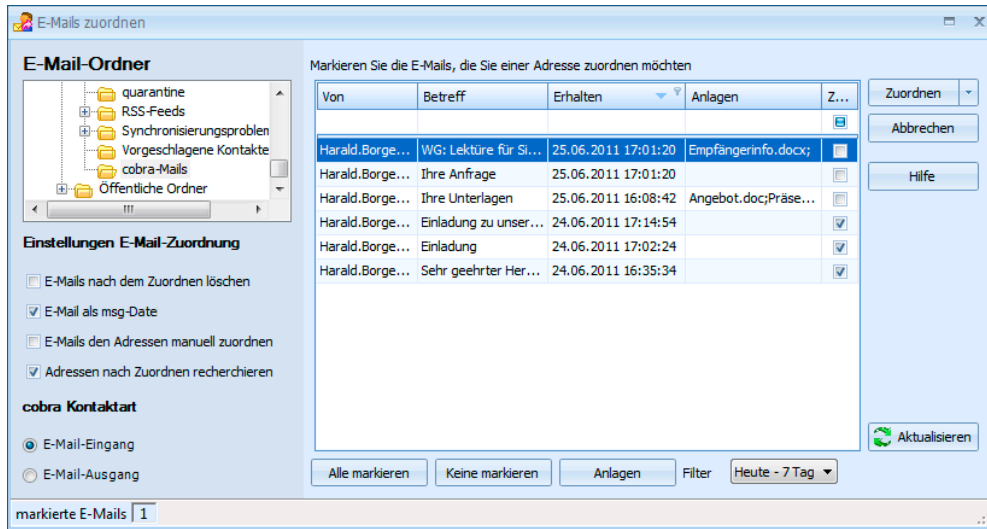
Mails aus Outlook einer Adresse zuordnen

Diese Funktion arbeitet auch mit verschiedenen externen Dokumenten-Management-Systemen in Abhängigkeit vom Leistungsumfang der jeweiligen Schnittstelle.

Dabei werden E-Mails direkt aus dem E-Mail-Programm übernommen und einer Adresse als Kontakt und MSG-Datei zugeordnet. Arbeiten Sie mit der Dokumentenverwaltung, werden die E-Mails je nach Einstellung einschließlich aller anhängenden Dateien als MSG-Datei auf Ihrer Festplatte gespeichert und dem Kontakt angehängt.

In dieser Beschreibung verwenden wir Outlook als Beispiel.

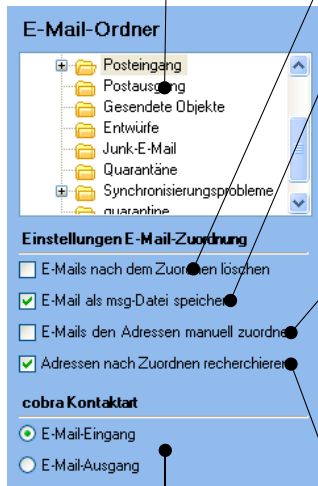
- ▶ Öffnen Sie Outlook.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl [Ausgabe: E-Mails zuordnen](#).



- ▶ Als **E-Mail-Ordner** wählen Sie aus, wo die zu übernehmenden Mails in Ihrem E-Mail-Programm zu finden sind.
- ▶ Unter **E-Mail-Zuordnung** stellen Sie ein, was bei diesem Vorgang geschehen soll.

Geben Sie an, in welchem Ordner Ihres E-Mail-Programmes die Mails liegen, die Sie zuordnen wollen.

Mit dieser Option werden die E-Mails nach dem Zuordnen aus Ihrem E-Mail-Programm gelöscht.



Die E-Mails samt Anlagen werden den Kontakten als Dateien im Format MSG angehängt. Klicken Sie diese Option *nicht* an, wird nur ein Kontakt angelegt.

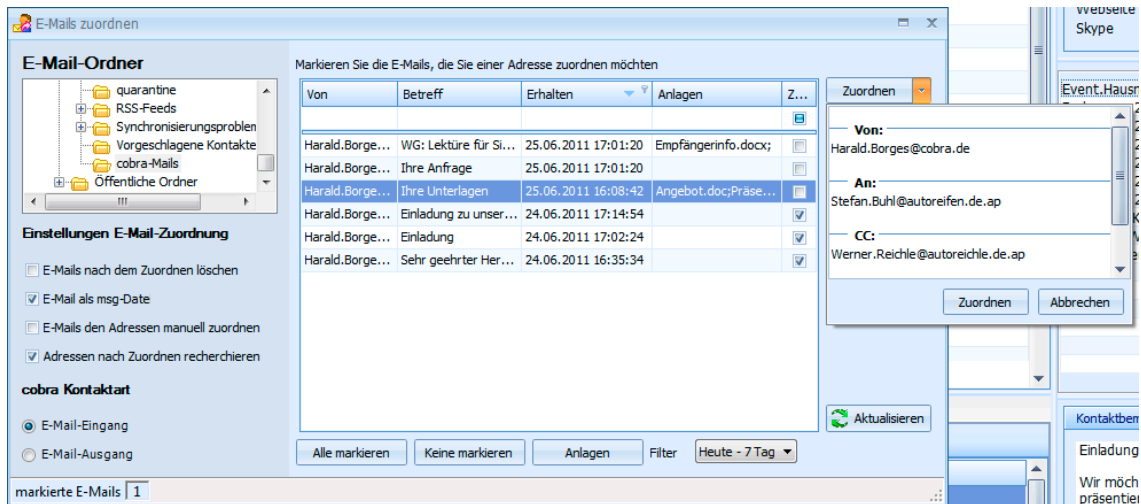
Mit der automatischen Zuordnung werden die E-Mails vom Programm automatisch jener Adresse zugewiesen, in der die E-Mail-Adresse hinterlegt ist.

Bei einer manuellen Zuordnung wählen Sie selbst aus, welcher Adresse eine Mail zugeordnet werden soll.

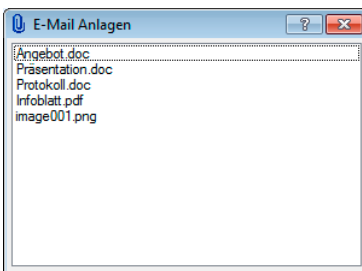
Wählen Sie aus, welche Art von Kontakt in der Adresse angelegt werden soll.

Nach dem Zuordnen werden die betreffenden Adressen recherchiert. Besteht bereits eine Recherche, werden Sie gefragt, ob Sie diese aufheben oder beibehalten wollen.

- ▶ Markieren Sie in der Mailübersicht rechts die Mails, die Sie zuordnen wollen.

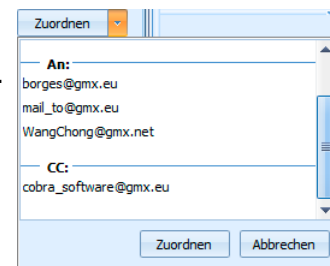


- ▶ In der Spalte »Anlagen« erkennen Sie, ob eine Mail Anlagen enthält oder nicht.
- ▶ Markieren Sie eine Adresse. Klicken Sie die Schaltfläche »Anlagen« an, wird Ihnen angezeigt, welche Anlagen an der Mail hängen.

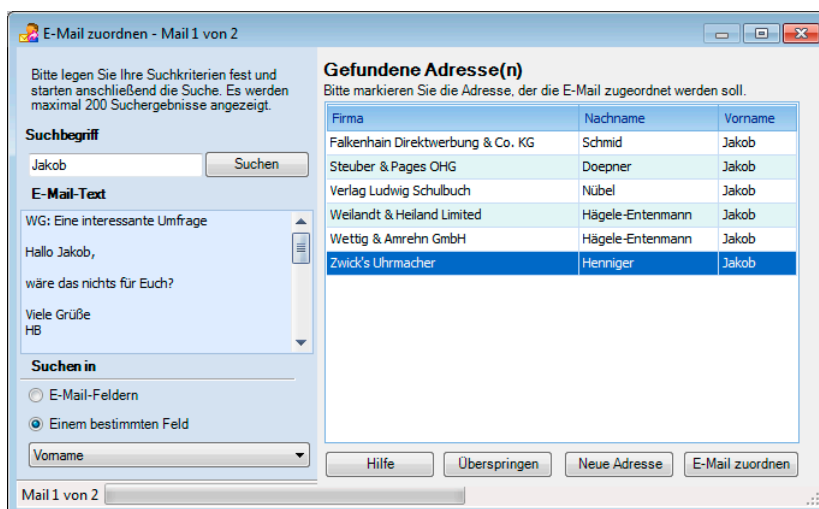


- ▶ In der Spalte »Zugeordnet« sind solche Mails markiert, die bereits zugeordnet wurden.
- ▶ Mails können mehrere Empfänger haben, darunter auch solche, die im CC: oder BCC: stehen. In diesem Fall bestimmen Sie selbst, welchem Empfänger die Mail zugeordnet werden soll.

- ▶ Klicken Sie den Pfeil rechts auf der Schaltfläche »Zuordnen« an. Ihnen werden sämtliche in der Mail enthaltenen Adressen angezeigt.
- ▶ Wählen Sie die Adresse, der die Mail zugeordnet werden soll. Klicken Sie dann »Zuordnen« unten an.



- ▶ Mit **Zuordnen** beginnt der Vorgang. Lassen Sie automatisch zuordnen, übernimmt das Programm für Sie die Zuordnung.
- ▶ Für Adressen, für die das nicht möglich ist, oder bei einer manuellen Zuordnung werden Sie darum gebeten, die Mails einzeln von Hand zuzuordnen. Die manuelle Zuordnung findet in einem eigenen Dialog statt.
- ▶ Bei der manuellen Zuordnung suchen Sie nach Adressen, denen die Mail sinnvoll zugewiesen werden könnte, und legen gegebenenfalls neue Adressen an.
- ▶ Hierbei gelangen Sie in ein Fenster, das Ihnen beim Auffinden der zuzuordnenden Adresse hilft. Sie können selbst festlegen, welche Spalten in dieser Dialogbox angezeigt werden sollen.

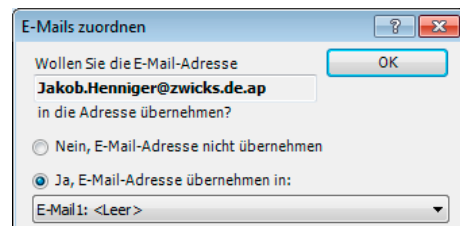


- ▶ Im Feld **Suchbegriff** wird Ihnen meist eine E-Mail-Adresse vorgeschlagen. Sie können aber auch jede beliebige andere Zeichenfolge eingeben oder aus dem angezeigten E-Mail-Text in das Feld kopieren.
- ▶ Oder Sie klicken den markierten Text mit der rechten Maustaste an. Damit öffnet sich ein Kontextmenü mit den entsprechenden Funktionen.

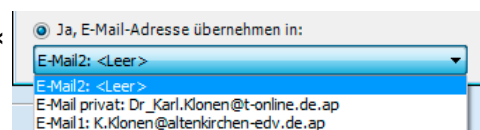
Werden eine oder mehrere passende Adressen gefunden, werden Sie allesamt angezeigt.

- ▶ Sie markieren die gewünschte Adresse und klicken die Schaltfläche »E-Mail zuordnen« an.

- ▶ Enthält der Adressdatensatz noch keine E-Mail-Adresse, werden Sie gefragt, ob und wenn ja in welches E-Mail-Feld die E-Mail-Adresse übernommen werden soll. Je nachdem, ob Sie als Kontaktart Mail-Eingang oder -Ausgang gewählt haben, wird Ihnen die Absender- oder die Empfängeradresse vorgeschlagen.

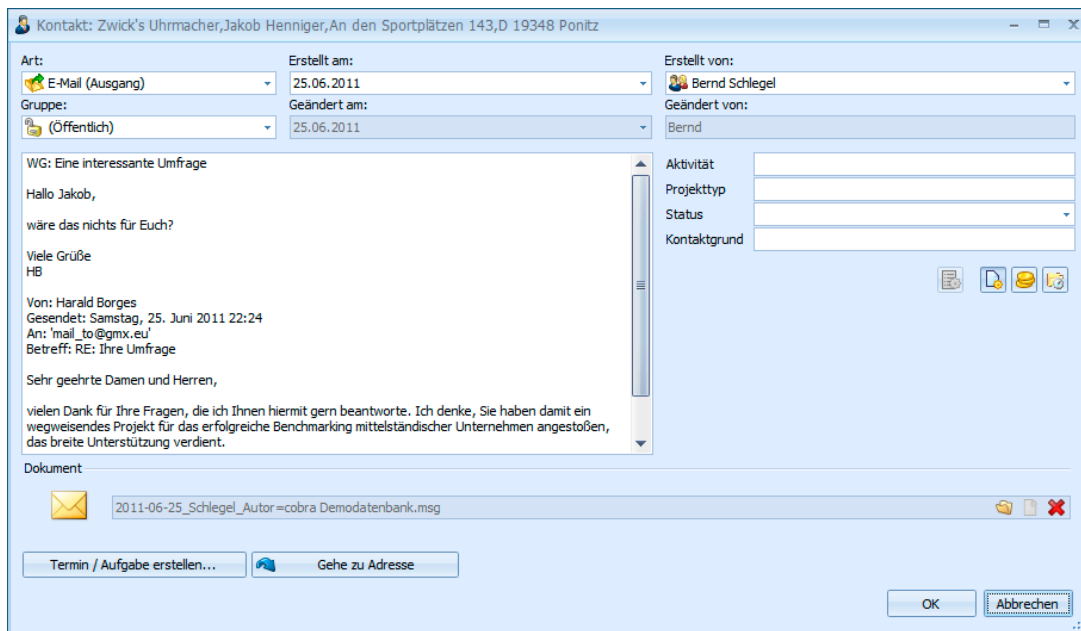


- ▶ Unter »Ja, E-Mail-Adresse übernehmen« sehen Sie die im Datensatz bereits vorhandenen E-Mail-Adressen. Klicken Sie die Liste an, sehen Sie, welche E-Mail-Felder noch leer und welche Felder mit welchen E-Mail-Adressen belegt sind.



- ▶ Ist die Suche erfolglos, legen Sie über die Schaltfläche »Adresse neu« eine neue Adresse für diese E-Mail an. Diese Adresse füllen Sie später mit weiteren Daten, sowie die Zuordnung der Mails erledigt ist.

- ▶ Am Ende sind alle E-Mails zugeordnet und neue Kontakte entstanden. Die Mails werden als MSG-Datei an die Kontakte angehängt und in die Dokumentenverwaltung aufgenommen. Dabei werden Anlagen mitgespeichert.

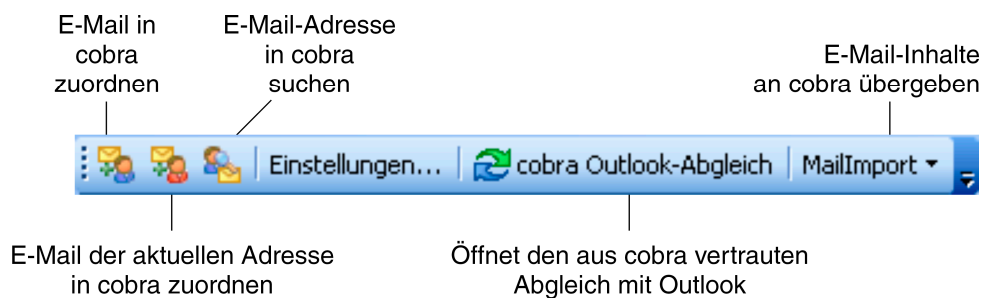


- ▶ Klicken Sie den Link im Kontaktfenster an, wird die Mail in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet.



Zusammenarbeit mit Outlook

CRM PRO installiert auf Wunsch eine kleine Symbolleiste in Outlook. Außerdem müssen Sie in den [Benutzereinstellungen](#) Outlook als ihr E-Mail-Programm angeben.

Diese Symbole erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Outlook und CRM PRO erheblich.



E-Mails zuordnen

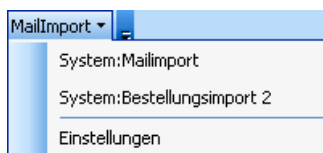
- ▶ Markieren Sie eine E-Mail.
- ▶ Klicken Sie  oder  an.
- ▶ Es folgt eine Abfrage, welche E-Mail-Adressen Sie verwenden wollen und ob es sich um einen Mailein- oder -ausgang handelt.
- ▶ Diese E-Mail wird in Ihre Datenbank als Kontakt aufgenommen.

Inhalte an cobra übergeben

Der Zuordnung von schematisierten Daten etwa aus Ihrem Webshop oder aus standardisierten E-Mail-Rechnungen dient der [Mail-Import](#).

Voraussetzung für eine erfolgreiche Übergabe ist, dass in den Einstellungen ein passendes Format definiert wurde.

- ▶ Markieren Sie in Outlook sämtliche E-Mails, deren Inhalte Sie an cobra übergeben wollen.



Klicken Sie die Schaltfläche **Mailimport** an, sehen Sie oben die verfügbaren Übergabeformate, unten die **Einstellungen**.

- ▶ Klicken Sie das gewünschte Format an.

Die Mailinhalte werden wie im Format festgelegt an cobra übergeben.

Datensatz-Links

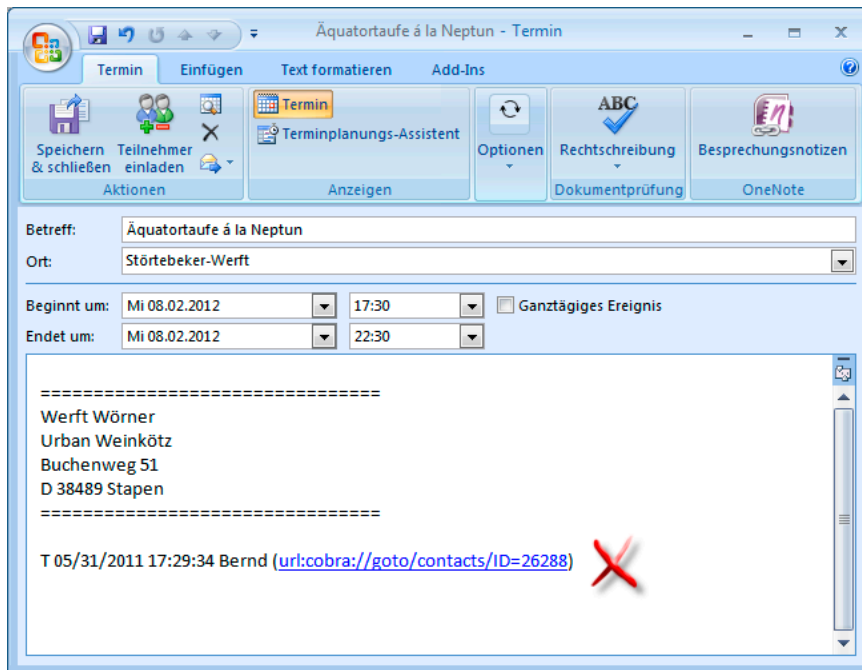
Termine und Aufgaben

- ▶ Klicken Sie einen Datensatz mit der rechten Maustaste an, öffnet sich ein Kontextmenü.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Termin mit Datensatz erstellen** oder **Aufgabe mit Datensatz erstellen**.
- ▶ Es wird ein neuer Eintrag in der Terminverwaltung erzeugt, in dessen Notizfeld der aktuelle Adressdatensatz eingetragen ist.

Termin/Aufgabe mit Link auf cobra Kontakte

Legen Sie *aus einem cobra Kontakt heraus* einen Termin in Outlook an, erhält dieser zusätzlich auch noch einen Link auf cobra.

- ▶ Klicken Sie diesen Link in Ihrem Outlook-Termin (gegebenenfalls bei gedrückter Strg-Taste) an, wird (in diesem Beispiel) der zugehörige Kontakt in cobra angezeigt.



Datensatz-Links in E-Mails

Klicken Sie beispielsweise einen Geräte-Datensatz mit der rechten Maustaste an, und erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl **E-Mail mit Datensatz versenden**. Es wird eine neue E-Mail angelegt, in der ein Link auf den Datensatz in cobra angelegt ist.

Link auf Datensatz kopieren

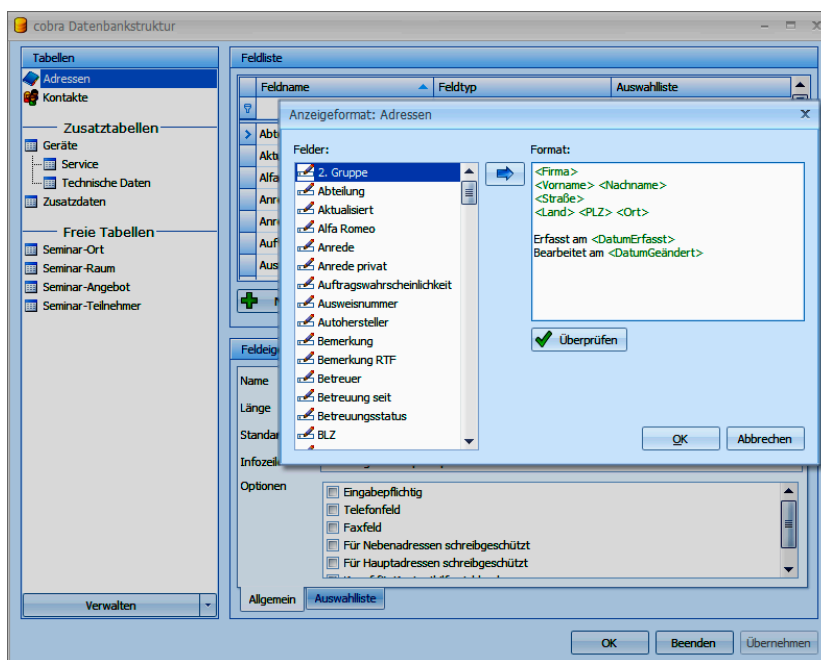
Klicken Sie in einer Tabelle mit der rechten Maustaste einen Datensatz an, öffnet sich ein Kontextmenü. Hier können Sie den Befehl **Link in Zwischenablage kopieren** erteilen.

Sie kopieren einen Link auf den aktuellen Datensatz in die Zwischenablage. Von dort können Sie ihn z.B. mit Strg+V in anderen Anwendungen, etwa einem Office-Programm, einfügen.

Inhalt von Datensatz-Links bestimmen

Welche Daten ein solcher Link enthält, wird in den Systemeinstellungen für jede Datentabelle gesondert festgelegt.

- ▶ Unter **Datei: Einstellungen: Datenbankstruktur: Tabellen** findet sich unter **Verwalten** die Option **Anzeigeformat**. Hier lässt sich aus den Feldern der jeweiligen Datentabelle der Link zusammenstellen.



vCards

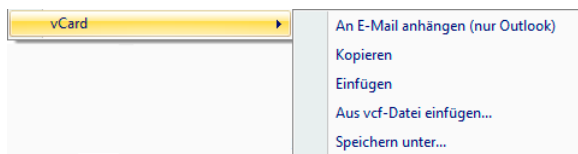
Adressen lassen sich als vCards per E-Mail versenden. Das hat für den Empfänger der Mail den unschätzbaren Vorteil, diese Adressen sofort in die Adressverwaltung seines Outlook zu können.

- ▶ Wollen Sie eine Adresse als vCard vermailen, gehen Sie in der Adresstabelle dorthin.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Ausgabe: vCard versenden**.

Oder

- ▶ Klicken Sie die Adresse mit der rechten Maustaste an.
- ▶ Gehen Sie im Kontextmenü auf **vCard**.

Sie erhalten dieses Submenü:



Kopieren Sie die Adresse, können Sie sie in Outlook oder anderen Programmen als vcf-Datei einfügen.

Mit **Einfügen** übernehmen Sie eine vCard als eigene Adresse nach CRM PRO.

Aus vcf-Datei einfügen öffnet den Explorer, damit Sie nach einer solchen Datei auf Ihrer Festplatte suchen können.

Mit **Speichern unter** legen Sie die Adresse als vcf-Datei auf Ihrer Festplatte ab.

Das Nachrichtensystem

Nachrichten und Mails versenden

Angemeldete Benutzer können sich innerhalb von cobra Nachrichten senden und mit diesem System auch E-Mails verschicken. Diese Nachrichten werden dem Empfänger direkt in cobra angezeigt.

- ▶ Hat Ihr Systemverwalter eine Registerkarte **Nachrichten** in Ihre Ansicht eingebunden, klicken Sie dort die Schaltfläche **Neu** an.
- ▶ In der Empfängerliste finden sich sämtlich in corba hinterlegten Benutzer und Benutzergruppen.

- ▶ Oder erteilen Sie den Befehl **Kommunikation: Neue Nachricht**.



- ▶ Sie können eine solche Nachricht mit unterschiedlichen Informationen aus der cobra-Datenbank **verknüpfen**. Der Empfänger kann diese Informationen dann direkt durch Anklicken des Links aufrufen. Sie fügen Verknüpfungen über die Schaltfläche **Adresse hinzufügen** oben in der Mitte ein. Klicken Sie den Pfeil an, klappt ein Menü aus. Über dieses Menü lassen sich außer Adressen auch Kontakte, Zusatzdaten, Vertriebsprojekte, Dokumente usw. in die Nachricht aufnehmen.
- ▶ Sie können die Nachricht **zusätzlich per E-Mail** an externe Empfänger senden, sofern ein Standard-SMTP-Konto eingerichtet wurde.

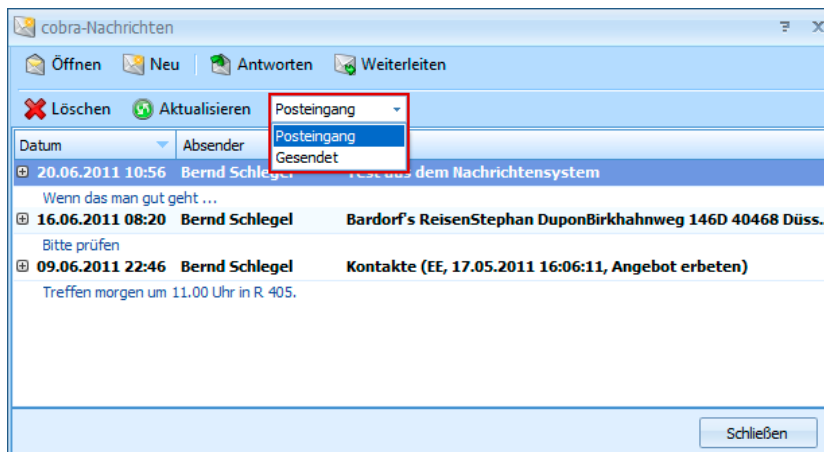
Nachrichten empfangen

Das Nachrichtensystem zeigt Ihnen jene Nachrichten an, die Ihnen von anderen cobra-Benutzern zugeschickt wurden.

- ▶ Eingehende Nachrichten können bereits auf Ihrem Willkommensbildschirm angezeigt werden, wenn dort eine Nachrichtenanzeige eingerichtet wurde.



- ▶ Außerdem finden Sie solche Nachrichten in der Registerkarte **Nachrichten** Ihrer Ansicht.
- ▶ Oder Sie rufen mit dem Befehl **Kommunikation: Nachrichtenliste** eine Übersicht eingegangener Nachrichten auf.



- ▶ In diesem Fenster lesen und verwalten Sie Ihre Nachrichten.
- ▶ Ist die Schaltfläche **+** neben einer Nachricht aktiv, können Sie über Verknüpfungen Daten aus der cobra-Datenbank aufrufen.

Das Ereignismanagement

Ein Ereignis einrichten

Dieses System informiert Sie automatisch, wenn bestimmte von Ihnen definierte Ereignisse eintreten. In diesem Beispiel will der Kundenbetreuer Bernd Schlegel einmal täglich über alle neuen und geänderten Kontakte anderer Mitarbeiter zu den von ihm betreuten Kunden unterrichtet werden.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Extras: Ereignismanagement**.

Beim Definieren von Benachrichtigungen steht Ihnen ein Assistent zur Seite.

Nach der Begrüßung hinterlegen Sie Namen und Beschreibung für das Ereignis.

Als **Datensatz-Typ** stehen Ihnen die Tabellen der Datenbank zur Verfügung, und zwar sowohl Adress- als auch Zusatzdaten.

Ein Ereignis arbeitet nur mit einem Datensatz-Typ und nicht mit mehreren.

Hier wählen Sie die zu beobachtenden Daten aus. Dabei lassen sich die verfügbaren Filter beliebig kombinieren. So können Sie beispielsweise automatisch alle Adressen in eine Kampagne aufnehmen, deren Jahresumsatz größer als 20.000 EUR ist.

Für unser Beispiel klicken Sie **Freie Wahl** und **Filter bearbeiten** an.

Dieser Filter definiert die erwähnten Bedingungen.

Geben Sie an, wie oft der Datenbestand auf diese Bedingungen hin untersucht werden soll.

Sie können das Ereignis später zu jedem beliebigen Zeitpunkt auch manuell auslösen.

Die Folgeaktion gibt an, was geschehen soll, wenn die zuvor definierten Bedingungen eintreten.

cobra Ereignismanagement

Folgeaktion festlegen

Folgeaktion festlegen

Sobald das Ereignis eintritt, können Folgeaktionen ausgeführt werden. Bitte bestimmen Sie nun eine dieser Folgeaktionen.

Adresse in Kampagne aufnehmen: Akquise Mailingaktion

Eine Nachricht versenden (pro Kontakte-Datensatz)

Nachrichteninhalt

An: Bernd Schlegel

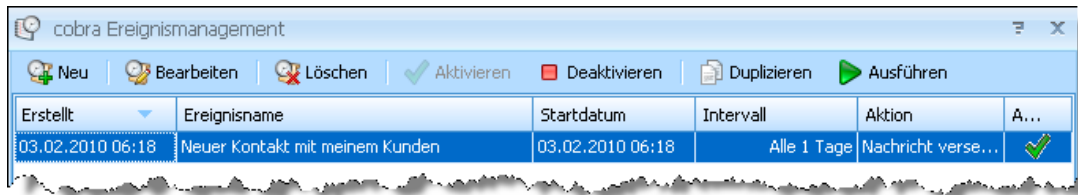
Betreff: Neue Kontakte mit meinen Kunden

Bemerkung:

Nachrichtenverknüpfung zur Adresse hinzufügen

Weiter > Abbrechen

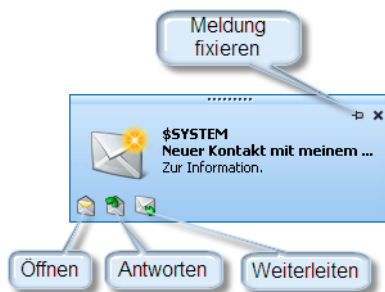
- ▶ Handelt es sich um Adressdaten, gibt es zwei mögliche Folgeaktionen: Entweder nehmen Sie die Adresse(n) in eine Kampagne auf, oder Sie versenden eine Nachricht.
- ▶ Für andere Daten besteht die Möglichkeit, eine Nachricht zu versenden.
- ▶ Unter **An** stehen Ihnen alle in cobra registrierten Benutzer als Nachrichtempfänger zur Verfügung.
- ▶ **Nachrichtenverknüpfung zur Adresse** sorgt dafür, dass in diesem Beispiel außer einer Verknüpfung zum Kontakt auch eine solche zur Adresse mit verschickt wird.
- ▶ Beenden Sie den Assistenten, gelangen Sie in das Übersichtsfenster für den Benachrichtigungsdienst. Hier sehen Sie sämtliche definierten Ereignisse.



- ▶ Schalten Sie den markierten Benachrichtigungsdienst durch Klick auf **✓ Aktivieren** ein, sonst funktioniert er nicht.
- ▶ Durch Klick auf **Deaktivieren** schalten Sie die Benachrichtigungen wieder aus.
- ▶ Mit Klick auf **Ausführen** lassen Sie den markierten Dienst unverzüglich einmal laufen.

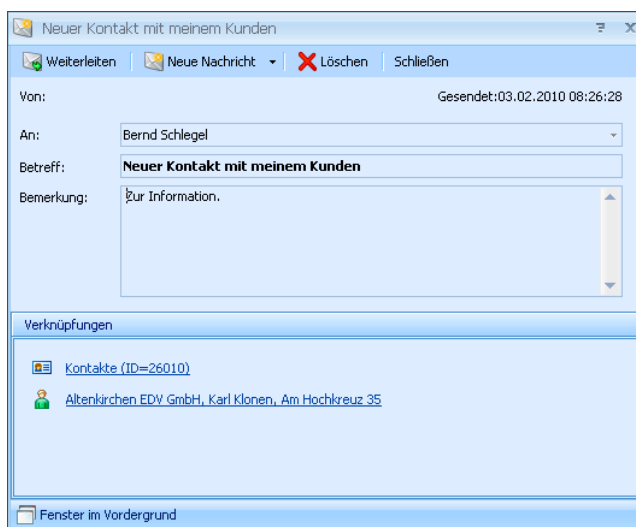
Sie werden benachrichtigt

Sind die von Ihnen festgelegten Bedingungen erfüllt, erhalten Sie automatisch eine Nachricht. Sie erkennen das Eintreffen einer Nachricht bei laufendem Programm an dieser Meldung:



- ▶ Fixieren Sie die Meldung, wird sie dauerhaft auf dem Bildschirm angezeigt, bis Sie sie löschen.

- ▶ Öffnen Sie die Benachrichtigung, sehen Sie den vorher festgelegten Benachrichtigungstext.
- ▶ Unter **Verknüpfungen** finden Sie Links, über die Sie den geänderten Kontakt sowie eventuell auch die zugehörige Adresse direkt einsehen können.



- ▶ Sämtliche Nachrichten werden gleichzeitig in Ihre Nachrichtenliste aufgenommen, wo sie jederzeit wieder aufgerufen werden können.
 - Die Nachrichtenliste sehen Sie entweder in Ihrer Ansicht,
 - oder Sie öffnen sie mit dem Befehl **Kommunikation: Nachrichtenliste**.



Warenwirtschafts- Schnittstelle(n)

cobra verfügt über Schnittstellen zu verschiedenen Warenwirtschaftssystemen. Diese Schnittstellen gleichen Adress- und Warenwirtschaftsdaten ab und zeigen sie an. So lassen sich Kundendaten in cobra mit Warenwirtschaftsdaten verbinden.

In cobra werden so Belege und Statistiken zu einzelnen Adressen angezeigt. Ruft etwa ein Kunde an, sehen Sie dank der Telefonie sofort, welche Umsätze Sie mit ihm getätigt haben und welche Belegposten noch offen sind.

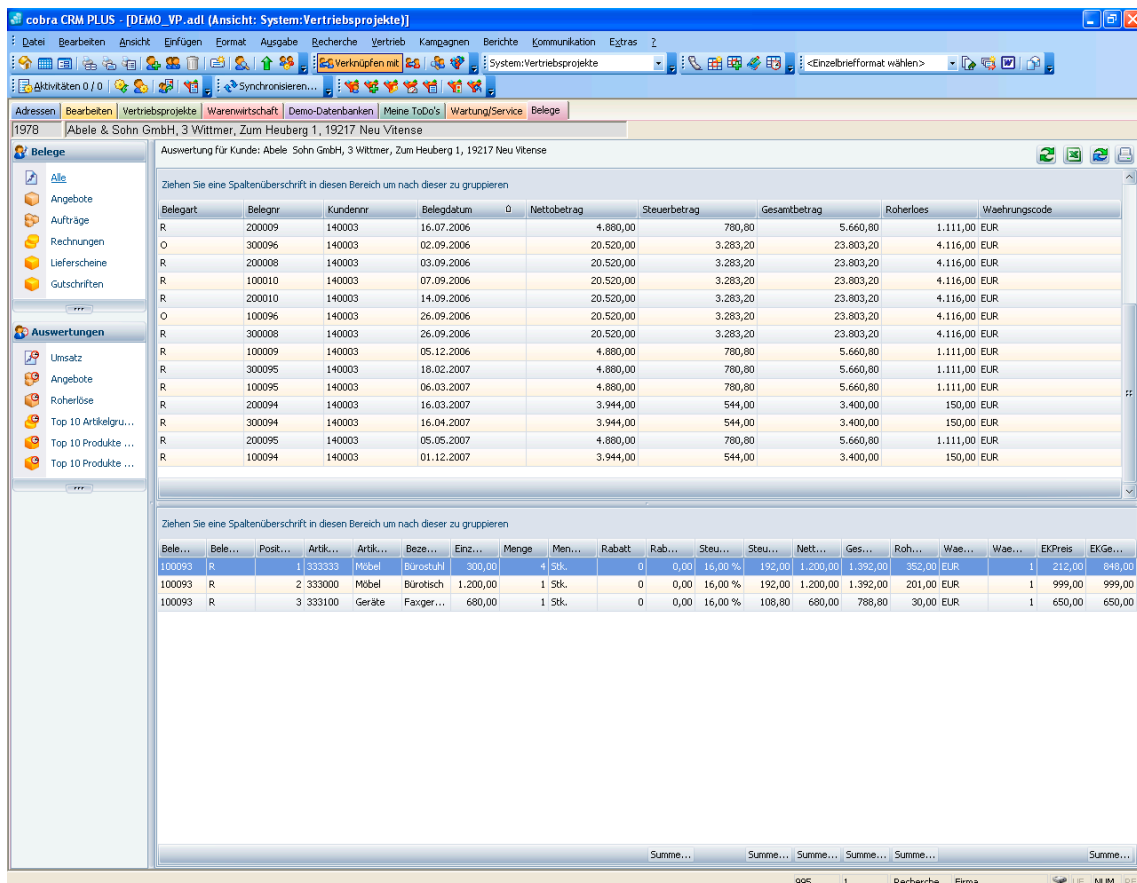
Grundlage der Datenpflege ist ein regelmäßiger Abgleich zwischen beiden Programmen.

Die Einrichtung nimmt Ihr Systemverwalter mit dem Befehl [Extras: Warenwirtschaft einrichten](#) vor.

Lassen Sie sich von einigen Beispielen anregen.

Belege

Übersicht




Links wählen Sie aus, welche Belege bzw. Auswertung Sie sich anzeigen lassen wollen.

In der obersten Zeile wird Ihnen jene Adresse angezeigt, deren Daten Sie gerade einsehen.

In den Feldern darunter werden Ihnen dann die zur ausgewählten Adresse erfassten Belege einzeln angezeigt, etwa nach Belegarten geordnet. Wichtig ist die Spalte **Belegart**. Hier sehen Sie, um was für einen Beleg es sich überhaupt handelt. So steht das O für ein Angebot und das R für eine Rechnung.

In der unteren Liste werden die Belegpositionen des jeweils ausgewählten Beleges dargestellt.

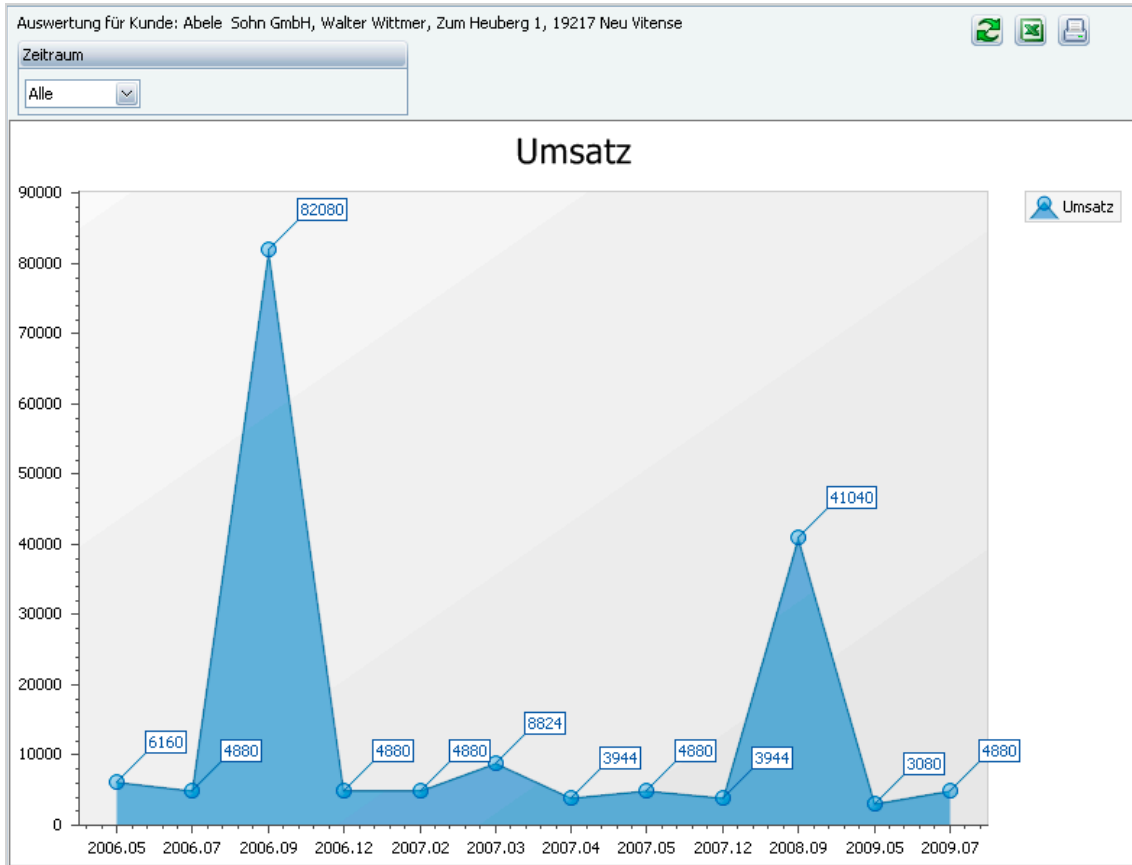
- ▶ Wollen Sie die Sortierung ändern, klicken Sie in einen Spaltenkopf **Belegart** . An dem kleinen Pfeil im Spaltenkopf sehen Sie, dass nach dieser Spalte sortiert wird. Außerdem gibt die Richtung, in welche der Pfeil weist, an, ob auf- oder absteigend sortiert wird.
- ▶ Um zu gruppieren, ziehen Sie wie abgebildet den Spaltenkopf nach oben in die freie Fläche. Sie können auch nach mehreren Kriterien gruppieren.

Auswertung für Kunde: Abele Sohn GmbH, Walter Wittmer, Zum Heuberg 1, 19217 Neu Vitzene

Belegart	Nettobetrag	Belegnr	Kundennr	Steuerbetrag	Belegdatum	Gesamtbetrag	Roherloes	Währungscode	
Belegart: R									
Nettobetrag: 3.080,00									
		100093	140003	432,00	05.05.2009	3.572,80		583,00 EUR	
		200093	140003	432,00	05.05.2006	3.572,80		583,00 EUR	
		300093	140003	432,00	05.05.2006	3.572,80		583,00 EUR	
		Summe:		1.296,00		0		Summe: 1.749,00	
Nettobetrag: 3.944,00									
		100094	140003	544,00	01.12.2007	3.400,00		150,00 EUR	
		300094	140003	544,00	16.04.2007	3.400,00		150,00 EUR	
		200094	140003	544,00	16.03.2007	3.400,00		150,00 EUR	
		Summe:		1.632,00		0		Summe: 450,00	
Nettobetrag: 4.880,00									
		300009	140003	780,80	14.07.2009	5.660,80		1.111,00 EUR	

Auswertungen

Links sehen Sie eine Liste der verfügbaren Auswertungen. Diese werden Ihnen von Ihrem Systemverwalter zur Verfügung gestellt.



Ihr Terminmanager

cobra bringt einen starken Terminmanager mit. Er erinnert Sie rechtzeitig an Besprechungstermine, Anrufe und weitere Aufgaben. Sie können auch Termine für Kollegen erfassen oder Stellvertreter für Telefonate oder Besprechungen ernennen, falls Sie verhindert sein sollten.

The screenshot displays the 'cobra Terminmanager' application window. The title bar indicates the user is Bernd Schlegel. The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Erinnerung, Extras, ?), a toolbar with navigation icons (Tag, Woche, Monat, Jahr, Übersicht, Liste, Drucken, Heute, Zurück, Vor), and a date selector set to '24.03.2010'. The main area is a calendar grid for the week of March 22nd to 28th, 2010. The grid shows various events such as 'Giselas Geburtstag' on Wednesday, 'Kick-Off-Meeting' on Thursday, and 'Firmenparty (D)' on Tuesday. The status bar at the bottom shows 'Mittwoch, 24. März 2010' and 'KW 12'.

Time	Monday, 22.03.	Tuesday, 23.03.	Wednesday, 24.03.	Thursday, 25.03.	Friday, 26.03.	Saturday, 27.03.	Sunday, 28.03.
4:00 - 4:30							
5:00 - 5:30							
6:00 - 6:30							
7:00 - 7:30							
8:00 - 8:30			Giselas Geburtstag				
9:00 - 9:30				Kick-Off-Meeting (Mar/Bernd)	Kick-Off-Meeting (Ver/Bernd)		
10:00 - 10:30					Besprechung / Raum H 315		
11:00 - 11:30	Besprechung / Klonen, Karl, Altkirchen EDV GmbH / Café Lindenstraße	Pflessekonzferenz / Konferenzraum H 35 (Mar/Bernd)					
12:00 - 12:30							
13:00 - 13:30							
14:00 - 14:30			Rückenschule / Studio Kraft				
15:00 - 15:30					Leons Schulfeste		
16:00 - 16:30							
17:00 - 17:30		Firmenparty (D)					
18:00 - 18:30				Matini Geburtstag (D)			
19:00 - 19:30							
20:00 - 20:30							
21:00 - 21:30							
22:00 - 22:30							
23:00 - 23:30							

Ihr Systemverwalter stellt in den Systemeinstellungen ein, ob CRM PRO mit dem cobra Terminmanager oder mit Outlook als Terminmanager arbeitet. Die Arbeit mit Outlook als Terminmanager wird am Ende dieses Kapitels beschrieben.

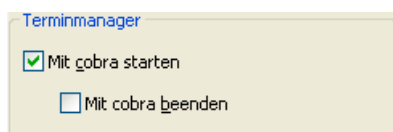
Der Terminmanager unterscheidet zweierlei Typen von Einträgen: Termine und Aufgaben. Der Unterschied:

- ▶ Ein Termin – etwa eine Besprechung – nimmt einen bestimmten Zeitraum mit Anfangs- und Endzeitpunkt ein.
- ▶ Eine Aufgabe beansprucht keinen klar definierten Zeitraum (sagen wir von 30 Minuten) im Terminkalender. Sie hat aber einen Zeitpunkt, zu dem sie fällig wird, z. B. eine telefonische Nachfassaktion.

Dementsprechend werden Termine und Aufgaben getrennt dargestellt: die Termine als Kalendereinträge, die Aufgaben als Liste. Was Sie als Aufgabe und was als Termin erfassen wollen, liegt bei Ihnen.

Terminmanager einschalten

- ▶ In CRM PRO mit [Kommunikation: Terminmanager](#).
- ▶ Im Windows-Startmenü: Über die CRM PRO-Programmgruppe.
- ▶ Zusammen mit CRM PRO mit diesen Befehlen unter [Extras: Benutzereinstellungen](#).



Der Terminmanager ist ein vom eigentlichen CRM PRO unabhängiges Programm. Sie können ihn, auch wenn CRM PRO selbst geschlossen ist, über das Startmenü starten und im Hintergrund laufen lassen.



Wir empfehlen, den Terminmanager automatisch beim Hochfahren von Windows starten zu lassen, um keinen Termin zu verpassen. Dazu legen Sie im Autostart-Ordner von Windows eine Verknüpfung an. Ziel ist im \PROGRAMM-Verzeichnis Ihrer cobra-Installation die Datei COBRATM.EXE.

Ist der Terminmanager gestartet, erscheint ein Symbol in der Taskleiste von Windows.



Klicken Sie dieses Symbol doppelt an, öffnet sich der Terminmanager.

Anzeigen...
Neuer Termin...
Neue Aufgabe...
Beenden...

Klicken Sie dieses Symbol mit der rechten Maustaste an, erteilen Sie über ein Kontextmenü Befehle.

Erinnerungsfunktion ein-/ausschalten

- ▶ Im Terminmanager erteilen Sie den Befehl [Erinnerung an/aus](#).

Einen Termin erfassen

Sie können Termine ohne Bezug zu einer Adresse erfassen, etwa wenn Sie sich an den Geburtstag Ihrer Tante erinnern lassen wollen.

- ▶ Erteilen Sie im Terminmanager den Befehl [Bearbeiten: Neuer Termin](#) bzw. [Bearbeiten: Neue Aufgabe](#).

Es öffnet sich der nachfolgend beschriebene Dialog.

- ▶ Sie legen einen Termin bequem im Kalender an, indem Sie den entsprechenden Zeitraum mit der linken Maustaste markieren. Beginnen Sie dann den Text zu tippen, wird automatisch das Fenster für neue Termine geöffnet. Der markierte Zeitraum ist bereits eingetragen.

Einen Termin zu einer Adresse erfassen

Gehen Sie in CRM PRO zur entsprechenden Adresse oder recherchieren Sie mehrere Adressen.

Erteilen Sie einen der beiden Befehle

- ▶ **Kommunikation: Adresse aufnehmen** (für eine Adresse)
- ▶ **Kommunikation: Recherche aufnehmen** (für mehrere Adressen)

Der Terminmanager öffnet sich.

Anders als bei Terminen ohne Bezug zu einer Adresse werden hier die Adresse und die Kommunikationsverbindungen angezeigt.

- ▶ Tragen Sie die Termindaten ein.

Es gibt kleinere Besonderheiten:

- ▶ Schaltfläche **Verbinden**: Wollen Sie später die Verknüpfung zu einer Adresse ändern, gehen Sie in CRM PRO zu einer anderen Adresse und klicken hier im Terminmanager diese Schaltfläche an. Damit wird die aktuelle Adresse mit diesem Termin verknüpft.

- ▶ **Kalender:** Hier legen Sie fest, wer an den Termin erinnert werden soll, in wessen Kalender er also geschrieben wird. Die Berechtigungen dazu werden im Terminmanager unter **Extras: Benutzereinstellungen: Zugriffsrechte** verwaltet. Die in spitzen Klammern geführten Kalender sind Gruppenkalender. Mit ihnen können Termine nur einmal erfasst, aber einer ganzen Gruppe von Mitarbeitern zugewiesen werden.
- ▶ **Serie:** Definieren Sie eventuelle Terminserien. Ein typisches Beispiel sind wöchentlich stattfindende Sitzungen.

Erinnerung

Ist die eingestellte Erinnerungszeit erreicht, erscheint eine Mitteilung auf dem Bildschirm.

Termin fällig: 22.03.2010, 11:00 / Bernd Schlegel

Betreff: Besprechung

Mit: Klonen, Karl, Altenkirchen EDV GmbH

Ort: Café Lindenstraße

Telefon: 0152/82304225

E-Mail: K.Klonen@altenkirchen-edv.de.ap

Adresse
Altenkirchen EDV GmbH
Karl Klonen
Am Hochkreuz 35
D 79871 Eisenbach

Status: Nochmals erinnern in:

Termin öffnen
Gehe zu Adresse
Kontakt anlegen
Anrufen
E-Mail senden
Hilfe
Schließen
Nochmals erinnern

Sie können den **Termin öffnen**, um ihn zu bearbeiten.

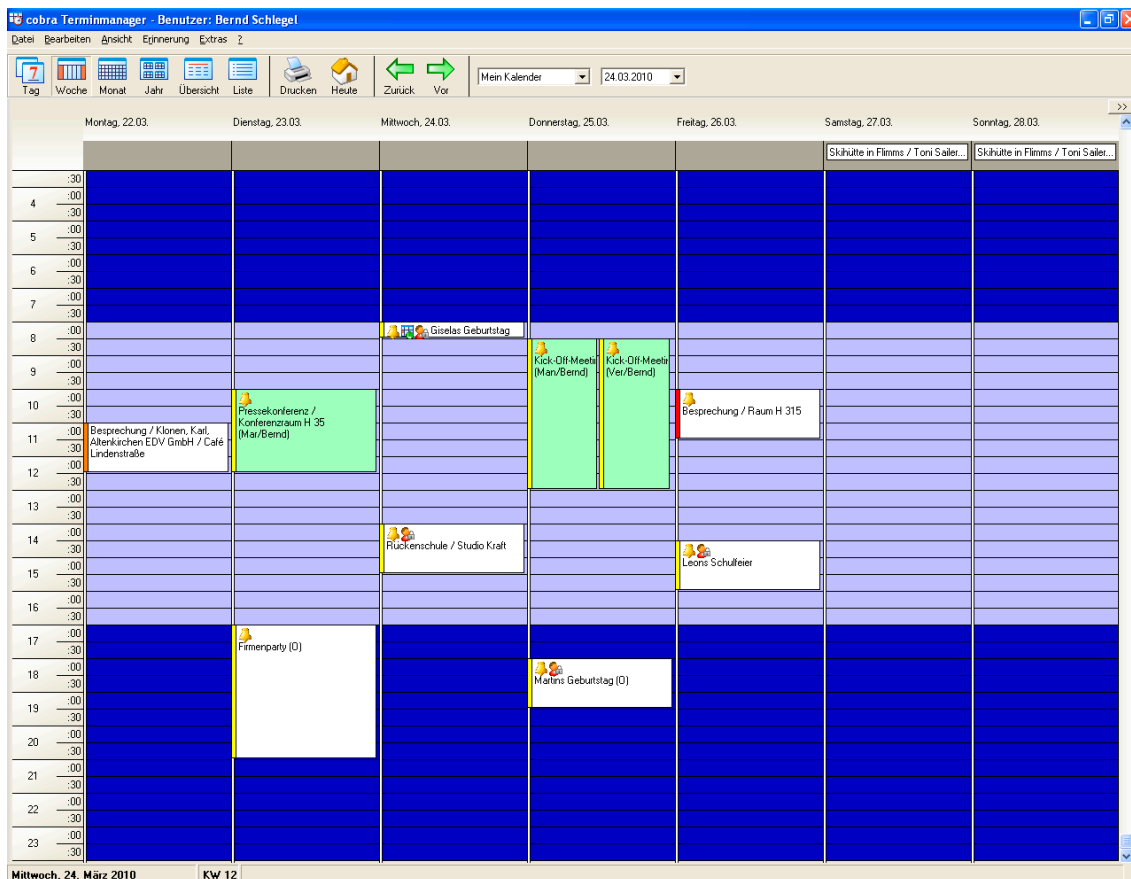
Gehe zu Adresse ruft die Adresse in CRM PRO auf.

Nochmals erinnern verschiebt den Erinnerungszeitpunkt um den in der Liste angegebenen Wert.

Sowie Sie auf **Schließen** bzw. **Kontakt anlegen** klicken, öffnet sich ein Kontaktfenster, wenn in den Benutzereinstellungen des Terminmanagers die automatische Kontakterzeugung *ausgeschaltet* wurde.

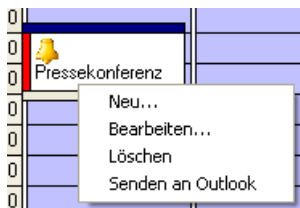
Kalender

Der Kalender zeigt die Terminübersicht. Es gibt diverse Varianten wie Tages-, Wochen-, Monats- und Jahreskalender. Ergänzt werden diese durch zwei Übersichten.



An der Farbe links der einzelnen Einträge erkennen Sie die Dringlichkeit des Termins. Durch Doppelklick öffnen Sie einen Termin zum Bearbeiten oder Löschen. Per Drag & Drop verschieben Sie ihn auf einen anderen Tag.

Mit der rechten Maustaste öffnen Sie ein kontextabhängiges Menü, das Ihnen die jeweils verfügbaren Bearbeitungsfunktionen für Kalender und Termine zugänglich macht. Damit übergeben Sie auch einen einzelnen Termin an Outlook.



Symbole

Folgende Symbole finden sich in den Kalendereinträgen selbst:



An diesem Symbol erkennen Sie, dass an diesen Termin erinnert werden soll.



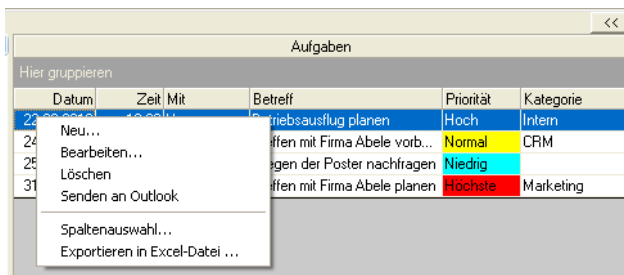
Dieses Symbol kennzeichnet private Termine, die auch von solchen Kollegen, denen Sie Lese- und oder Schreibrecht auf Ihren Kalender eingeräumt haben, nicht gesehen, geändert oder gelöscht werden können.



Dies ist ein Serientermin.

Aufgabenübersicht

Die Aufgabenübersicht öffnen Sie im Kalender mit der Schaltfläche **>>** und schließen Sie mit der Schaltfläche **<<**. Sie erlaubt es Ihnen, Aufgaben ganz verschieden zu sortieren und zu gruppieren.

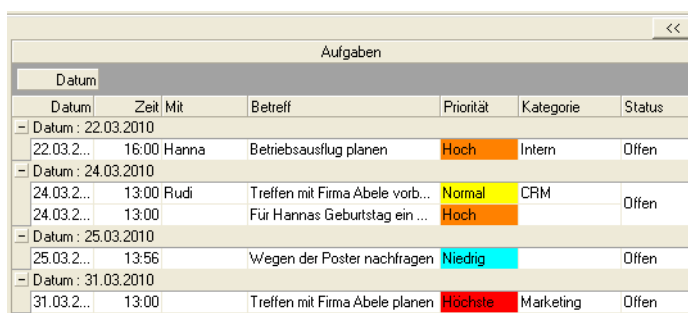


Sortieren

Um Aufgaben zu sortieren, klicken Sie in einen Spaltenkopf. Die Aufgaben werden dann nach diesem Kriterium auf- oder absteigend sortiert. In der obigen Abbildung wurde absteigend nach Datum sortiert.

Gruppieren

Sie können aus den Spalten auch Gruppen machen. Dazu ziehen Sie einen Spaltenkopf in den dunkelgrauen Bereich über der eigentlichen Aufgabenliste.



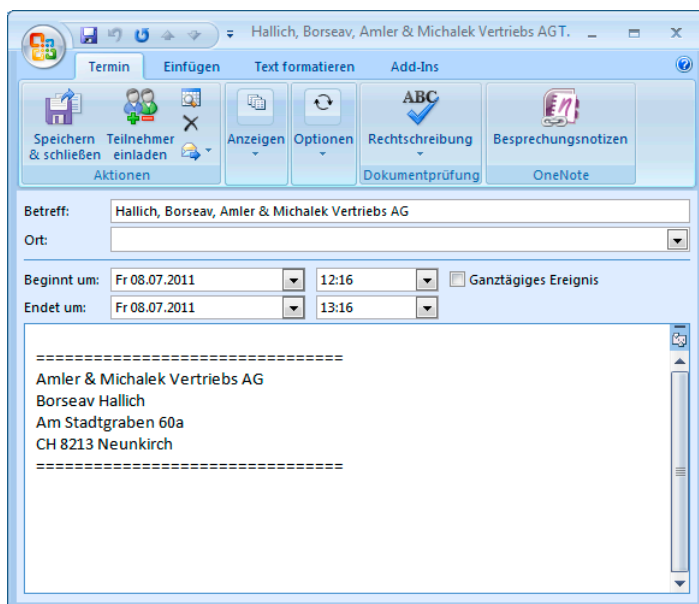
In diesem Beispiel wird nach Datum gruppiert. Sie können einzelne Gruppen öffnen und schließen und durch einen Klick in das Gruppierfeld die Sortierung von ab- in aufsteigend und umgekehrt umschalten.

Um die Gruppierung aufzuheben, ziehen Sie das Gruppierfeld einfach aus dem dunkelgrauen Bereich hinaus. Damit verschwindet es.

Termine mit Outlook verwalten

Sie können statt des cobra Terminmanagers auch Outlook zur Terminverwaltung nutzen. Das kann Ihr Systemverwalter in den Systemeinstellungen festlegen.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Kommunikation: Terminmanager**, wird Outlook geöffnet.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Kommunikation: Termin zu Adresse aufnehmen**, wird ein neuer Termin in Outlook geöffnet und die aktuelle Adresse eingetragen.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Kommunikation: Aufgabe zu Adresse aufnehmen**, wird eine neue Aufgabe in Outlook geöffnet und die aktuelle Adresse eingetragen.
- ▶ Der Befehl **Kommunikation: Recherche aufnehmen** steht für Outlook nicht zur Verfügung.



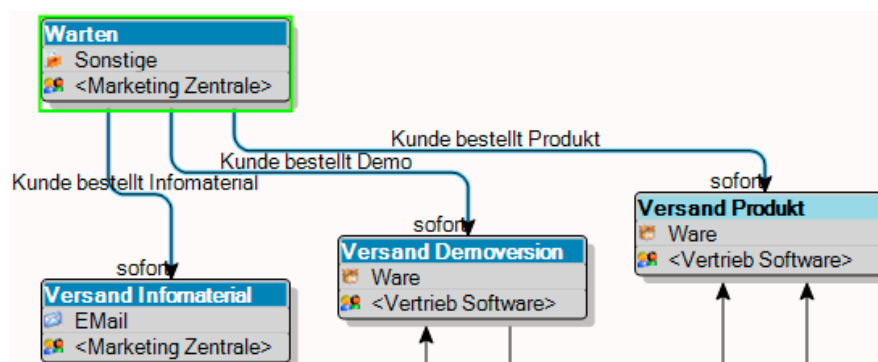
Das Kampagnen-Management sorgt für strukturierte Abläufe

Mit dem Kampagnen-Management planen Sie Marketingaktivitäten und sonstige Arbeitsabläufe. Es bildet einen Workflow ab. Kampagnen gehören jeweils zu einer bestimmten Datenbank.

Sie können es zur Planung jeder Arbeit, die aus mehreren Schritten besteht, einsetzen. Im Prinzip zeigt das Kampagnen-Management Ihnen und Ihren Kollegen einfach nur, was Sie in welcher Reihenfolge und zu welchem Zeitpunkt zu tun haben.

Es gliedert sich in drei Bereiche:

- ▶ Planung
- ▶ Durchführung
- ▶ Auswertung



1. besteht eine Kampagne also aus einem vordefinierten Workflow. Dieser gibt einzelne Arbeitsschritte an. Er ist nach dem Muster Wenn → Dann aufgebaut. In unserem Kampagnen-Management heißt dieses Schema Aktivität → Reaktion → Folgeaktivität. Im Workflow sind auch Verantwortlichkeiten sowie ein Zeitplan hinterlegt.

2. werden diesem Workflow Adressen zugewiesen. Es kann sich dabei etwa um Adressen von Interessenten handeln, die angerufen werden wollen. Oder um Empfänger eines Mailings. Oder Teilnehmer an einem Preisausschreiben ... oder ...

3. wird der Workflow in Einzelaktivitäten zerlegt. Damit wird klar, welcher Mitarbeiter was mit welcher Adresse zu tun hat. Dabei kann es sich um Mitarbeiter verschiedenster Abteilungen handeln. Jeder erledigt seine Aufgabe und schiebt die Adresse in die nächste Bearbeitungsstufe weiter. Welche das ist hängt davon ab, welche Reaktion die vorhergehende Aktivität erfahren hat.

Die Kampagne ist für eine Adresse beendet, wenn sie bei einer Schlussaktivität ohne Folgeaktivitäten angekommen ist.

Eine Kampagne planen

- ▶ Zum Planen – nicht aber zum späteren Abarbeiten der Kampagne – benötigen Sie entsprechende Rechte.

Ist noch keine Benutzerverwaltung eingerichtet, sind Sie als Gast angemeldet. Dann können Sie den Befehl [Extras: Systemeinstellungen](#) erteilen (die Option [Im Systemverwaltermodus bleiben](#) muss aktiv bleiben). Das hat denselben Effekt.

Die Planung ist der kompliziertere Teil der Arbeit mit dem Kampagnen-Management. Im allgemeinen hat nur eine Person damit zu tun. Sie sollten aber kurz dabei verweilen, damit Sie prinzipiell verstehen, worum es überhaupt geht.



Wir empfehlen Ihnen, sich komplexere Kampagnen erst auf dem Papier zu skizzieren.

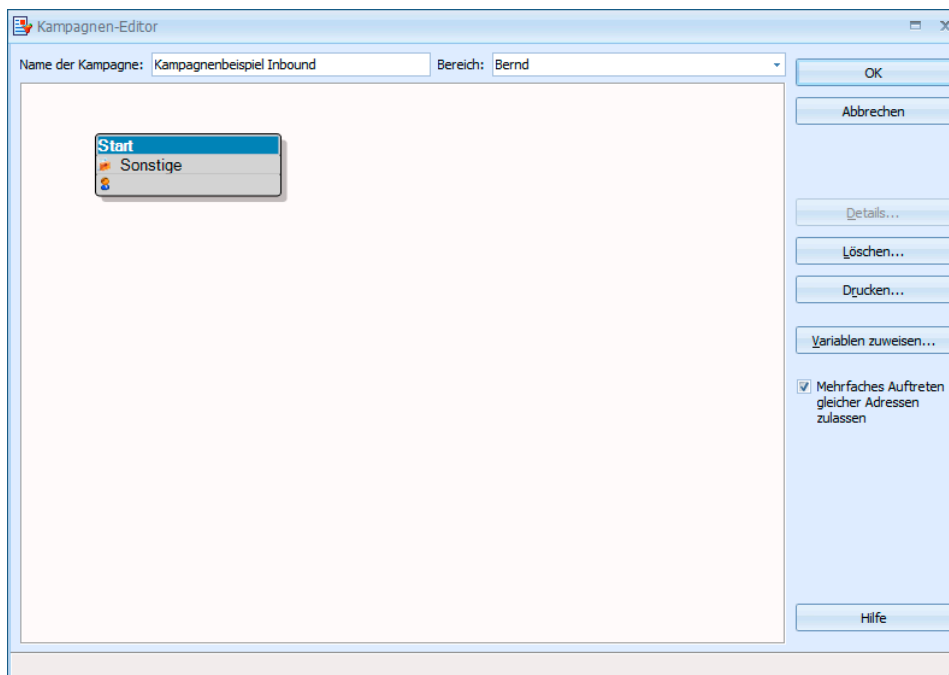
Die folgende Kampagne beschreibt, was firmenintern zu tun ist, wenn ein Kunde im Marketing einer Software-Firma anruft und Infomaterial oder eine Demoversion oder eine Vollversion einer Software bestellt.

Lernen Sie das Kampagnen-Management einfach anhand einer kleinen Übung kennen und verfolgen Sie einige Schritte direkt am Bildschirm nach.

Los geht's ...

► Erteilen Sie den Befehl **Kampagnen: Verwalten: Planen**.

Es öffnet sich ein leerer Kampagnen-Editor.



► Tragen Sie den **Namen** der Kampagne ein.

Am Anfang einer neuen Kampagne steht immer die leere Aktivität **Start**.

► Klicken Sie das Kästchen **Start** doppelt an.

Aktivitäts-Details

Name:

Art:

Aufgaben-Beschreibung:

Zuweisen an:

Adresse aus Kampagne entfernen erlauben.

Wiederholen der Aktivität erlauben: mal.

Automatisches Entfernen der Adresse (nur Schlussaktivität)

Mögliche Reaktionen:

Reaktion	Termin	Folgeaktivität	Vorgänge
Kunde bestellt In...	sofort	Versand Infomaterial	
Kunde bestellt P...	sofort	Versand Produkt	
Kunde bestellt D...	sofort	Versand Demover...	

Reaktionen Details:

Name:

Ausführen von:

Kosten (in €):

Folgeaktivität:

Ausführen am:

Vorgänge der Reaktion...

OK Abbrechen

Start ist eine Aktivität. Hier legen Sie deren Einzelheiten fest.

Geben Sie dieser Aktivität beispielsweise den **Namen** »Warten«. Es ist der Zustand, in dem Sie vor dem Anruf des Kunden verharren. Auch Art und Aufgabenbeschreibung sowie den **Bearbeiter** können Sie beliebig festlegen.

Interessant ist der Bereich **Reaktionen**. Hier werden die entscheidenden Informationen aufgelistet, die den Workflow bestimmen:

1. **Reaktion**: Was tut der Kunde?
2. **Folgeaktivität**: Was tun wir, wenn der Kunde etwas tut?

Nach dieser Logik **Reaktion** → **Folgeaktivität** verläuft das gesamte Kampagnen-Management. Selbstverständlich können Sie damit nicht nur Kundenbeziehungen abbilden, sondern sämtliche Arbeitsabläufe, die sich in ein Aktions-Reaktions-Schema bringen lassen.

Eine erste mögliche Kundenreaktion ist hier die Anforderung von **Infomaterial**.

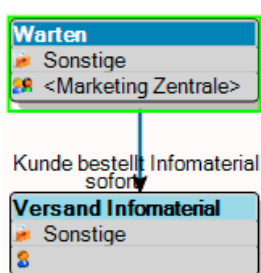
- ▶ Klicken Sie neben der Liste der möglichen Reaktionen auf **Neu**.
- ▶ Tippen Sie unter den **Reaktionen Details** ins Listenfeld **Name** »Kunde bestellt Infomaterial« ein.

- ▶ Klicken Sie **Neu** neben **Folgeaktivität** an. Geben Sie der Folgeaktivität den Namen »Versand Infomaterial«.
- ▶ Unter **Ausführen von** haben Sie folgende Wahlmöglichkeiten:

- Entweder wird diese Aufgabe dem Benutzer oder der Benutzergruppe zugewiesen, die unter **Zuweisen an** eingetragen ist.
- Oder aber es wird eine automatische Reaktion angelegt, die das System selbsttätig ausführt. Diese kann etwa darin bestehen, nach zwei Wochen eine interne E-Mail-Nachricht zu versenden oder die betreffenden Adressen mit einem Stichwort zu versehen, um explizit daran zu erinnern, beim Kunden nachzuhaken.
- ▶ Legen Sie unter **Ausführen am** fest, wann die Folgeaktivität stattfinden muss, in diesem Fall sofort.

- ▶ Den einzelnen Reaktionen können Vorgänge zugeordnet werden. diese werden automatisch der Adresse zugewiesen, wenn eine solche Aktion erfolgt. Mögliche Vorgänge sind das Hinzufügen eines Stichwortes oder Kontaktes. So lässt sich diese Adresse später einfach recherchieren.
- ▶ Klicken Sie ganz unten auf **OK**.

Die Kampagne hat sich verändert.



Die **Aktivität** Start wurde in »Warten« umbenannt und hat einen Verantwortlichen erhalten: <Marketing Zentrale>.

Der nach unten gehende Pfeil ist die **Reaktion** des Kunden. Klicken Sie das Kästchen »Warten« an, erscheint am Pfeil auch die Benennung der Reaktion »Kunde bestellt Infomaterial«.

Das untere Kästchen zeigt eine **Folgeaktivität** an, nämlich den Versand von Infomaterial. Damit ist ein erster kleiner Workflow definiert: Wir nehmen den Hörer ab – Der Kunde bestellt einen Prospekt – Wir schicken ihm den Prospekt.

Es gibt zwei weitere **Reaktionen** mit entsprechenden Folgeaktivitäten:

Reaktion: Kunde bestellt Demo – Folgeaktivität: Versand Demoversion

und

Reaktion: Kunde bestellt Produkt – Folgeaktivität: Versand Produkt.

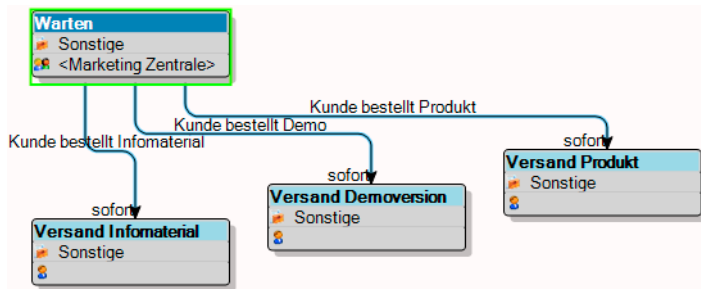
Diese beiden werden analog zur ersten Reaktion erfasst.

Mögliche Reaktionen

Reaktion	Termin	Folgeaktivität
Kunde bestellt Infomaterial	sofort	Versand Infomaterial
Kunde bestellt Produkt	sofort	Versand Produkt
Kunde bestellt Demo	sofort	Versand Demover...

Neu...
Löschen...

Das wirkt sich im Editor so aus:



Klicken Sie jetzt die **Aktivität** »Versand Infomaterial« doppelt an.

Aktivitäts-Details

Name: Versand Infomaterial
 Art: Sonstige
 Aufgaben Beschreibung:
 Zuweisen an: <Vertrieb>
 Adresse darf manuell aus der Kampagne entfernt werde
 Aktivität darf so oft wiederholt werden: 0 mal
 Adresse automatisch entfernen (nur Schlussaktivität)
 Variablenrechte...

Mögliche Reaktionen

Reaktion	Termin	Folgeaktivität	Vorgänge
Warten	ZW	Nachakquise Info...	
Kunde bestellt P...	sofort	Versand Produkt	

Neu...
Löschen...

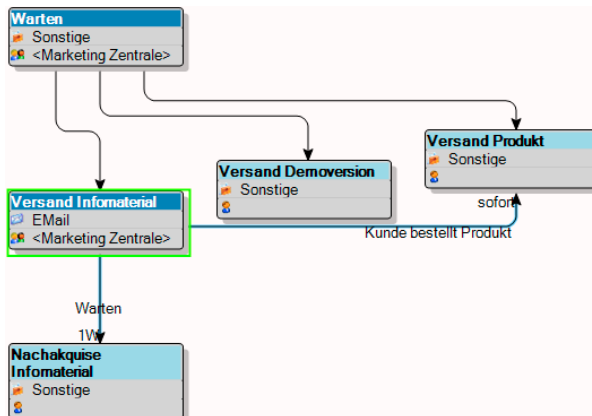
Reaktions-Details

Name: Kunde bestellt Produkt
 Ausführen von: Zugewiesenem Benutzer
 Automatisch ausführen nach: 0 Minuten
 Kosten (in €): 0
 Folgeaktivität: Versand Produkt
 Ausführen am: Sofort
 Vorgänge der Reaktion...
 OK Abbrechen

Weisen Sie dieser zwei mögliche **Reaktionen** zu:

Reaktion 1: Der Kunde reagiert nicht. Dann wird er nach 1 Woche als **Folgeaktivität** angerufen.

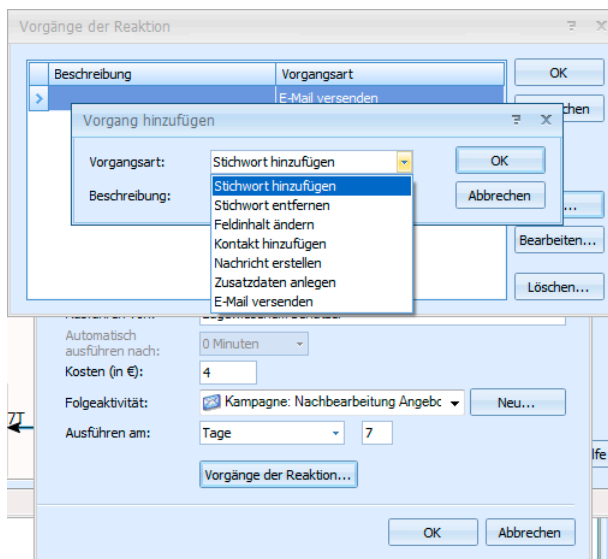
Reaktion 2: Der Kunde reagiert und bestellt das Produkt. Dann wird ihm als **Folgeaktivität** das Produkt sofort zugeschickt. Diese Folgeaktivität »Versand Produkt« hatten Sie bereits im ersten Schritt definiert, darum können Sie sie jetzt aus der Liste Folgeaktivität auswählen.



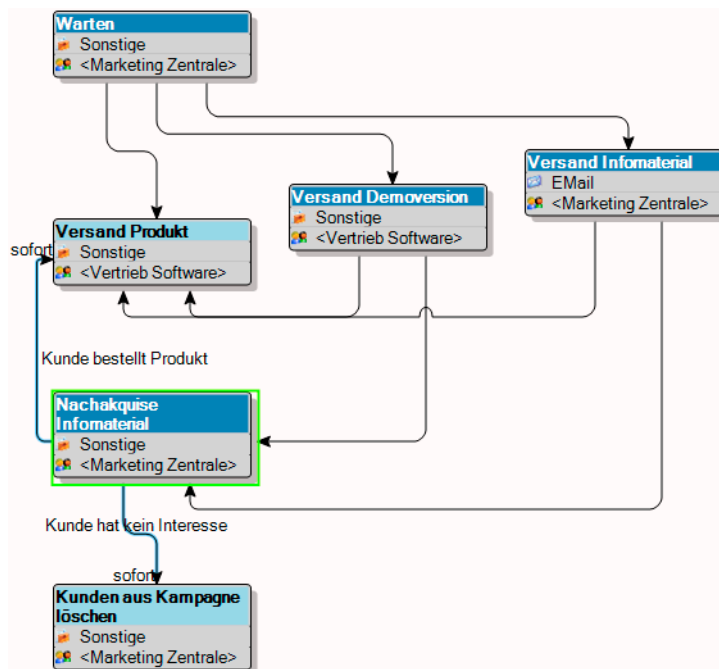
Im Editor ergibt sich nebenstehendes Bild.

Nachdem Ihnen das Prinzip klar geworden ist, können Sie jetzt die Kampagne durch einige weitere Schritte abschließen.

Zu einer möglichen Reaktion gehören verschiedene Vorgänge. Diese Vorgänge laufen automatisch ab. Sie können so beispielsweise Stichwörter hinterlegen und auch E-Mails und Nachrichten versenden.

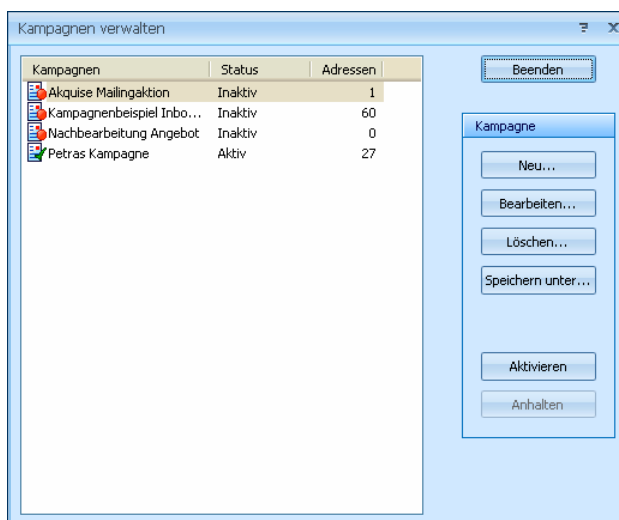


Am Ende ergibt sich für eine ähnliche Kampagne am Ende folgendes Bild:



Eine Kampagne aktivieren

Damit Sie einer Kampagne Adressen zuweisen können, muss sie aktiviert werden.



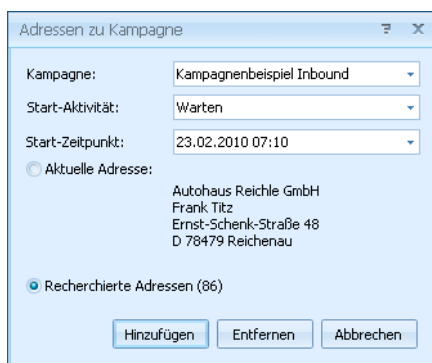
Klicken Sie die Kampagne und dann **Aktivieren** an.


Verlassen Sie dieses Fenster mit **Beenden**.

Adressen zuweisen


Planen Sie eine Marketingkampagne, bei der Sie Interessenten von sich aus ansprechen, werden Sie die Adressen, die Sie der Kampagne zuweisen, zuerst recherchieren und dann zuweisen.

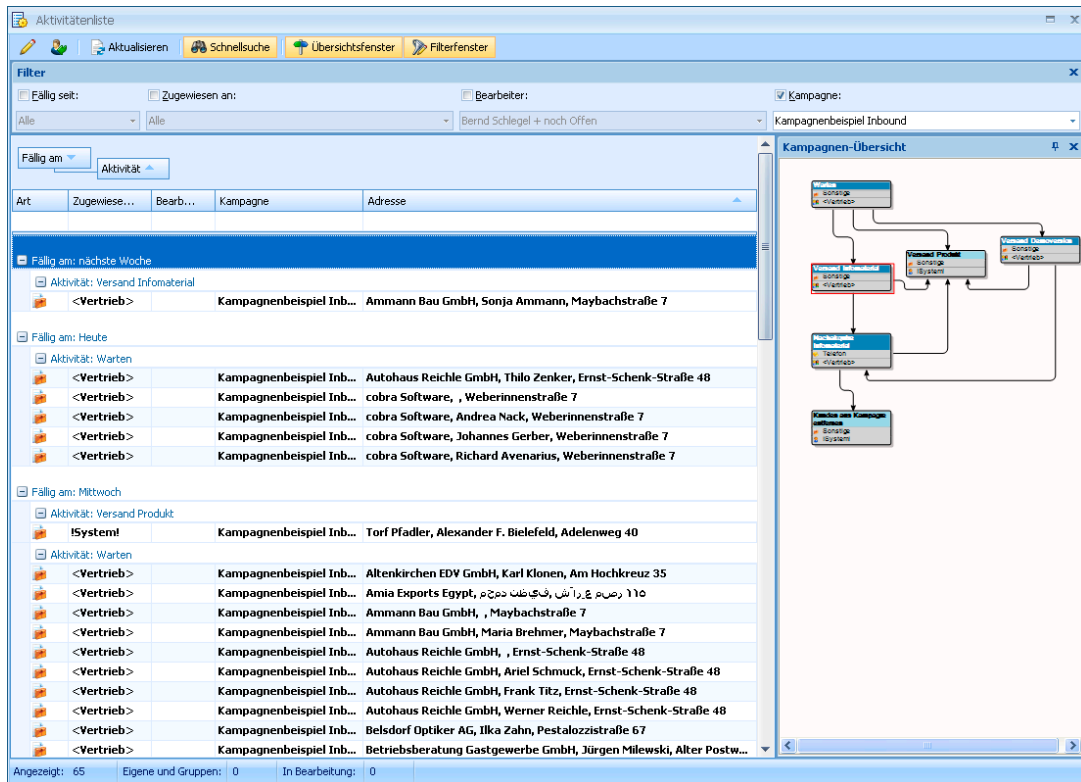
Handelt es sich bei der Kampagne wie im Beispiel darum, dass Interessenten auf Sie zukommen, um Informationen anzufordern, werden Sie die Kundenadressen nach jedem einzelnen Anruf einzeln in die Kampagne aufnehmen.



Dazu klicken Sie in der Symbolleiste »Kampagne« auf das Symbol  Adresse zur Kampagne hinzufügen.

Wenn Sie eine Kampagne planen, bei der Sie aktiv werten, können Sie unter Startwerte den Beginn und die Start-Aktivität festlegen.

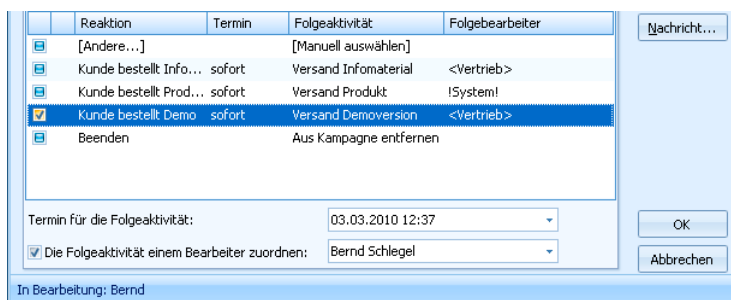
- ▶ Bestätigen Sie mit **Hinzufügen**.
- ▶ Klicken Sie nun das Symbol  Aktivitäten der Adresse links daneben an.
- ▶ Die Aktivitätenliste erscheint, und die Adresse ist auf die Startaktivität **Warten** gesetzt.



- ▶ Durch Klick auf die Schaltfläche **Übersicht** blenden Sie die grafische Darstellung der Kampagne ein und aus.

Folgeaktivitäten zuweisen

Klicken Sie die Aktivität **Warten** doppelt an. Bearbeiten Sie sie, indem Sie den nächsten Schritt festlegen. In diesem Fall hat der Kunde eine Demoverversion bestellt. Das klicken Sie an. Da dieser Versand sofort erfolgen soll, erscheint er augenblicklich in der Aktivitätenliste der dafür zuständigen Mitarbeiter.



Bestätigen Sie mit **OK**.

Der Softwareversand erhält automatisch die neuen Adressen zugewiesen. Regelmäßig schaut jeder Mitarbeiter in seine Aktivitätenliste

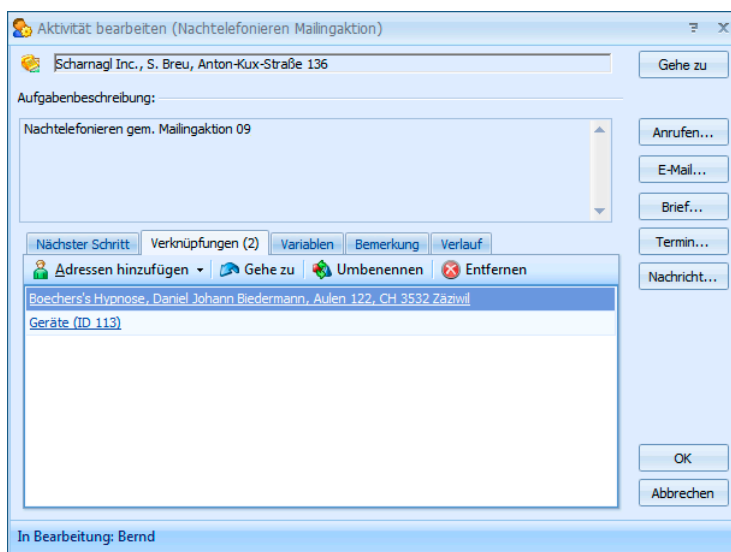


. Der Softwareversand muss die Demoversion versenden.

Zwei Stunden später ist die Demoversion verschickt.

Es wurde notiert, wann beim Interessenten nachakquirit werden soll.

Aktivitäten können mit anderen Daten verbunden werden. In der Registerkarte »Verknüpfungen« legen Sie Links auf Daten aus der Datenbank an. Klicken Sie auf **Adressen hinzufügen**, öffnet sich eine Auswahl. Klicken Sie an, auf welche Daten der Link verweisen soll.



Verknüpfungen lassen sich auch direkt in cobra erstellen. Klicken Sie dort mit der rechten Maustaste in eine Kontakt-, Zusatzdaten oder ähnliche Tabelle, erscheint ein Kontextmenü. Erteilen Sie dazu den Befehl **Aktivität mit Datensatz erstellen**.

Der Dialog **Adressen zu Kampagne** erscheint, und unter den Verknüpfungen findet sich ein Link auf die entsprechenden Daten der Datenbank.

Jede Adresse bleibt so lange in einer Kampagne aktiv, bis eine Schlussaktivität erreicht wurde. Mit dieser wird die Adresse aus der Kampagne entfernt. Natürlich kann die Adresse nun in eine andere Kampagne aufgenommen werden, z. B. eine Kampagne, die den Kunden regelmäßig über neue Produktentwicklungen und Versionsstände informiert. Eine Adresse kann beliebig vielen Kampagnen angehören.

Dies war ein grober Überblick über den Ablauf einer Kampagne. Viele weitere Fragen – etwa zu den individuellen und Gruppen-Zuständigkeiten für die einzelnen Arbeitsschritte oder die Verbindung mit dem Terminmanager werden im *Benutzer- und im Systemverwalterhandbuch* behandelt.

Mit Vertriebsprojekten alle Chancen nutzen

Ein Vertriebsprojekt unterstützt Sie bei der individuellen Kundenbetreuung. Sie verwalten damit all Ihre Vertriebsaktivitäten, erstellen Umsatzprognosen, dokumentieren Kontakte und planen Termine.

Im Prinzip handelt es sich darum, dass Sie zu jeder einzelnen in CRM PRO gespeicherten Adresse all Ihre Verkaufsbemühungen exakt dokumentieren können. Sie hinterlegen also die Information »Ich versuche, der Firma Y den Artikel Z zu verkaufen – meine Erfolgsaussichten liegen bei 75 % – zeige mir an, wann ich bei der Firma Y nachhaken muss«. Zusätzlich zu diesen Informationen hinterlegen Sie im Vertriebsprojekt weitere Angaben, etwa über beteiligte Partner. Daraus können Sie Auswertungen erstellen, die Ihnen einen genauen Überblick über den Erfolg Ihrer Aktivitäten gewähren.

Das Modul gliedert sich in

- ▶ Vertriebsprojekte
- ▶ Vertriebsprojektverwaltung
- ▶ Konfiguration (für Verwalter): Hier werden u. a. die Positionen, die möglichen Vertriebsphasen, Lead-Quellen und Ursachen für den Gewinn bzw. Verlust eines Projektes hinterlegt.

So legen Sie ein Vertriebsprojekt an

Ein Vertriebsprojekt beschreibt eine einzelne Aufgabe, bezogen auf einen bestimmten Kunden. Also: Softwareverkauf an Firma Altenkirchen. Alle Informationen, die damit im Zusammenhang stehen, werden zentral im Vertriebsprojekt verwaltet.

Beachten Sie bitte, dass Ihr Systemverwalter das Fenster für Vertriebsprojekte komplett umgestalten kann. Es kann



Es ist eine Überlegung wert, Vertriebsprojekte nur zu Hauptadressen anzulegen. Damit sind sie auch beim Wechsel oder Ausscheiden des Ansprechpartners richtig zugeordnet.

Erteilen Sie den Befehl »Vertrieb: Vertriebsprojekt anlegen«.

Vertriebsprojekt

Projektinformationen

Name: Security-Lösung Altenkirchen Geplanter Umsatz: 86.545,25 €
 Adresse: Altenkirchen EDV GmbH, Karl Vertriebs-Phase: Verbindliches Angebot
 Bearbeiter: Bernd Schlegel Wahrscheinlichkeit: 50%
 Klassifizierung: A-Lead Erwarteter Umsatz: 43.272,63 €
 Lead-Quelle: Anzeige Priorität: Hoch

Details



Erfasst am: Dienstag, 12. Januar 2010 Projekt-Start: Montag, 1. Februar 2010
 Status: In Bearbeitung Geplanter-Abschluss: Montag, 1. März 2010
 Ursache G/V: Prognose: In Forecast berücksichtigen
 Abgeschlossen: Freitag, 15. Januar 2010









Kontakte Positionen Bemerkung Beteiligte Adressen Log


Nr.	Name	Menge	Einzelpreis	Rabatt	Gesamtpreis
1	Personal Compu...	121,00	625,00 €	0,00 %	75.625,00 €
2	Installation	121,00	95,00 €	5,00 %	10.920,25 €
Gesamtsumm...					86.545,25 €

Drucken... OK Abbrechen

Projektinformationen

- ▶ Geben Sie dem Vertriebsprojekt einen **Namen**.
- ▶ Der Kunde, an den etwas verkauft werden soll, wird hier als **Adresse** geführt. Angeboten wird Ihnen die aktuelle Adresse.
- ▶ Pro Vertriebsprojekt kann jeweils nur eine Adresse als Kunde angegeben werden. Zu jeder Kundenadresse lassen sich aber beliebig viele Vertriebsprojekte definieren.
- ▶ Über die Schaltfläche  können Sie eine andere Adresse auswählen.
- ▶ Über den Listenpfeil daneben  öffnen Sie ein Kontextmenü. Darüber können Sie direkt Kontakt mit dem Kunden aufnehmen.

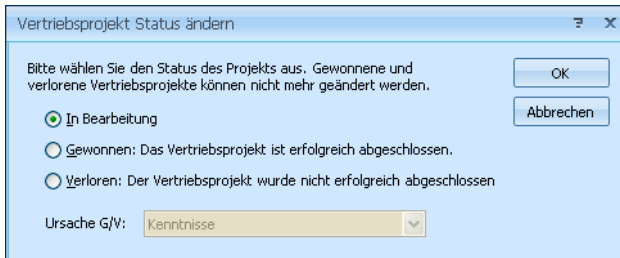

 -  **Auswählen...**
 -  Gehe zu
 -  Anrufen...
 -  Brief schreiben...
 -  E-Mail...
 -  Termin vereinbaren...
- ▶ Der **Bearbeiter** ist der Projektverantwortliche. Sind Sie *Benutzer*, ist Ihr Name hier bereits eingetragen, und Sie können nichts ändern.
- ▶ Der **geplante Umsatz** wird automatisch aus der Summe aller im Registerkarten-Bereich des Dialogs eingetragenen Positionen gebildet.
- ▶ Jeder **Vertriebsphase** ist eine bestimmte Wahrscheinlichkeit für das Gelingen des Projektes zugeordnet. Vertriebsphasen wählen Sie mit der Schaltfläche  aus.
- ▶ Sie können die **Wahrscheinlichkeit** einer Phase manuell ändern.
- ▶ Aus der Wahrscheinlichkeit und dem Wert der unten erfassten Positionen wird automatisch der **erwartete Umsatz** errechnet.

Geplanter Umsatz:	14.702,22 €
Vertriebs-Phase:	Erstgespräch 
Wahrscheinlichkeit:	10%
Erwarteter Umsatz:	1.470,22 €

Details

Die Projektdetails legen Sie im Mittelfeld des Dialoges fest.

- ▶ Zentral ist der Status des Projektes. Sie wählen ihn über die Schaltfläche  aus.

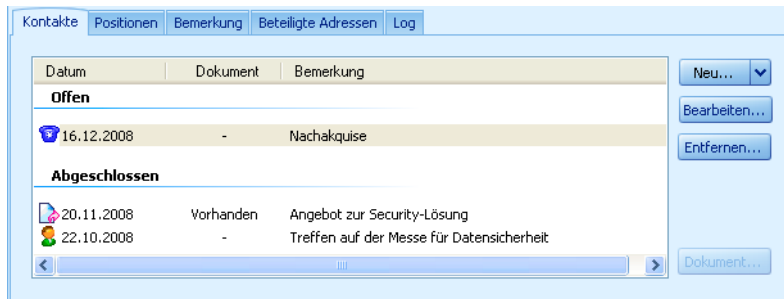


- **In Bearbeitung** – Im Bearbeitungszustand können Sie die Projekteigenschaften verändern.
 - **Gewonnen** – Nach erfolgreichem Abschluss wird das Projekt auf eine Wahrscheinlichkeit von 100 % gesetzt und gesperrt.
 - **Verloren** – Ein gescheitertes Projekt wird auf eine Wahrscheinlichkeit von 0 % gesetzt und gesperrt.
- ▶ Ist ein Projekt gewonnen oder verloren [nicht aber, wenn es in Bearbeitung ist], lässt sich eine **Ursache** für diesen Ausgang angeben. In diesem Fall geben Sie auch an, wann das Projekt **abgeschlossen** wurde.
 - ▶ **Projekt-Start** und **geplanter Abschluss** beschreiben, in welchem Zeitraum das Projekt abgewickelt werden soll. Haben Sie etwa ein Bauprojekt vereinbart, ist dies der Zeitraum, in dem die eigentlichen Baumaßnahmen durchgeführt werden sollen.
 - ▶ Haben Sie einen solchen Zeitrahmen festgelegt, können Sie den erwarteten Umsatz des Projektes auch in Ihre **Prognose** aufnehmen.

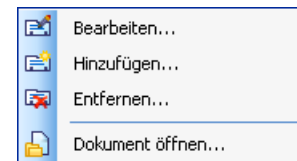
Projekt-Start:	Montag, 1. Februar 2010
Geplanter-Abschluss:	Montag, 1. März 2010
Prognose:	In Forecast berücksichtigen


Kontakte

Tragen Sie in diese Registerkarte alle Kontakte, die mit diesem Projekt in Zusammenhang stehen, ein. Zu einem Vertriebsprojekt können Sie beliebig viele Kontakte erfassen.



- ▶ Mit **Hinzufügen** öffnen Sie das Kontaktfenster, in dem Sie den Kontakt erfassen.
- ▶ Alle Bearbeitungsmöglichkeiten für Kontakte erreichen Sie auch über ein Kontextmenü. Klicken Sie, um es zu öffnen, einen Kontakt mit der rechten Maustaste an.



Das Kontaktfenster hält für Vertriebsprojekte eine kleine Besonderheit bereit. Hierfür klicken Sie bitte die entsprechende Schaltfläche  an, falls sie nicht ohnehin aktiv ist, oder wechseln Sie in die entsprechende Registerkarte – Ihr Systemverwalter kann den Kontaktdialog ja frei gestalten, daher kann sich dieser Bereich in jeder Installation an einer anderen Stelle befinden oder auch fehlen. Dann erscheint der zusätzliche Bereich **Vertriebsprojekt**.



Vertriebsprojekte kennen **abgeschlossene** und **offene** Kontakte.

- ▶ **Abgeschlossen** ist ein Kontakt, der bereits stattgefunden hat.
- ▶ **Offen** ist ein Kontakt, der erst in Zukunft stattfinden soll. Damit können Sie innerhalb des Vertriebsprojektes die nächsten Arbeitsschritte hinterlegen.
- ▶ Außer im Vertriebsprojekt werden beide Kontaktarten auch in der **Kontakthistorie** geführt, dort aber unter dem Erstellungsdatum.

Abgeschlossener Kontakt

- ▶ Einen **abgeschlossenen** Kontakt erfassen Sie mit diesen Einstellungen:

- ▶ Sowie Sie die Option **Der Kontakt hat stattgefunden** anklicken, können Sie das Kontaktdatum nicht mehr verändern. Wollen Sie das Datum ändern, müssen Sie diese Option zuerst wieder deaktivieren.

Offener Kontakt

- ▶ Einen **offenen** Kontakt erfassen Sie mit diesen Einstellungen:

Kontakt: Ammann Bau GmbH, Sonja Ammann, Maybachstraße 7, D 70469 Stuttgart

Art: Telefonisch
 Gruppe: (Öffentlich)
 Angebot abgeben.

Erstellt am: 01.04.2011
 Geändert am: 08.07.2011
 Erstellt von: Bernd Schlegel
 Geändert von: Bernd

Aktivität
 Projekttyp
 Status
 Kontaktgrund
 Reserve 1
 Reserve 2

Dokument: 2011-07-08_(Nachname)_Autor=cobra Demodatenbank.doc

Mandant & Projekt: Vertriebsprojekt

Vertriebsprojekt
 Projekt: [WebsERVER](#)
 Geplantes Kontaktdatum: 11.05.2011 Der Kontakt hat stattgefunden

Termin / Aufgabe erstellen...

Diesen Kontakt an alle recherchierten Adressen vergeben

OK Abbrechen

- ▶ Wird der Zeitpunkt für einen offenen Kontakt überschritten, wird er rot eingefärbt.

Geplantes Datum	Dokument	Bemerkung
Offen		
11.05.2011	Vorhanden	Angebot abgeben.

In der **Vertriebsprojekt-Liste** können Sie sich Vertriebsprojekte mit offenen Kontakten gesondert anzeigen lassen. So verpassen Sie keine Chance.

Projekt	Phase	Kunde	Status	Gepl.Umsatz	%	Erw.Umsatz
Clevereer	Verbindliches A...	LAU Inc., Josef...	Verloren	12.595,00 €	0 %	0,00 €
Firmenerweiter...	Interessent	Milz's Zeitarbeit...	In Bearbeitung	6.555,00 €	5 %	327,75 €
Softwareumste...	Erstgespräch	Sprung's Heiz...	In Bearbeitung	4.300,00 €	30 %	1.290,00 €
Rechenzentrum	Unverbindliche...	Ambrock GmbH...	In Bearbeitung	34.615,00 €	20 %	6.923,00 €
Webserver	Abschlussverh...	Ammann Bau G...	In Bearbeitung	4.705,00 €	80 %	3.764,00 €
Gründungsprojekt	Präsentation	Maurer's Zeitar...	In Bearbeitung	6.040,00 €	40 %	2.416,00 €
Concept	Abschlussverh...	Basta Werbemi...	In Bearbeitung	8.474,00 €	50 %	4.237,00 €

- ▶ Ist ein solcher Kontakt erledigt, **bearbeiten** Sie ihn. Aktivieren Sie in der Dialogbox **Kontakt** die Option **Der Kontakt hat stattgefunden**. Der Kontakt wird jetzt unter den **abgeschlossenen** Kontakten geführt.

Positionen

Diese Liste umfasst alle **Positionen** (z. B. Produkte und Dienstleistungen), die im Rahmen dieses Vertriebsprojektes verkauft werden sollen. Aus diesen Einträgen wird der geplante **Umsatz** in dieser Dialogbox berechnet.

- ▶ Um eine neue Position in das Vertriebsprojekt aufzunehmen, klicken Sie die Schaltfläche »Hinzufügen« an.
- ▶ Der Dialog **Position hinzufügen** wird geöffnet.

- ▶ Durch Klick auf öffnen Sie die **Positionsauswahl**, die Ihr Verwalter angelegt hat. Wählen Sie hier eine Position aus. Ändern Sie nach Bedarf deren Namen oder Preis, dies hat keine Auswirkungen auf den Positionenstamm.
- ▶ Gibt es die benötigte Position noch nicht, erfassen Sie sie **manuell**. Tippen Sie den Namen sowie Menge, Preis und einen eventuellen

Rabatt ein. Das Feld für das Kürzel müssen Sie in diesem Fall leer lassen. Manuell erfasste Positionen werden nicht in den Positionstamm aufgenommen.

- ▶ Bestätigen Sie die Auswahl, wird die Position in das Vertriebsprojekt aufgenommen. Gleichzeitig werden die Umsatzzahlen entsprechend aktualisiert.
- ▶ Die Gesamtsumme ist der **geplante Umsatz**. Daraus und aus der **Wahrscheinlichkeit** resultiert der **erwartete Umsatz**.

Vertriebsprojekt

Projektinformationen

Name: Security-Lösung Altenkirchen Geplanter Umsatz: 14.990,22 €

Adresse: Karl, Klonen, Altenkirchen ED Vertriebs-Phase: Erstgespräch

Bearbeiter: Bernd Schlegel Wahrscheinlichkeit: 10%

Klassifizierung: A-Lead Erwarteter Umsatz: 1.499,02 €

Lead-Quelle: Messe Priorität: Normal

Details

Erfasst am: Donnerstag, 20. November 2008 Projekt-Start: Montag, 05. Januar 2009

Status: In Bearbeitung Geplanter-Abschluss: Freitag, 20. Februar 2009

Ursache G/V: Prognose: In Forecast berücksichtigen

Abgeschlossen: Freitag, 20. Februar 2009

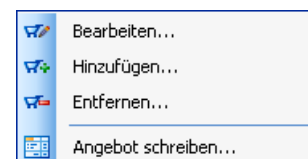
Kontakte Positionen Bemerkung Beteiligte Adressen Log

Nr.	Name	Menge	Einzelpreis	Rabatt	Gesamtpreis
1	Anlagenverwaltung	18,0000	688,79 €	0,00 %	12.398,22 €
2	Installation	36,0000	72,00 €	0,00 %	2.592,00 €
Gesamtsumme:					14.990,22 €

Buttons: Neu..., Bearbeiten..., Entfernen..., Nach oben, Nach unten, Ausgabe...

Buttons: OK, Abbrechen

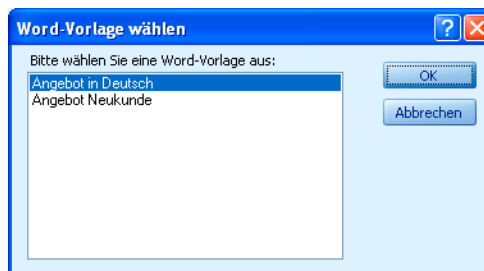
- ▶ Mit **Nach oben** bzw. **Nach unten** ändern Sie die Reihenfolge der Positionen in der Liste.
- ▶ Dem Bearbeiten und Entfernen von Positionen dient auch ein Kontextmenü, das Sie mit der rechten Maustaste aufrufen.



Positionen ausgeben

Sie können die [Positionenliste](#) und Kundeninformationen direkt an einen Brief in MS Word übergeben.

- ▶ Klicken Sie die Schaltfläche [Ausgabe](#) an. Oder benutzen Sie das [Kontextmenü](#).
- ▶ Wählen Sie aus, welche Formatvorlage Sie verwenden wollen.




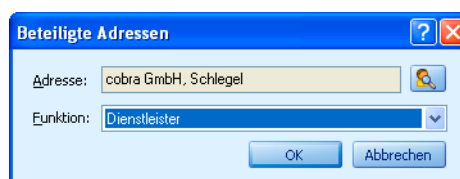
Bestätigen Sie mit **OK**, wird die Vorlage im Textprogramm geöffnet. In den Text sind die Positionen ebenso wie die Empfängeradresse bereits eingetragen.

Ist CRM PRO entsprechend konfiguriert, wird das Dokument automatisch in der Dokumentenverwaltung abgelegt und anschließend ein Kontakt für das Vertriebsprojekt erstellt. Dieser Kontakt erscheint in der Registerkarte [Kontakte](#) des Vertriebsprojekts.

Beteiligte Adressen

Gelegentlich sind an einem Vertriebsprojekt außer Ihnen und dem Interessenten auch weitere Firmen und Personen – beispielsweise als Dienstleister – beteiligt. Diese tragen Sie hier ein.

- ▶ Klicken Sie auf [Hinzufügen](#).
- ▶ Klicken Sie im Dialog [Beteiligte Adressen](#) die Lupe  an.



Der Dialog zur Adresssuche öffnet sich:

Adresse suchen

Geben Sie die Suchbegriffe ein. Drücken Sie auf den Knopf "Suchen", um die Ergebnisse anzuzeigen.

Firma: Suchen

Nachname:

Suchergebnis: 1 - 11 von 11

Firma	Nachname	Vorname	Strasse	Land	PLZ	Ort
cobra GmbH			Weberinnens...	D	78467	Konstanz
cobra GmbH	Avenarius	Richard	Weberinnens...	D	78467	Konstanz
cobra GmbH	Schlegel	Bernd	Weberinnens...	D	78467	Konstanz
COLONIA Ba...	Stoll	M.-M.	Dongrathsho...	D	17179	Granzow
Comda EDV-T...	Arcularius	Axel B.	Lerchenweg 4	D	35606	Solms
Company 4 M...	Schindzielorz	Dietmar	Elias-Gut-Str...	D	88271	Wilhelmsdorf
Compensis & ...	Kerstin	Kathryn	Eichackerweg...	CH	4222	Zwingen
Compri Marke...	Schwarz	Otto J.	Christoph-vo...	D	14806	Egelinde
Computer Pr...	Lubitz	Norbert	Ebereschen...	D	16909	Groß Haßlow
Container Na...	Schimmel	Norbert	Am Postspor...	D	16775	Schönermark
Corneliusen ...	Scharrer	Harald	Engerstraße 65	D	17089	Grischow

OK Abbrechen

- ▶ Geben Sie einen Teil des gesuchten Firmen- oder Personennamens in das Feld **Firma** oder **Nachname** ein. Eventuell werden Ihnen andere Felder angeboten – das bestimmt Ihr Verwalter.
- ▶ Sie können bei der Suche der Suche das Sternchen * als Joker verwenden. *bel findet *Abel, Werft Strobel*, *bel* findet *Abel, Abele, Beleuchtung, Müllers Möbelhaus* usw.
- ▶ Klicken Sie **Suchen** an.
- ▶ Alle Adressen, die dem Suchkriterium entsprechen, werden aufgelistet. Markieren Sie die gewünschte Adresse, und bestätigen Sie mit **OK**.
- ▶ Weisen Sie der Adresse eine **Funktion** aus der Liste zu. Diese Funktion beschreibt, in welcher Weise die Adresse an diesem Vertriebsprojekt beteiligt ist.
- ▶ Bestätigen Sie mit **OK**, wird die Adresse ins Vertriebsprojekt eingetragen.

Beteiligte Adressen

Adresse:

Funktion:

OK Abbrechen

Vertriebsprojekte verwalten

Die Vertriebsprojektliste ist das zentrale Werkzeug bei der Arbeit mit Vertriebsprojekten.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl »Vertrieb: Vertriebsprojekt-Liste«. Es öffnet sich eine Übersicht über sämtliche Vertriebsprojekte. Ihr Systemverwalter kann diese Liste auch in eine Ansicht einbinden.

Projekt	Phase	Kunde	Status	Gepf. Umsatz	%	Erw. Umsatz
Interessent	Altenkirchen E...	In Bearbeitung	0,00 €	5 %	0,00 €	
Netzwerke...	Verbindliches ...	Altenkirchen E...	In Bearbeitung	2.212,77 €	50 %	1.106,39 €
Altenkirchen EDV	Abschlussverh...	Altenkirchen E...	In Bearbeitung	945,00 €	80 %	756,00 €
Interessent	Altenkirchen E...	In Bearbeitung	0,00 €	5 %	0,00 €	
10er Lizenz Ad...	Interessent	Altenkirchen E...	In Bearbeitung	17.640,00 €	10 %	1.764,00 €
Rechenzentrum	Unverbindliche...	Ambrock Gmb...	In Bearbeitung	34.615,00 €	20 %	6.923,00 €
Webserver	Abschlussverh...	Ammann Bau...	In Bearbeitung	7.421,49 €	80 %	5.937,19 €
AOB Projekt	Interessent	AOB GmbH, H...	In Bearbeitung	0,00 €	5 %	0,00 €
Dienstleistung ...	Interessent	Autohaus Pürn...	In Bearbeitung	24.000,00 €	10 %	2.400,00 €
Concept	Abschlussverh...	Basta Werbem...	In Bearbeitung	8.474,00 €	50 %	4.237,00 €
BR0107	Abschlussverh...	Becher Reiniqu...	Gewonnen	22.785,00 €	100 %	22.785,00 €
Photo-Shop	Präsentation	Canon Euro-P...	In Bearbeitung	3.815,00 €	40 %	1.526,00 €
Company Serv...	Abschlussverh...	Company 4 Ma...	Gewonnen	17.250,00 €	100 %	17.250,00 €
Marketing Proj...	Verbindliches ...	Dialog Marke...	Verloren	3.600,00 €	0 %	0,00 €
Lübelacker	Unverbindliche...	FGW Limited...	Verloren	935,00 €	0 %	0,00 €
Vertriebswei...	Präsentation	GMM Limited...	In Bearbeitung	4.030,00 €	40 %	1.612,00 €
Krimmling Proj...	Erstgespräch	Krimmling & Co...	Verloren	2.850,00 €	0 %	0,00 €
Clevere	Verbindliches ...	LAU Inc., Jose...	Verloren	12.595,00 €	0 %	0,00 €
Home Office A...	Erstgespräch	LAU Inc., Jose...	In Bearbeitung	9.250,00 €	10 %	925,00 €
Gründungsproj...	Präsentation	Maurer's Zeita...	In Bearbeitung	6.040,00 €	40 %	2.416,00 €
Firmenerweite...	Interessent	Miz's Zeitarbei...	In Bearbeitung	6.555,00 €	5 %	327,75 €
Neuplanung V...	Verbindliches ...	NÖ Gemeindev...	Gewonnen	30.590,00 €	100 %	30.590,00 €
Neue Mitarbeiter	Erstgespräch	OSRAM GmbH...	In Bearbeitung	18.850,00 €	30 %	5.655,00 €
Filiale München	Interessent	Papier Grüber...	In Bearbeitung	11.075,00 €	30 %	3.322,50 €
Server neu	Erstgespräch	Paßditz Labor...	In Bearbeitung	2.625,00 €	20 %	525,00 €

30 Vertriebsprojekte

Σ=276.828,26 € Σ=125.594,08 €

- ▶ Im **linken** Teil der Maske finden Sie die Liste der Vertriebsprojekte.
- ▶ Sie können sich durch Klick auf die Schaltfläche **+** Details zum jeweiligen Vertriebsprojekt anzeigen lassen.
- ▶ Im **rechten** Teil der Maske sehen Sie die Listenverwaltung und Projektsuche. Sie legen hier neue Listen an und löschen überflüssige Listen. Außerdem bestimmen Sie hier durch Suchkriterien, welche Vertriebsprojekte Ihnen in der Liste links angezeigt werden.

- ▶ Wie in vielen anderen Tabellen auch kann hier aggregiert und summiert werden, falls das System so eingerichtet ist.
- ▶ Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Fußzeile der Tabelle. Legen Sie fest, welcher Wert dort angezeigt werden soll.

In Bearbeitung	18.850,00 €	30 %	5.655,00 €
In Bearbeitung	11.075,00 €	30 %	3.322,50 €
In Bearbeitung	2.625,00 €	20 %	525,00 €
Σ=276.828,24 €			Σ=25.594,08 €

itt zu IV/5342-AS			
itt zu IV/5342-AS			
itt zu IV/5342-AS			

Das Kontextmenü in der Liste

Über ein Kontextmenü erreichen Sie wichtige Funktionen, mit denen Sie Daten verwalten, ausgeben und die Liste umgestalten können.

- ▶ Klicken Sie in der Vertriebsprojektliste links einen Eintrag mit der rechten Maustaste an. Es öffnet sich ein Kontextmenü u. a. mit folgenden Funktionen:



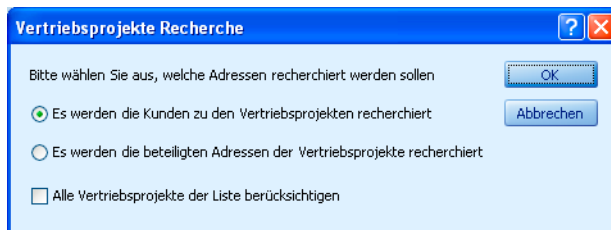
Duplizieren

Beim Duplizieren wird ein Doppel des Vertriebsprojektes angelegt. Die beteiligten Adressen sowie die Kontakte werden nicht ins Duplikat übernommen. Sie können das Duplikat dann bearbeiten und als Ausgangspunkt für neue Vertriebsprojekte nutzen.

- ▶ Um das Duplikat in der Liste tatsächlich zu sehen, wählen Sie aus dem Kontextmenü »Liste aktualisieren«.

Recherchieren

Markieren Sie in der Liste eines oder mehrere Projekte. Um mehrere Projekte zu markieren, klicken Sie sie nacheinander bei gedrückter Strg-Taste an. Sie recherchieren *Adressen*, die mit Vertriebsprojekten verbunden sind. Ihnen stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

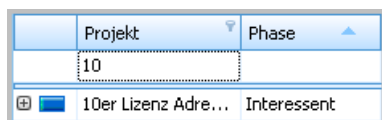


- ▶ Mit **Alle Vertriebsprojekte der Liste berücksichtigen** wird die Recherche auf sämtliche angezeigten Vertriebsprojekte ausgedehnt, ob sie nun markiert sind oder nicht.
- ▶ Treffen Sie Ihre Auswahl, und bestätigen Sie mit **OK**.
- ▶ Schließen Sie die **Vertriebsprojekte**. In der **Adresstabelle** sind die entsprechenden Adressen recherchiert.

Schnellsuche

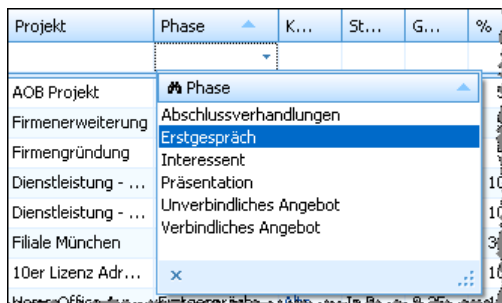
Sie können als erste Zeile der Liste eine Suchzeile einblenden.

- ▶ Geben Sie etwas in eines der Felder der Zeile ein.
- ▶ Es werden nur noch jene Vertriebsprojekte angezeigt, die diesem Kriterium genügen.

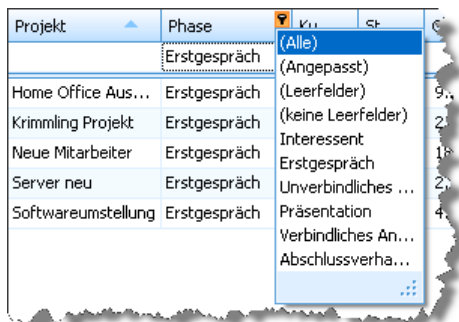


- ▶ Um wieder sämtliche Projekte zu sehen, löschen Sie einfach den Eintrag.

- ▶ In manchen Fällen wählen Sie das Suchkriterium aus einer Auswahlliste aus.



- ▶ Wollen Sie wieder sämtliche Vertriebsprojekte anzeigen lassen, klicken Sie das Filter-Symbol im Spaltentitel an und wählen »Alle«.



Listenauswahl

Mit dieser Option blenden Sie den Suchbereich rechts aus und ein.

Neue Nachricht verfassen

Mit diesem Befehl aus dem Kontextmenü öffnen Sie das programmeigene Nachrichtensystem.

Vertriebsprojekte in der Liste gruppieren

Sie können in der Liste die Vertriebsprojekte auch nach eigenem Gusto gruppieren.

- ▶ Ziehen Sie den Spaltentitel der entsprechenden Spalte in das Feld oben in der Übersicht.

- ▶ Die Liste wird jetzt entsprechend gruppiert. Die einzelnen Gruppen werden durch graue Balken voneinander abgesetzt.

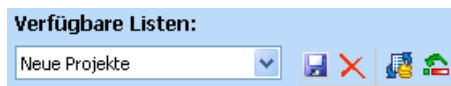
Projekt	Status	Kunde	Gepl.Umsatz	%	Erw.Umsatz
Phase: Interessent					
10er Lizenz Adres...	In Bearbeitung	Alterkürchen EDV...	17.640,00 €	10 %	1.764,00 €
Positionen					
Pos.	Name	Anzahl	Preis	Rabatt	Gesamt
1	Personal Computer Tower	21,00	840,00 €	0 %	17.640,00 €
					17.640,00 €
AOB Projekt					
	In Bearbeitung	AOB GmbH, Herb...	0,00 €	5 %	0,00 €

- ▶ Es sind auch mehrstufige Gruppierungen möglich. Dazu ziehen Sie einen weiteren Spaltentitel in den oberen Bereich. Dann wird innerhalb der ersten Gruppierung nach dem zweiten Kriterium gruppiert.

Listenverwaltung und Vertriebsprojektsuche





Der gesamte rechte Bereich des Dialoges dient der Verwaltung der Listen sowie vor allem der Datensuche.

Listen verwalten




Vier Listen werden mitgeliefert und können nicht gelöscht werden:

Für Listen gibt es folgende Verwaltungsmöglichkeiten:

-  Speichert eine Liste unter einem anderen Namen. Diese Liste ist das Ausgangspunkt für eigene neue Listen.
-  Löscht eine komplette Liste unwiderruflich.
-  Aktualisiert die aktive Liste.
-  Setzt die Liste auf den ursprünglichen Zustand zurück. Dabei gehen Änderungen an der Anzahl der Spalten oder der Spaltenreihenfolge sowie sonstige benutzerspezifische Einstellungen verloren.

Einstellungen für die Liste

Sie können die Vertriebsprojekte in einer Liste so filtern, dass Ihnen nur jene Vertriebsprojekte angezeigt werden, die bestimmten Kriterien genügen.

- ▶ Nachdem Sie in den folgenden Bereichen Ihre Einstellungen getroffen haben, klicken Sie die Schaltfläche  an. Damit wird die Liste entsprechend gefiltert.



Einstellungen:

Zeitintervall

Feld: Offene Kontakte

Filter: Nächste 5 Tage

Sie können einen bestimmten Zeitraum oder Zeitpunkt für ein bestimmtes Ereignis innerhalb des Projektes definieren.



Eigenschaften

Adressbezug: Recherche

Priorität:

Phase: 2: Unverbindliches Angebo...

Prognose:

Kontakte: Nur mit offenen Kontakten

Status: in Bearbeitung
 Gewonnen
 Verloren

- ▶ Mit dem **Adressbezug** filtern Sie Vertriebsprojekte heraus, die zu bestimmten Adressen gehören. Gegebenenfalls müssen Sie Adressen zuerst in der Adresstabelle recherchieren. Mit einer Adresshierarchie greifen Sie auf die Vertriebsprojekte einer Haupt- und der zugehörigen Nebenadressen zu.
- ▶ Unter **Prognose** wählen Sie aus, ob das Projekt im Forecast berücksichtigt wird oder nicht.
- ▶ Die anderen Felder sind Ihnen aus der Definition des Vertriebsprojektes vertraut.



Nur Verwalter haben hier eine Auswahlmöglichkeit!

- ▶ **Benutzer** sehen diese Auswahl nicht und haben nur Zugriff auf ihre eigenen Projekte.
- ▶ **Systemverwalter** haben die Auswahl unter sämtlichen Benutzern und Gruppen.

Vertriebsprojekte zur Adresse

- ▶ Gehen Sie zur gewünschten Adresse.
- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Vertrieb: Vertriebsprojekte zur Adresse**.

Ihnen werden die zur Adresse gehörigen Vertriebsprojekte angezeigt. Am unteren Rand der Liste sehen Sie zudem den insgesamt zu erwartenden Umsatz.

Projekt	Kunde	Bearbeiter	Status	Erw. Umsatz
Projekttyp: Eigene				
Security-Lösung Altenkir...	Karl, Klonen, Altenkirche...	Bernd Schlegel	In Bearbeitung	1.499,02 €
				1
				1.499,02 €

1 Vertriebsprojekte

Beenden

Vertriebsprojekte auswerten

Die Auswertung der Vertriebsprojekte erfolgt im Menü **Ausgabe: Berichte**.



Berichte, Statistiken und Auswertungen

Mit dem Berichtswesen sind Sie stets bestens informiert. Wir liefern eine breite Palette an Auswertungen mit. Außerdem lassen sich zusätzliche Auswertungen über praktisch alle in der Datenbank enthaltenen Informationen gestalten.

Berichte

Ein Bericht besteht

- ▶ aus dem eigentlichen Bericht – meistens einer tabellarischen Darstellung z. B. mit automatisch gebildeten Summen,
- ▶ oder einem Diagramm, das die Werte grafisch aufbereitet,
- ▶ oder einer Kombination aus beidem.

In der Berichtsauswahl erkennen Sie Berichte ohne Diagramm am Symbol . Auswertungen, die ein Diagramm enthalten, werden durch das Symbol  kenntlich gemacht.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Berichte: Berichte**.

Berichtswesen

Vertriebsprojekte

- Vertriebschancen TOP 20
- Opportunities with status "won"
- Verlorene Projekte
- Leadquelle Analyse
- Umsatz Mitarbeiter**
- Vertriebstrichter
- Vertriebstrichter (Balken)
- Umsatz nach Positionen ED
- Phasen-Durchlaufzeiten
- Offener Umsatz pro Quartal
- Vertriebsphasen Summe
- Vertriebsphasen Anzahl

Adressen

Kampagnen

Kontakte

Zusatzdaten

Umsatz Mitarbeiter

Kunde	Projektname	Umsatz (Kunde)	Umsatz (Projekt)
Taufwerkstatt Personal Care, Berlin	2008/Personal Care	10.000,00 €	10.000,00 €
Mediastudio 2008	Mediastudio	4.760,00 €	4.760,00 €
Green-ink, Berlin	Green-ink	9.000,00 €	9.000,00 €
ITP Werbe-Direktion	ITP-Werbe	20.000,00 €	20.000,00 €
Mediastudio 2011	Mediastudio	5.710,00 €	5.710,00 €
Green-ink, Berlin	Green-ink	9.000,00 €	9.000,00 €

Es wird ein Diagramm und ein Bericht ausgegeben mit dem Umsatz pro Mitarbeiter

Bericht gruppiert nach Mitarbeiter
 Berichtsspalten: Kunde, Projektname, Umsatz
 Diagramm: Säulendiagramm
 Filter: gewonnene Projekte
 Datensatzbeschränkung max. 10.000 Datensätze

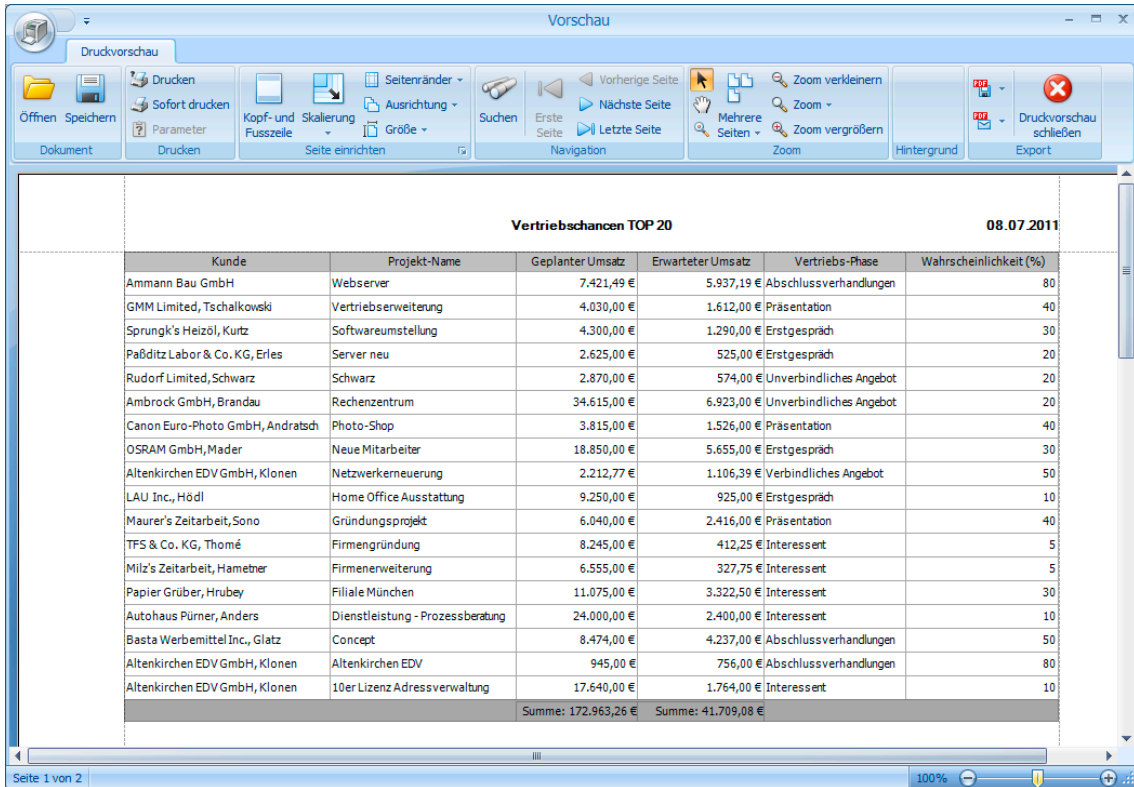
Neu Bearbeiten Ausgabe Beenden

- ▶ Öffnen Sie links eine Berichtskategorie. Kategorien gruppieren Ihre Berichte.
- ▶ Wählen Sie den gewünschten Bericht aus.
- ▶ Klicken Sie **Bericht ausgeben** an. Sie gelangen in die Druckvorschau.
- ▶ Benutzen Sie auch das Kontextmenü in der Berichtsauswahl:

Vertriebsprojekte

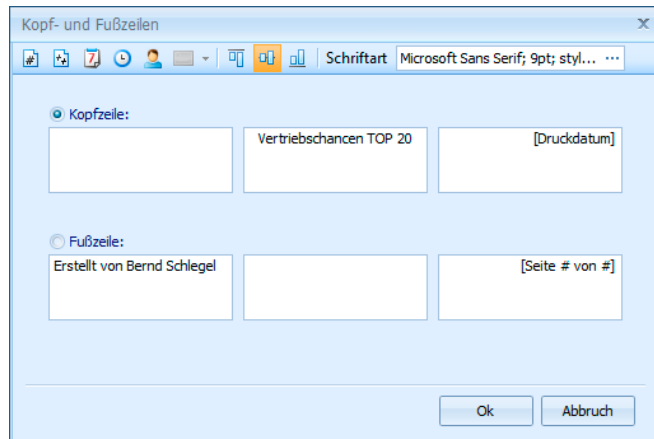
- Vertriebschancen TOP 20
- Gewonnene Projekte
- Verlorene Projekte
- Leadquelle Analyse

Bericht ausführen...
 Bericht bearbeiten...
 Bericht löschen...

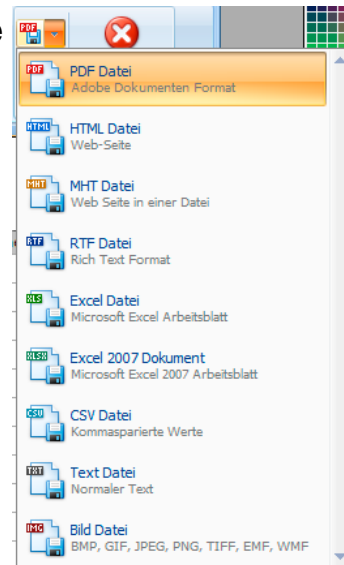


In der Druckvorschau sehen Sie das Dokument, wie es später ausgedruckt wird. Sie steuern die Vorschau über die Symbole über der Liste.

- ▶ In **Kopf- und Fußzeilen** können Sie Texte und Daten wie etwa das Druckdatum aufnehmen. Hierzu benötigen Sie das Bearbeitungs-Recht.



- ▶ Wenn Sie einen **Bericht exportieren**, haben Sie die Auswahl unter verschiedenen Dateiformaten. Welche das sind, hängt jeweils davon ab, was Sie exportieren wollen. Der Export von Diagrammen ist nur als PDF sowie in verschiedenen Grafik-Formaten möglich.
- ▶ **Vermailen** Sie einen Bericht, wird er zuerst in das gewünschte Format exportiert. Daraufhin öffnet sich eine neue Mail, der die Exportdatei schon angehängt ist.

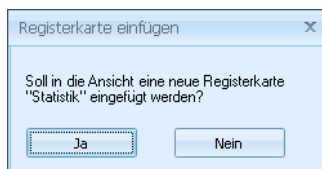


Wie Sie eigene Auswertungen erstellen, erfahren Sie in den Handbüchern (→ *siehe Seite 7*).

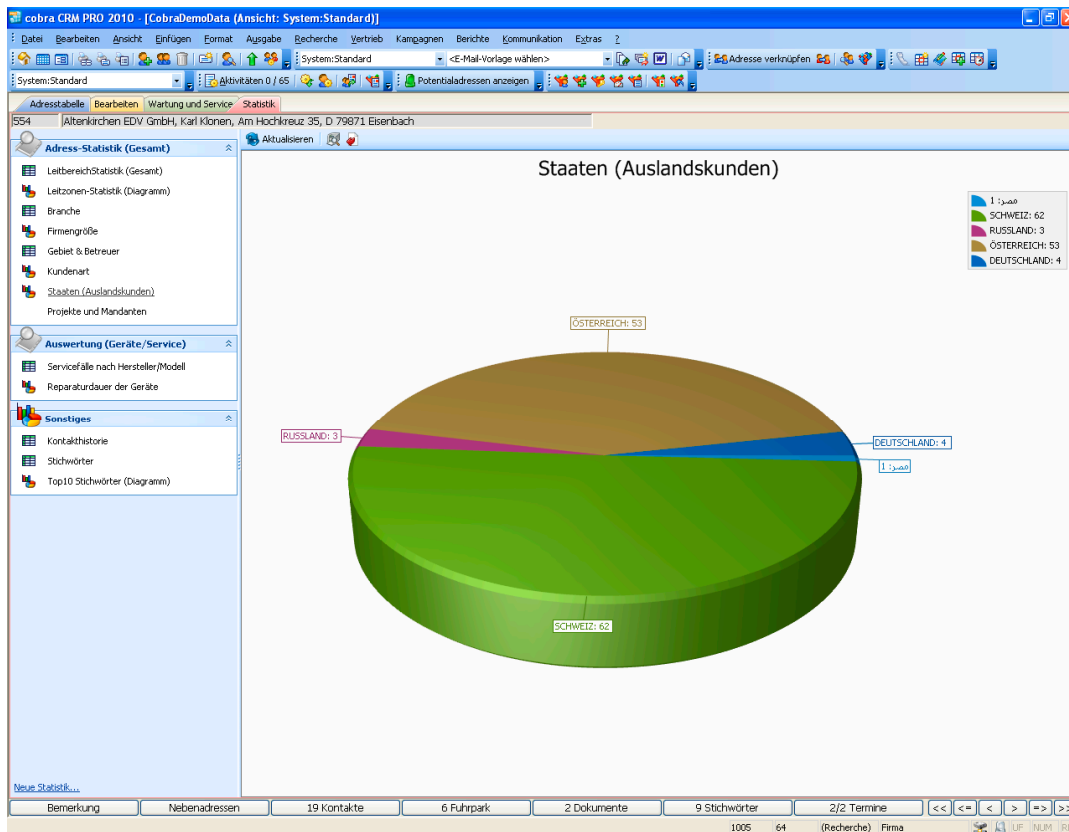
Statistiken

Ihr Systemverwalter kann Ihnen beliebige statistische Auswertungen zur Verfügung stellen. Dabei können außer Adress- auch viele andere Daten wie etwa Kontakte und Zusatzdaten ausgewertet werden.

- ▶ Erteilen Sie den Befehl **Berichte: Statistiken**.
- ▶ Haben Sie bisher in Ihre Ansicht noch keine Statistik eingebunden, werden Sie jetzt gebeten, dies zu tun:

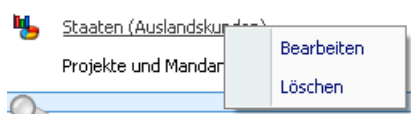


Statistiken verwalten



Links wählen Sie aus, welche Statistik Sie sich anzeigen lassen wollen. Die Statistiken sind nach Kategorien geordnet.

Je nach Rechtevergabe können Sie eine Statistik, wenn Sie sie in der Übersicht mit der rechten Maustaste anklicken:



► Bearbeiten – dies aber nur, wenn die Statistik mit der aktuellen Version von cobra erstellt wurde.

► Löschen.

Sie können den Diagrammtyp einer *grafischen* Statistik ändern.

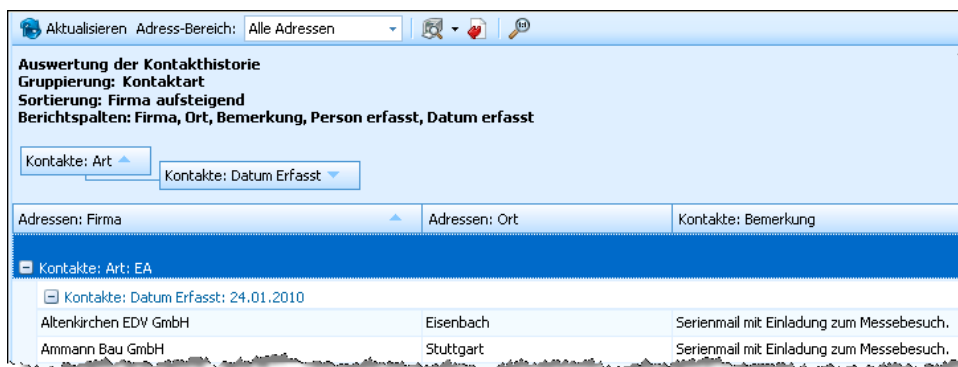
Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche [...] neben der Statistikauswahl.



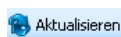
- ▶ Wählen Sie die entsprechende Statistik aus.
- ▶ Klicken Sie **Bearbeiten** an.

Die Diagrammauswahl erscheint. Wählen Sie hier ein neues Diagramm aus. Mit **Weiter** bewegen Sie sich durch den Assistenten.

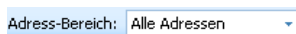
Auf der Arbeitsfläche rechts werden Ihnen die Daten – gegebenenfalls gruppiert und sortiert – angezeigt.



Rechts oben findet sich – je nachdem, um welche Statistik es sich handelt – eine Werkzeugleiste mit weiteren Funktionen:



Sie frischen die Daten auf.



Sie legen fest, welche Adressen ausgewertet werden sollen.



Alle von der aktuellen Statistik erfassten Adressen werden mit den vertrauten Optionen recherchiert.



Sie exportieren die Daten aus der aktuellen Statistik in ein anderes Dateiformat.



Sie setzen das Layout der Statistik zurück.



Sie drucken die Statistik. Dabei haben Sie die Wahl zwischen dem Listendruck und eigenen Layouts.

Das Effizienz-Modul

Das Effizienz-Modul hilft Ihnen, Ihren Vertrieb noch schlagkräftiger zu gestalten.

Idee der Effizienz-Methodik ist es, die Vertriebsressourcen auf jene Kunden und Interessenten zu fokussieren, die das höchste Potential haben, und diese zu einem geeigneten Zeitpunkt zu kontaktieren.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie für Ihre Kunden und Interessenten einen Potentialwert definieren und einen Schwellenwert festlegen. Das Effizienz-Modul sorgt dann dafür, dass den Mitarbeitern im Vertrieb die Kunden und Interessenten mit dem höchsten Potential zur Bearbeitung angezeigt werden.




Voraussetzung für die Arbeit mit dem Effizienz-Modul ist, dass in Ihrer Datenbank ein Zahlenfeld vorhanden ist, in dem das Potential eines Kunden erfasst wird.

Die Definition der Werte für Ihre Potentialadressen erfolgt in einem Assistenten. Dieser Assistent wird im Systemhandbuch beschrieben.

Mit dem Effizienz-Modul arbeiten

Welche Möglichkeiten Sie hier haben, hängt immer davon ab, über welche Rechte Sie verfügen.



Potentialadressen anzeigen

- ▶ Erteilen Sie den Befehl »Extras: Effizienzmodul: Potentialadressen anzeigen«.
- ▶ Oder öffnen Sie die Symbolleiste »Effizienz-Modul«. Damit wird eine Schaltfläche zugänglich: . Klicken Sie diese an.

In der Adresstabelle werden nur noch jene Adresshierarchien angezeigt, bei denen die Hauptadresse den angegebenen Schwellenwert überschreitet und Sie selbst Betreuer sind. Sie können sich damit ganz auf die Kunden mit Potential konzentrieren.



Beachten Sie, dass im Betreuerfeld nicht der Name, sondern das Zeichen des Benutzers sehen muss!

- ▶ Um wieder alle Adressen anzuzeigen, erteilen Sie den Befehl »Extras: Effizienzmodul: Alle Adressen anzeigen«.
- ▶ In der Leiste am unteren Bildschirmrand informieren zwei Symbole darüber, welche Adressen gerade angezeigt werden:
 -  Es werden sämtliche Adressen angezeigt.
 -  Es werden nur Potentialadressen angezeigt.

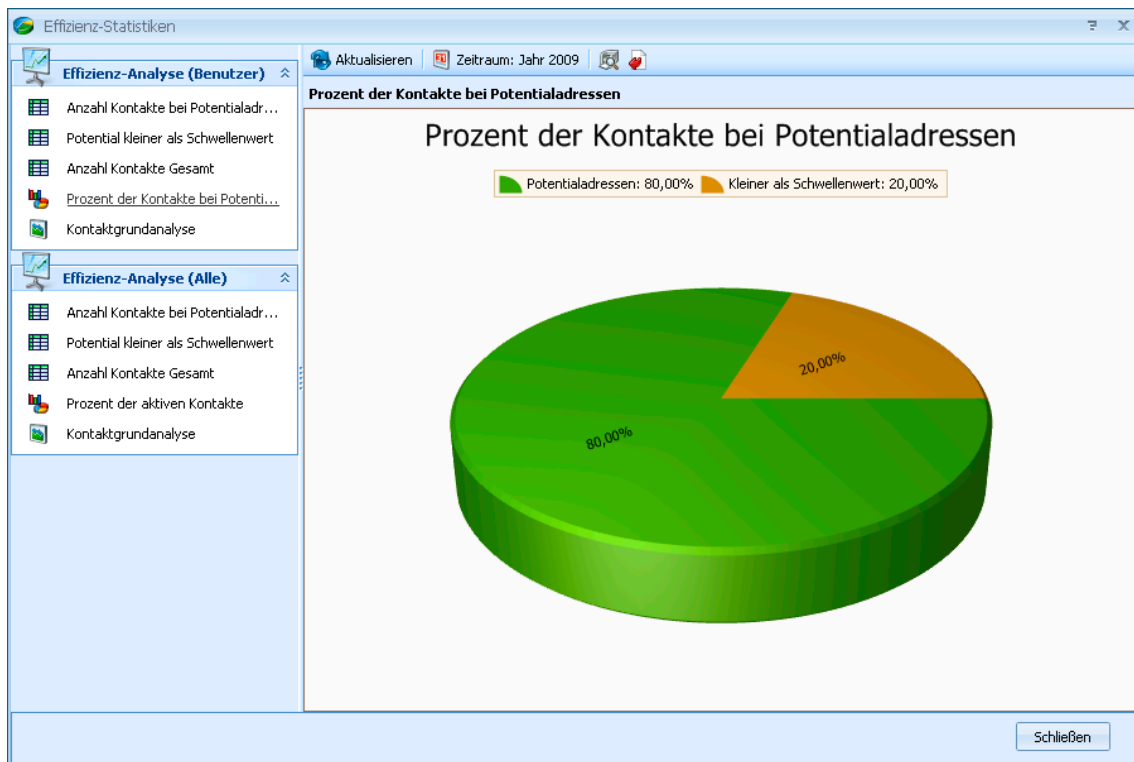
Führen Sie eine Recherche oder eine Suche durch, während nur die Potentialadressen angezeigt werden, wird stillschweigend nur in den Potentialadressen gesucht.

Beenden Sie cobra, während Sie sich nur Potentialadressen anzeigen lassen, werden auch nach dem erneuten Start von cobra nur Potentialadressen angezeigt.

Statistik

Das Statistik-Modul enthält eigene Auswertungen für das Effizienz-Modul. Um mit diesen arbeiten zu können, muss die Statistik in Ihre Ansicht integriert sein.

Ihr Systemverwalter legt fest, ob Sie nur Ihre eigenen Statistiken oder auch jene anderer Benutzer sehen dürfen.



Stichwortverzeichnis

A

Adresse		Adressliste	134
Bearbeiten	62	Adressmaske	29
Bisher bearbeitet	65	Adresstabelle	26
Duplizieren.....	64	Spaltenreihenfolge	27
Einfügen	63	Adressverknüpfung	125
Feldinhalt ersetzen	66	Recherche.....	99
Gruppen-	100	Änderung	
Haupt- vs. Neben-	47	Rückgängig	53
Heute bearbeitet	65	Aggregieren	41, 212
Kopieren	63	Aktivierung	10
Löschen	53, 103	Anmeldung.....	16
Recherchierte	54	Ansicht	
Mandant.....	100	Stichwörter	110
Neu	48	Ansichten	36
Potential-	225	Ansprechpartner.....	51
Privat	100	Aufgabenbereich.....	31
Recherche	100	Aufgabenübersicht	185
Recherchieren	102	Ausgabe.....	130
Recherchiert	103	Auswahlliste	55
Suchen	80	Auswertung	218
Verknüpfung	126		
Wiederherstellen.....	53, 54		
Zusammenführen	68		
Adresshierarchie.....	47		

B

Bearbeiten	
Bisher	65
Feldinhalt.....	66
Bearbeiter	202
Bearbeitungsansicht	29
Beenden	46
Bemerkung	108
Benachrichtigung	
Ereignis.....	167
Benutzerhandbuch	8
Benutzerverwaltung.....	16
Bericht	218
Beteiligte Adressen.....	209
Bild	127
Bisher-Liste.....	65
Brief	135

D

Datei	
Öffnen.....	20
Datenbank	
Neu	17
Öffnen.....	20
Datensatz	
Inaktiv	61
Datensatz-Link.....	162
Einrichten.....	164
Datensatzvorlage.....	48

Dokument.....	123
Suchen	82
Dokumentenverwaltung	
Serienbrief.....	140
Druck.....	130
Dubletten	
Recherche.....	101
Duplizieren	
Adresse	64
Vertriebsprojekt.....	212

E

Effizienz-Modul	224
Einfügen.....	63
Eingabemaske	37
Eigene.....	50, 115
Kontakt.....	115
Einzelbrief	136
Kontaktart.....	138
Symbol	137
E-Mail	141
Einrichten	141
Einzel-	144
Intern.....	165
Nicht personalisiert	153
Personalisieren	148
Serien-	145
SMTP-Konto.....	154
EML-Datei	154
Ereignis	167
Ergänzen	
Feldinhalt	66

Erinnerung	179
Ersetzen	
Feldinhalt	66
Etikett	134
Excel-Export	132

F

Feldinhalt	
Ändern	67
Ergänzen	66, 68
Ersetzen	66
Löschen	66
Recherchieren	93
Filter	74
Einschalten	78
Kontakte	78
Letzte Recherche	97, 99
Speichern	77
Folgeaktion	170
Folgeaktivität	197

G

Geparkte Recherche	105
Gruppe	
Terminmanager	184
Gruppenplanung	184
Gruppieren	40

H

Handbücher	7
Hauptadresse	47, 50
Hierarchie	47
ein-/ausblenden	52

Hilfesystem	7
-------------------	---

I

Inaktiver Datensatz	61
Installation	7

K

Kalender	182
Kampagnen-Management	187
Karteikarte	134
Kennwort	
Ändern	17
Kontakt	114, 204
EML-Datei	154
Historie	119
Recherche	100
Neu	115
Recherche	96
Serienmail	150
Verwalten	122

Kontaktart	138, 147
------------------	----------

Kontakte	
Filter	78

Kontextmenü	35
-------------------	----

Kopieren	63
----------------	----

L

Leerzeichen	
Entfernen	71

Letzte Recherche	97, 99
------------------------	--------

Link	162
Einrichten	164

Lizenz	<i>siehe</i> Aktivierung
Löschen	
Feldinhalt	66
Recherchierte Adresse	54, 103

M

Manuelle Recherche	102
Mehrzeilige Zelle	39
Meine Aufgaben	31
Menü	
Bearbeiten	62
Kontext-	35
Menüleiste	36

N

Nachricht	165
Empfang	166
Liste	167
Nebenadresse	47, 51
ein-/ausblenden	52
Neue Adresse	48
Notiz	108
Notizen	39

O

Online-Hilfe	8
Ort	57
Outlook	155, 161
Termin	186

P

Personalisieren	
E-Mail	148

Phonetische Suche	81
Positionen	207
Postleitzahl	57
Potential-Adresse	225
Privat	183
Programm	
Beenden	46
Start	9

R

Recherche	73, 83
Abbrechen	89
Adresse	102
Löschen	54, 103
Adressgruppen	100
Adressverknüpfung	99
Arten	85
Aufheben	103
Ausschalten	84
Bestehende	90
Dubletten	101
Einschalten	84
Feldinhalt	93
Geparkte	105
Gespeicherte	104
Gruppenadresse	100
Joker	91
Kontakt	96
Kontakthistorie	100
Letzte Recherche	99
Manuell	102
Maske	89
Mehrstufige	104
Privatadresse	100
Recherchieren	89

Schnell.....	93	Start	9
Sonderzeichen.....	92	Stichwort	109
Starten	89	Entfernen	113
Stichwort.....	95	Neu	111
Umkehren	101	Recherche.....	95
Volltext.....	96	Serienmail	150
Zusatzdaten	98	Vorrat	111
RTF.....	108	Zuweisen.....	112
Rückgängig.....	53	Suche	73, 74, 80
S		Arten	81
<hr/>			
Schließen.....	46	Dokument.....	82
Schnellrecherche	93	Schnell	76
Schnellsuche	80	Volltext-	79
Schnellsuchzeile	76	Summieren.....	212
Serienbrief	139	Symbol	59
Dokumentenverwaltung	140	Einzelbrief	137
Serienmail.....	145	Symbolleiste	
Bearbeiten	147	Anzeigen	33
Kontakt	150	Bearbeiten.....	33
Kontaktart	147	Verschieben	35
Stichwörter.....	150	Systemhandbuch	8
Serientermin	183	Systemvoraussetzungen	6
SMTP-Konto	154	T	
Software		<hr/>	
Aktivieren.....	10	Tabelle	
Sonderzeichen (Recherche)...	92	Frei.....	43
Sortieren	27	Gemischt.....	42
Spalten	27	Tooltip	39
Speichern	45	Tabelleninhalt	
Sperrvermerk.....	60	Drucken.....	131
		Export nach Excel	132
		Tastenkombination.....	36

Telefonnummer		Vertriebsprojekt	200
Suchen	81	Duplizieren	212
Termin		Gewonnen	203
Adresse	180	Neu	201
Neu	179	Summieren	212
Outlook	186	Volltextsuche	79, 81
Privat	183	Vorschau	39
Terminmanager	177		
Erinnerung ein/aus	179	W	
Öffnen	179	<hr/>	
Textbaustein	57	Warenwirtschaft	173
Einfügen	57	Warnfeld	60
Suchen	57	Werkzeugleiste	74
Tooltip	39	Wiederherstellen	53
		Z	
U		<hr/>	
<hr/>		Zugriffsrechte	16
Umsatz	202	Zusammenführen	68
		Zusatzdaten	123
V		Recherche	98
<hr/>			
vCards	164		
Verknüpfung	125, 126		