



CRM-Einrichtung

für die Produkte:

CRM-Adress

CRM-Business

CRM-Treuhand

Author: Fredy Wenger
Dokument erstellt am: 28.06.2007
Dokument zuletzt angepasst am: 12.09.2007
Dokumentname: CRM-Einrichtung.pdf
Versionsnummer: 2



Inhaltsverzeichnis

1 Leitfaden zum Umgang mit diesem Dokument.....	4
2 CRM-Benutzer erfassen	5
3 Basis-Hilfstabellen erfassen (gilt für alle CRM-Versionen)	10
3.1 Einleitung.....	10
3.2 Kurzeinführung in das "CRM-Filtersystem".....	10
3.2.1 Übersicht.....	10
3.2.2 Der „Firmenfilter“.....	11
3.2.3 Der „Ansprechpartnerfilter“.....	12
3.3 Wo werden die Hilfstabellenwerte zugeordnet?.....	13
3.3.1 Kriterien zur Firma.....	13
3.3.2 Kriterien zum Ansprechpartner Firma.....	14
3.4 Kundengruppen (zur Firmenadresse).....	15
3.5 Kundenverantwortliche (zur Firmenadresse).....	16
3.6 ABC-Codes (zur Firmenadresse)	17
3.7 Branchencodes (zur Firmenadresse).....	19
3.8 Firmengruppen (zur Firmenadresse).....	20
3.9 Verteiler (zum Ansprechpartner)	21
3.10 Zuständigkeiten (zum Ansprechpartner).....	22
4 Brief- und Faxvorlage anpassen	23
5 Zentrale Parameter einrichten	25
5.1 Datenablagen.....	25
5.2 Allgemeine Einstellungen.....	26
6 Persönliche Einstellungen der Benutzer erfassen.....	28
7 Zusätzliche Möglichkeiten (alle Versionen)	31
7.1 Tabelle "Interne Mitarbeiter" einrichten.....	31
7.2 Die Pendenzenkontrolle	34
8 CTI-Funktionen nutzen.....	36
8.1 Technische Voraussetzungen schaffen.....	36
8.2 CRM für CTI konfigurieren	37
9 Hilfstabellen für Leistungserfassung definieren	39
9.1 Leistungen	39
9.2 Steuersätze.....	41
9.3 Projekte.....	43
9.4 Konfiguration der Umsatzauswertung.....	47
10 Rechnungsparameter & -Vorlage anpassen, Umsatzauswertung	49
10.1 Einleitung	49
10.2 Rechnungsparameter.....	49
10.3 Sub-Registerlasche "Einzahlungsschein"	52
10.4 Sub-Registerlasche "Vorlagen-Designer"	53
10.4.1 Allgemeines	53
10.4.2 Die Rechnungsvorlage auf Ihre Bedürfnisse anpassen	56
10.4.2.1 Kopfzeile anpassen, Bedienung des Vorlagen-Designers	56
10.4.2.2 Den Textkörper anpassen	62
10.4.2.3 Den Adresskopf anpassen	63
10.4.2.3.1 Die Details anpassen	65
10.4.2.4 Die Fusszeile anpassen	67
10.4.2.5 Die weiteren Vorlagen (EZ und Detailblatt) anpassen	68
10.4.2.6 Spezielles zum Einzahlungsschein	68
10.5 Sub-Registerlasche "Druckersteuerung"	69
10.6 Das Drucken der Rechnungen	70
10.7 Text zu Stundensätzen	75



10.8 Textbausteine77

10.9 Parameter zum Umsatz.....79

11 Arbeitszeiterfassung einrichten 80

11.1 Kurzeinführung.....80

11.2 Soll-Arbeitszeit ermitteln und konfigurieren81

11.3 Ferienguthaben berechnen82

11.4 Handling der Arbeitszeiterfassung.....82

11.5 Startwerte in CRM erfassen83

11.5.1 Überstunden- und Ferien-Saldi83

11.5.2 Soll-Arbeitszeit je Mitarbeiter eintragen84

11.6 Tätigkeiten85

11.7 Parameter zur Produktivitätsauswertung.....87

12 Angebotsverfolgung einrichten 88

12.1 Wie funktioniert die Angebotsverfolgung - was habe ich davon?88

12.2 Angebotsverfolgung - Einrichten der Mitbewerber89

12.3 Angebotsverfolgung - Einrichten der Angebots-Geschäftsfelder.....91

12.4 Angebotsverfolgung - Einrichten der Angebots-Währungskennzeichen93

13 Fristenkontrolle einrichten (nur CRM-Treuhand) 94

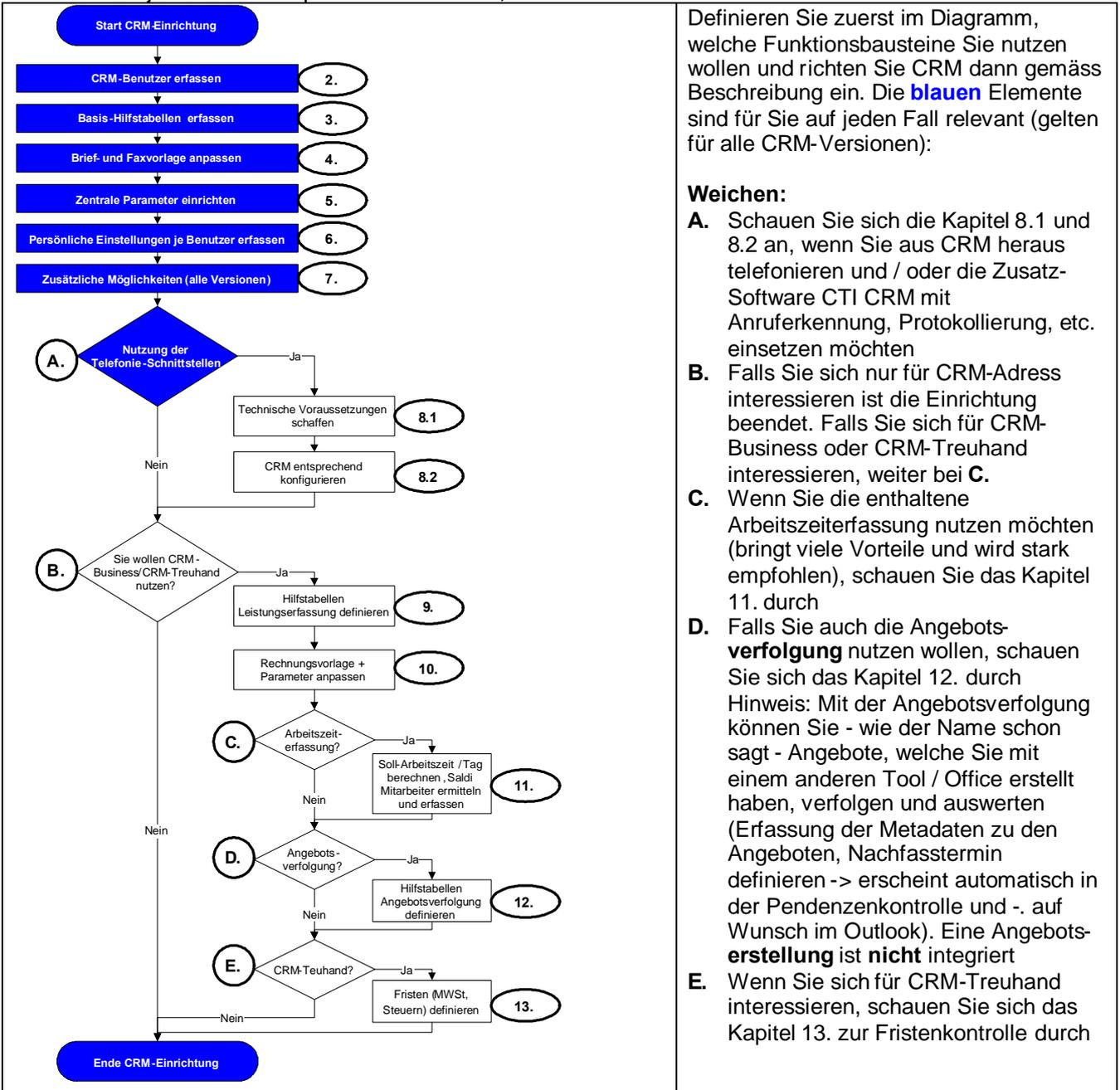
M:\Produkte\CRM\Zusatz_Dokumentationen\CRM-Einrichtung\CRM-Einrichtung.doc



1 Leitfaden zum Umgang mit diesem Dokument

CRM ist eine sehr leistungsfähige SW-Lösung, welche in grossem Masse an Ihre Bedürfnisse angepasst werden kann. Die Anpassung der Hilfstabelle und Parameter ist keine Hexerei und schnell durchgeführt - Sie müssen sich aber vorher einige Gedanken zur Ihrem Geschäft gemacht haben. Wir empfehlen Ihnen bei uns eine "Konzeptberatung" einzukaufen, wobei wir dann gemeinsam die optimalen Parameter für Ihre Firma definieren: Sie bringen das Know-how zu Ihrem Geschäft mit, wir das Know-how zu CRM.

Selbstverständlich können Sie CRM aber auch in "Eigenregie" gemäss diesem Dokument einrichten. Das nachfolgende Ablaufdiagramm zeigt die wichtigsten Schritte zur Einrichtung. Die Nummern bezeichnen jeweils das Kapitel im Dokument, in welchem das Thema beschrieben wird.



Definieren Sie zuerst im Diagramm, welche Funktionsbausteine Sie nutzen wollen und richten Sie CRM dann gemäss Beschreibung ein. Die **blauen** Elemente sind für Sie auf jeden Fall relevant (gelten für alle CRM-Versionen):

Weichen:

- A. Schauen Sie sich die Kapitel 8.1 und 8.2 an, wenn Sie aus CRM heraus telefonieren und / oder die Zusatz-Software CTI CRM mit Anruferkennung, Protokollierung, etc. einsetzen möchten
- B. Falls Sie sich nur für CRM-Adress interessieren ist die Einrichtung beendet. Falls Sie sich für CRM-Business oder CRM-Treuhand interessieren, weiter bei C.
- C. Wenn Sie die enthaltene Arbeitszeiterfassung nutzen möchten (bringt viele Vorteile und wird stark empfohlen), schauen Sie das Kapitel 11. durch
- D. Falls Sie auch die Angebotsverfolgung nutzen wollen, schauen Sie sich das Kapitel 12. durch Hinweis: Mit der Angebotsverfolgung können Sie - wie der Name schon sagt - Angebote, welche Sie mit einem anderen Tool / Office erstellt haben, verfolgen und auswerten (Erfassung der Metadaten zu den Angeboten, Nachfasstermin definieren -> erscheint automatisch in der Pendenzenkontrolle und - auf Wunsch im Outlook). Eine Angebotserstellung ist **nicht** integriert
- E. Wenn Sie sich für CRM-Treuhand interessieren, schauen Sie sich das Kapitel 13. zur Fristenkontrolle durch

Wichtig:

Wenn Sie dieses Dokument durchgesehen haben, wissen Sie, was CRM alles "kann". Sie können aber selbstverständlich frei definieren, welche der Funktionen Sie nutzen wollen. **Wenn Sie bestimmte Funktionen nicht nutzen wollen, entsteht dadurch weder bei der Einrichtung noch beim späteren Arbeiten mit CRM Mehraufwand.** Sie können einzelnen Funktionen auch erst zu einem späteren Zeitpunkt "in Betrieb" nehmen.



2 CRM-Benutzer erfassen

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Alle Benutzer, welche mit CRM arbeiten sollen, **müssen** in der CRM-Benutzertabelle erfasst sein (nur so kann CRM automatisch den korrekten Mitarbeiter zuordnen (Bsp. für die Leistungserfassung oder Arbeitszeiterfassung)).

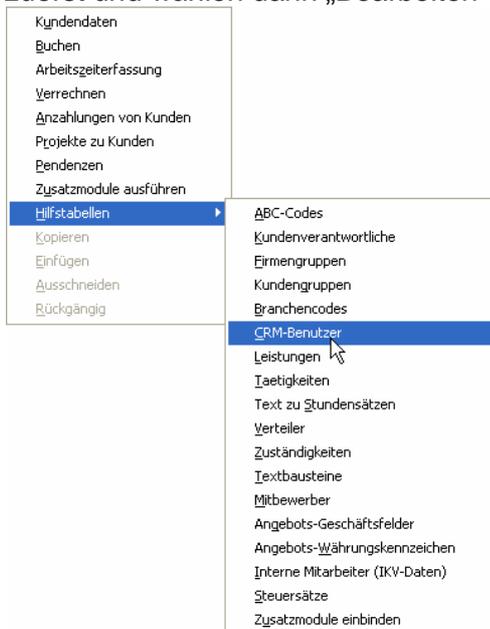
Wenn Sie dabei die **Windows**-Kennung der Benutzer erfassen (**nur die Kennung, nicht das Passwort**), werden die Benutzer beim Aufruf von CRM automatisch identifiziert, korrekt zugeordnet und ohne Anfrage durchgestellt (die Anmeldemaske erscheint also nur, wenn die Windows-Kennung des aufrufenden Benutzers in der CRM-Benutzertabelle nicht gefunden wird).

In der CRM-Benutzerverwaltung legen Sie ausserdem die **Berechtigungen** der Benutzer fest.

- ☞ Erfassen Sie die Daten aller Benutzer, welche mit CRM arbeiten sollen. Überlegen Sie dabei, welche Benutzer welche Rechte haben sollen.
- ☞ **Wenn Sie die Arbeitszeiterfassung nutzen wollen, ermitteln Sie zuerst die Überstunden- und Feriensaldi der Mitarbeiter per Stichtag, bzw. bevor die Arbeitszeiterfassung produktiv eingesetzt wird (damit Sie einen korrekten Startwert haben) - den Rest (Überstunden zuschlagen oder abziehen, Ferien ausbuchen, etc.) erledigt dann CRM für Sie.**

Hilfstabelle "CRM-Benutzer" in CRM bearbeiten:

Falls eine Maske (Adressen, Buchung, Arbeitszeiterfassung) offen ist, schliessen Sie die Maske zuerst und wählen dann „Bearbeiten - Hilfstabellen - CRM-Benutzer“ aus dem Menu:





Sobald Sie diesen Menüpunkt aufgerufen haben, wird die CRM-Benutzerverwaltung aufgerufen:

Mitarbeiter	Ma-Nr.	Satz	Kennung	Erfasser	Erf. Dat.	Mutierer	Mut. Dat.
Demo	100001	100.00	demo	MATSO1N#guggisb	28.03.2007 00:00:00		
Korrekturen	100000	0.00				CHMS007C#wenger	10.06.2002

In der Tabelle (1) werden alle erfassten CRM-Benutzer angezeigt. Der Benutzer „Korrekturen“ wird programmtechnisch benötigt und kann/darf nicht angepasst / gelöscht werden.

Nach der ersten Installation ist automatisch der Benutzer „Demo“ (2) und (3) mit dem Passwort „Demo“ mit der höchsten Berechtigungsstufe (4) erfasst (0).

0 = Keine Einschränkungen, der Benutzer darf alles (inkl. Hilfstabellen anpassen und ganze Kunden löschen)

10 = Der Benutzer darf alle „Chef-Auswertungen“ (Umsatz, Produktivität, etc.) aber keine Systemverwaltungsfunktionen (Hilfstabellen bearbeiten, ganze Firma löschen) aufrufen
20 = Der Benutzer darf keine „Chef-Auswertungen“ und keine Systemverwaltungsfunktionen aufrufen

☞ Es muss **immer mindestens ein** Benutzer mit Berechtigungsstufe 0 erfasst sein.

Normalerweise wird ein Benutzer als „Supervisor“ mit Stufe 0 bestimmt, der / die Chef's haben Stufe 10 und die „normalen“ Benutzer haben Stufe 20 (kann natürlich beliebig durch Sie definiert werden). Die Checkbox „Arbeitszeit muss vollständig nachgewiesen werden“ (5) ist für die Arbeitszeiterfassung relevant. Wenn diese Checkbox aktiv ist, muss der Benutzer bei der Arbeitszeiterfassung seine gesamte Präsenzzeit nachweisen. Zeit, welche nicht durch produktive Leistungsverbuchung nachgewiesen ist, muss dann durch Erfassung von Tätigkeiten (Bsp. Ausbildung, Aufräumen, etc.) nachgewiesen werden (siehe auch unter „Arbeitszeiterfassung einrichten“).

Im Feld „Satz“ (6) erfassen Sie den normalen Stundensatz des Mitarbeiters für die Leistungserfassung. Dieser Stundensatz wird dann auf der Buchungsmaske automatisch vorgetragen, sofern nicht auf der Leistung ein anderer Stundensatz definiert ist (siehe auch unter „Hilfstabelle für Leistungserfassung definieren“).



Mit dem Button „A-F“ können Sie zu jedem Mitarbeiter weitere Stundensätze (Bsp. A = 100, B = 90, C = 80, ...) definieren. Die Buchstaben bzw. Rabattstufen können Sie dann auf ihre Kunden zuordnen (auf der Hauptmaske, Registerlasche „Zusatzdaten“).

Ist einem Kunden eine Rabattstufe zugeordnet, wird in der Buchungsmaske automatisch der entsprechende Stundensatz des Mitarbeiters vorgelegt.

Im Bereich „Gesamtsaldo“ werden die aktuellen Saldostunden zur Ueberzeit (**7**) und Ferienguthaben (**9**) des Benutzers angezeigt. Bevor Sie produktiv mit der Arbeitszeiterfassung arbeiten, ermitteln Sie die aktuellen Saldi ihrer Mitarbeiter per Stichtag und erfassen hier die Ausgangswerte. Der Saldo wird dann automatisch von der Arbeitszeiterfassung abgefüllt. Mit den Buttons „Überstunden auszahlen“ (**8**) und „Ferien auszahlen“ (**10**), können Sie über eine Maske Stunden definiert abziehen. Dabei wird dann ein Datensatz mit Datum und Text (Bsp. "Auszahlung Ueberzeit, 95 Std.") gespeichert, damit die Auszahlungen / Korrekturen später nachvollziehbar sind.

Um einen neuen CRM-Benutzer zu erfassen klicken Sie den Button „Neu“ an (**11**).



Nach der Speicherung ist der neu erfasste Mitarbeiter in der Tabelle (1) ersichtlich. In unserem Beispiel wollen Sie guten Kunden (mit welchen Sie viel Umsatz machen) einen günstigeren Stundensatz anbieten. Deshalb klicken Sie nach der Speicherung der Daten den Button "Rabattstufen (A-F)" (3) an. Nun öffnet sich eine Maske, in welcher Sie zum Satz A: Fr. 170.--, Satz B: Fr. 160.-- und Satz C: Fr. 150.-- erfassen. Sie arbeiten also mit Total 4 Rabattstufen. Für Kleinkunden (welche keinen Rabattsatz zugeordnet haben, wird der normale Stundensatz (Fr. 180.--) verrechnet, für regelmässige Kunden mit wenig Umsatz Fr. 170.--, für regelmässige Kunden mit mittlerem Umsatz Fr. 160.-- und für Kunden mit sehr grossem Umsatz Fr. 150.--.

The screenshot shows the 'CRM Business (Demoversion)' interface. At the top, a table lists 'Bereits erfasste Mitarbeiter' (Already entered employees). A circled '1' points to the entry for 'Wenger Fredy' with ID 100002 and a rate of 180.00. Below the table, a dialog box titled 'Stundensätze (Tarifstufen A-F) zum Mitarbeiter erfassen' is open. It shows the selected employee 'Wenger Fredy' and allows setting rates for categories A through F. A circled '2' points to the 'Rabattstufen (A-F)' button in the main form below the dialog. The main form also shows fields for employee name, ID, and a 'Gesamtsaldo' section.

Erfassen Sie nun alle zukünftigen Benutzer in der CRM-Tabelle (in der Demoversion können Sie bis zu 20 Benutzer erfassen).

Hinweis: Die Änderungen sind erst nach einem Neustart von CRM aktiv.

Wenn Sie Ihre Windows-Kennung in der CRM-Benutzerverwaltung erfasst haben, werden Sie beim nächsten Start automatisch identifiziert und „durchgestellt“ (müssen sich also nie mehr bei CRM anmelden). Beispiel Buchungsmaske (Leistungserfassung nach Neustart):

The screenshot shows the 'Leistungen verbuchen' (Book services) mask. It features several selection lists: 'Kunde auswählen' (Customer selection) with 'MATRIX Solutions AG' selected, 'Mitarbeiter auswählen' (Employee selection) with 'Wenger Fredy' selected, and 'Leistung auswählen' (Service selection) with 'Material' selected. The 'Aktiver Mitarbeiter' (Active employee) field also shows 'Wenger Fredy'. Below these are input fields for 'Datum' (Date: 14.05.2007), 'Std./Anzahl' (0.00), 'Satz' (180.00), and 'Total' (0.00). A 'Steuersatz' (Tax rate) section shows '7.6% MWST' selected. The interface includes buttons for 'Neu Speichern' (New Save) and 'Abbruch' (Cancel).



3 Basis-Hilfstabellen erfassen (gilt für alle CRM-Versionen)

3.1 Einleitung

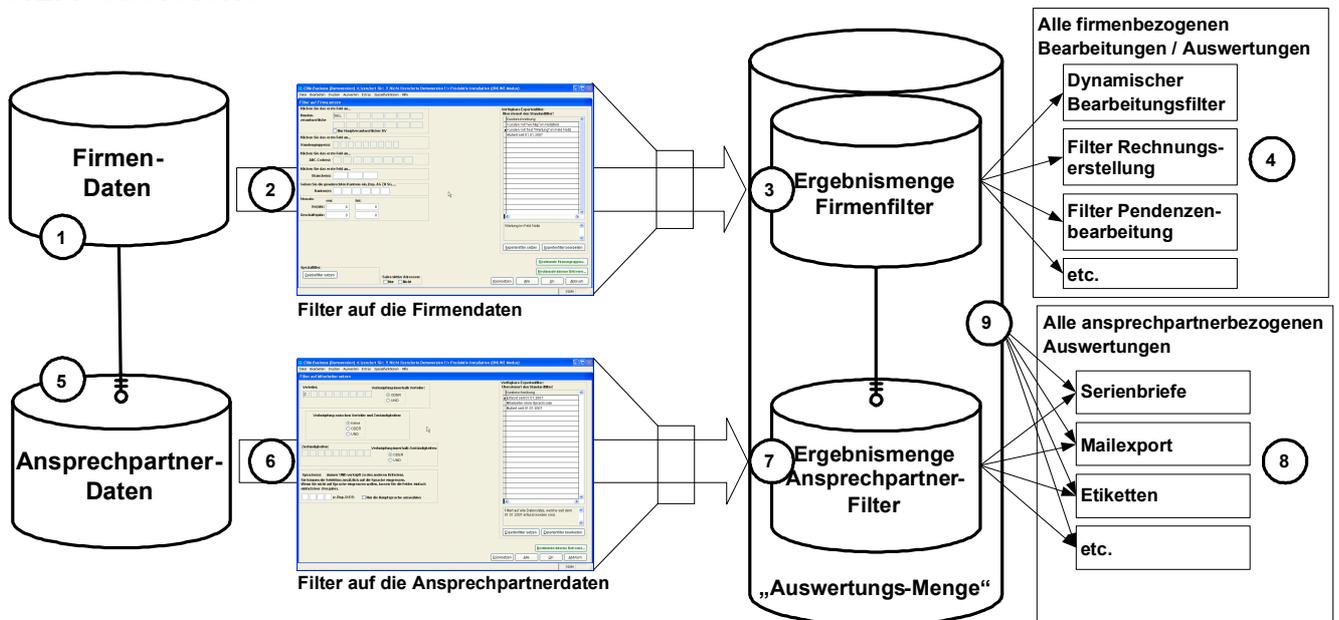
Mit den Hilfstabellen werden die Kunden und Ansprechpartner konsequent kategorisiert. Mit dem integrierten Filtersystem können dann beliebige "Sichten" auf die Kunden erstellt werden (z. Bsp. alle Kunden, welche der Branche "EDV" zugeordnet sind und die Rechtsform "Aktiengesellschaft" aufweisen, alle Kunden im Kanton Zürich, etc. **Dies ist eine der grossen Stärken von CRM.**

Nach allen Hilfstabellenwerten kann gefiltert werden. Durch die Kombination verschiedener Kriterien können sehr dynamische Sichten definiert werden, wodurch problemlos Zielgruppen angesprochen werden können. Die durchdachte Definition der Hilfstabellen ist elementar wichtig für den späteren Nutzwert von CRM.

Die Hilfstabellenwerte können auch zu einem späteren Zeitpunkt definiert / erfasst werden. Sinnvoll ist es aber, die Hilfstabellen VOR der Erfassung der Kundendaten zu definieren, so dass sie den Kunden gleich bei der Erfassung der Adressen zugeordnet werden können. Grundsätzlich gilt: Möglichst wenige Werte definieren -> Kombinationen nutzen!

3.2 Kurzeinführung in das "CRM-Filtersystem"

3.2.1 Übersicht

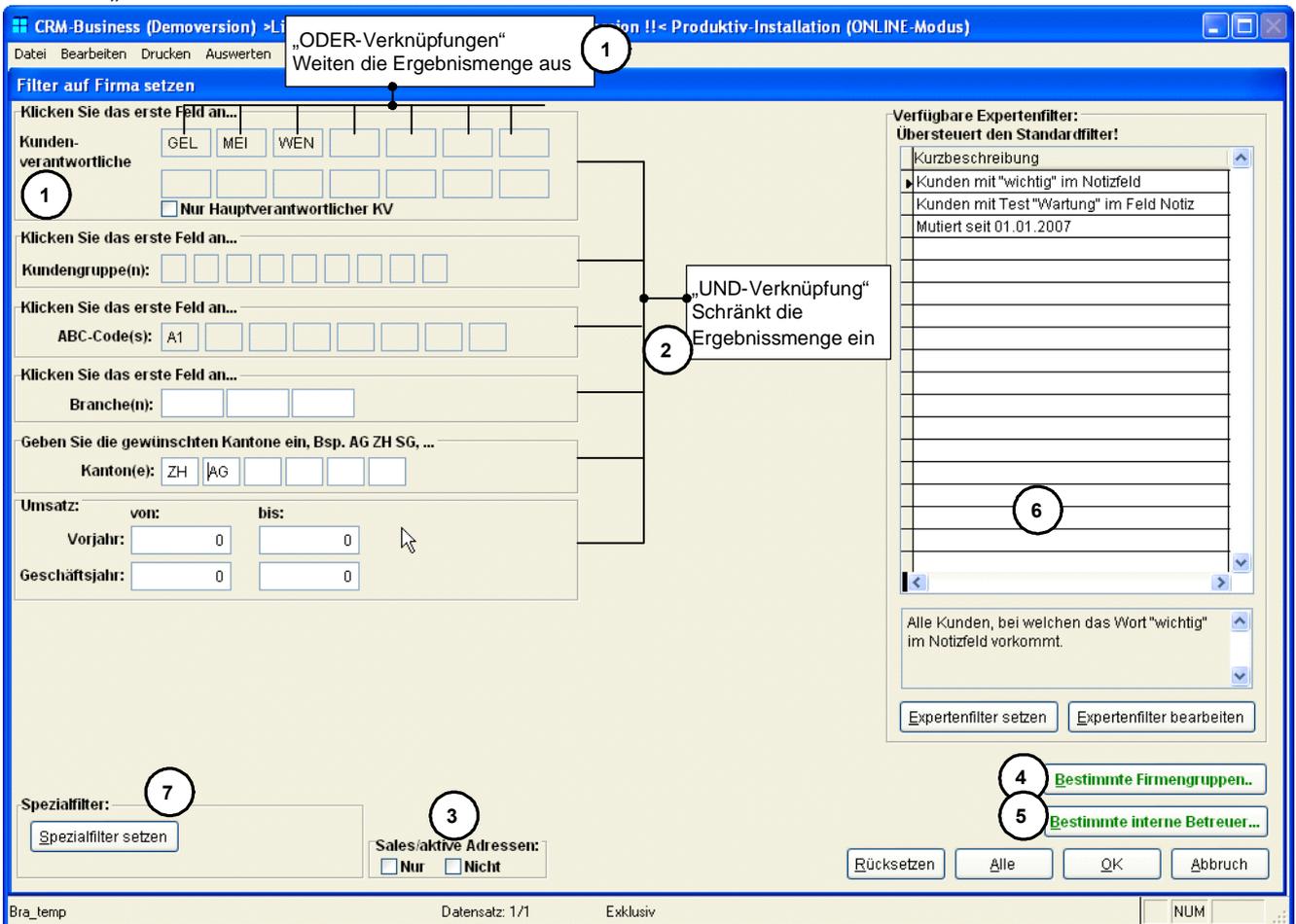


Auf viele Felder der Firmendaten (1) kann mit der Firmenfiltermaske ein Filter (2) gesetzt werden, woraus dann die „Ergebnismenge Firmenfilter“ (3) entsteht. Der Firmenfilter wird als Bearbeitungsfilter (Bsp. nur Kunden des Kundenverantwortlichen Wenger bearbeiten) und als Auswertungsfilter (4) genutzt (Bsp. nur Adressen der Kundengruppe „Lieferant“ auf Etiketten drucken). Die Ansprechpartnerdaten (5) sind mit den Firmendaten verbunden und können mit dem Ansprechpartnerfilter (6) gefiltert werden, woraus dann die „Ergebnismenge Ansprechpartnerfilter“ (7) entsteht. Der Ansprechpartnerfilter wird z. Bsp. für den Maillexport (8) genutzt (Sie wollen z. Bsp. allen Ansprechpartnern mit dem Verteiler „I“ für Infomail monatlich ein Informationsmail versenden). Die wahre Stärke des CRM-Filtersystems kommt nun aus den fast beliebigen Kombinationsmöglichkeiten des Firmen- und des Ansprechpartnerfilters (9). Wenn Sie z. Bsp. nur die Ansprechpartner mit dem Verteiler „Infomail“, welche dem Kundenverantwortlichen Meier zugeordnet sind als Mailverteiler exportieren wollen - kein Problem. Zusätzlich nur die wichtigste Kunden (ABC-Code) oder die wichtigsten Kunden in der Dienstleistungsbranche - alles kein Problem!



3.2.2 Der „Firmenfilter“

Mit dem „Firmenfilter“ können Sie nach diversen Feldern zur Firma filtern:



Je mehr Werte Sie zu **einem** Filterkriterien (1) erfassen, desto **größer** wird die Ergebnismenge. Im Beispiel wurden die Kundenverantwortlichen „GEL“ (Geschäftsleitung), „MEI“ (Meier) und „WEN“ (Wenger) in den Feldern zum Kundenverantwortlichen eingetragen. Es werden also alle Kunden selektiert, welche dem KV „Geschäftsleitung“ **oder** dem KV „Wenger“ **oder** dem KV „Meier“ zugeordnet sind. Also **mehr**, als wenn Sie nur den KV „Wenger“ zuordnen. Das gleiche gilt auch für alle anderen Filterkriterien.

Je mehr **unterschiedliche** Filterkriterien Sie zuordnen, desto **kleiner** wird die Ergebnismenge (2). Wenn Sie also - wie im obenstehendem Beispiel - zusätzlich zu den Kundenverantwortlichen auch noch den ABC-Code A1 und die Kantone ZH und AG auswählen, werden nur noch Firmen im Ergebnis sein, welche:

dem Kundenverantwortlichen ("GEL" oder "MEI" oder "WEN") zugeordnet sind

UND den ABC-Code A1 zugeordnet haben

UND im (Kanton ZH oder AG) ihren Sitz haben.

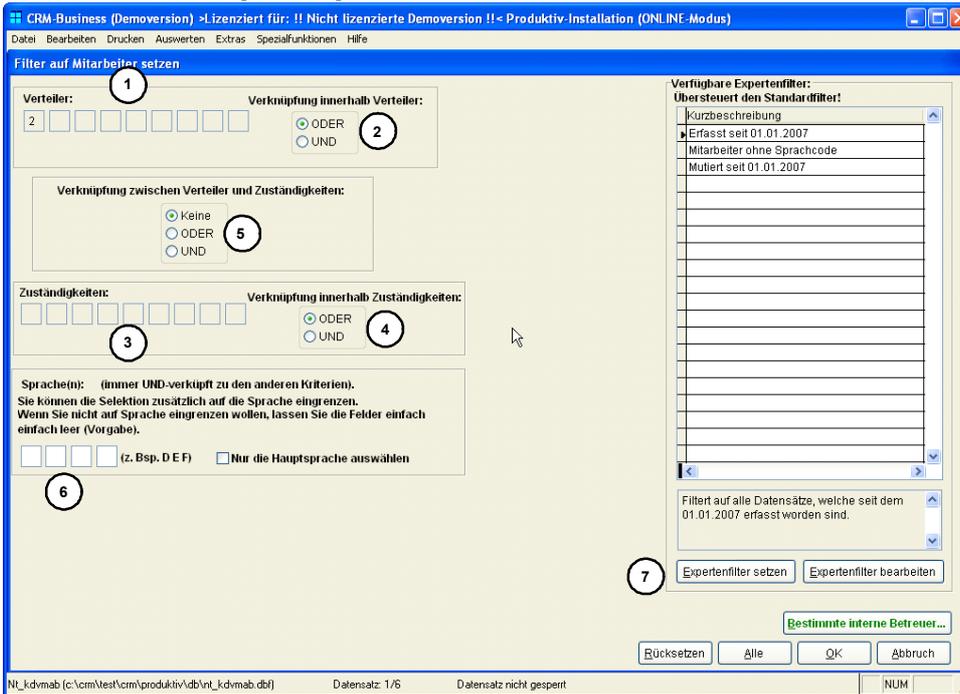
Zusätzlich zu den Standard-Filtermöglichkeiten können Sie die Daten nach "Sales/aktive"-Kennzeichen (3), nach von Ihnen definierbaren Firmengruppen (4), nach den Firmen zugeordneten internen Betreuern (5), nach absolut beliebigen Kombinationen der Firmenfelder (6) oder nach „Spezialfilter“ (7) filtern. Die Möglichkeiten gehen extrem weit.

Alle Möglichkeiten zu beschreiben sprengt den Rahmen dieses Dokumentes bei weitem. In der Regel werden Sie je Auswertung nur wenige Kriterien (z. Beispiel auf einen Kundenverantwortliche) setzen - je nach gewünschter Auswertung jeweils aber unterschiedliche.

Wenn Sie die Daten **nicht** filtern wollen, klicken Sie einfach auf den "OK"-Button.



3.2.3 Der „Ansprechpartnerfilter“



Der "Ansprechpartnerfilter" funktioniert grundsätzlich genau gleich wie der "Firmenfilter" (siehe auch unter "Der Firmenfilter"). Der Ansprechpartnerfilter wird von CRM **automatisch** bei allen ansprechpartnerrelevanten Auswertungen (also sobald die Daten des Ansprechpartners von der Auswertung betroffen sind) **nach** dem Firmenfilter aufgerufen.

Hier können Sie also die Filterkriterien **zum Ansprechpartner** setzen:

- Nach Verteiler (**1**), welche den Ansprechpartnern zugeordnet wurden (Beispiel: "Versand Kundeninformation", "Weihnachtsgeschenk", etc.). Sie können nach bis zu 9 unterschiedlichen Verteilern filtern und zusätzlich definieren, ob Sie eine UND- oder eine ODER-Verknüpfung **zwischen** den Verteilern anwenden möchten (**2**).
Wenn Sie z. Bsp. Verteiler 1, 2 und 3 selektieren und eine **ODER**-Verknüpfung wählen, werden die Daten aller Ansprechpartner selektiert, welche das Kriterium "1" **oder** "2" **oder** "3" zugeordnet haben (ergibt also eine grössere Treffermenge).
Wenn Sie z. Bsp. Verteiler 1, 2 und 3 selektieren und eine **UND**-Verknüpfung wählen, werden die Daten aller Ansprechpartner selektiert, welche das Kriterium "1" **und** "2" **und** "3" zugeordnet haben (ergibt also eine kleinere Treffermenge).
- Nach Zuständigkeiten (**3**), welche den Ansprechpartnern zugeordnet wurden (Beispiel: "Geschäftsleitung", "Verkauf", etc.) Sie können nach bis zu 9 unterschiedlichen Zuständigkeiten filtern und zusätzlich definieren, ob Sie eine UND- oder eine ODER-Verknüpfung zwischen den Verteilern anwenden möchten (**4**) (siehe Erklärung zu den Verteilern).
- Zusätzlich können Sie auch die Art der Verknüpfung zwischen den Verteiler und den Zuständigkeiten definieren (**5**). Wenn Sie ODER wählen, werden die Daten selektiert, welche dem Filter auf Verteiler oder den Filter auf Zuständigkeiten oder beiden entsprechen. Wenn Sie UND wählen wird der Ansprechpartner nur selektiert wenn sowohl der Verteiler- als auch der Zuständigkeitenfilter zutreffen.
- Zusätzlich können Sie nach der zum Ansprechpartner erfassten Sprache (**6**) selektieren. So können Sie z. Bsp. zuerst Serienbriefe an die deutschsprachenden Kunden (Sprache "D") und danach an die französischsprachenden Kunden (Sprache = "F") erstellen. Auch auf der Ansprechpartnerfiltermaske sind weitere Möglichkeiten zur Filterung vorhanden, auf welche an dieser Stelle aber nicht eingegangen wird (siehe Handbuch / Hilfestellung).



3.3 Wo werden die Hilfstabellenwerte zugeordnet?

3.3.1 Kriterien zur Firma

CRM-Business (Demoversion) >Lizenziert für: !! Nicht lizenzierte Demoversion !!- Produktiv-Installation (ONLINE-Modus)

Datei Bearbeiten Drucken Auswerten Extras Spezialfunktionen Hilfe

Kundendaten bearbeiten

Firma1: MATRIX Solutions AG
 Firma2:
 Strasse: Rautistr. 71
 CH 8048 Zürich ZH
 Postfach:
 Hersteller CRM-Software

Adresse ist S... TwixTel KV's: --- ? KdNr: PK100000
 Firmenadresse Einzeladresse Unpers. Adresse Gruppe: - ABC-Code -- 5
 Branche: 0000 Eirmengruppe 6
 Ges.U: Anz. MA: Tel. (1): +41 (0)44 406 28 48
 Umsatz VJ: Umsatz GJ: Fax: +41 (0)44 400 48 68

Suchbegriff: HomePage: www.matso.ch
 Dgkumente
 Drucken
 Anrufen CTI
 Verbinden

Anrede:	Name:	Vorname:	Sprache:	Abteilung:	Verteiler:	Zuständigkeit:	Fax:
Herr	Egli	Daniel	D				
Herr	Fricker	Herbert	D				
Herr	Guggisberg	Thomas	D				
Herr	Roth	Stefan	D				
Frau	Schweizer	Daniela	D				
Herr	Wenger	Fredy	D			G	

Speichern Neu Löschen Zählen Filter Alle Suchen i Firma1 Schliessen

Tel_nr (c:\crm_test\crm\produktiv\vb\Tel_nr.dbf) Datensatz: 8/8 Datensatz nicht gesperrt

Zu jedem Kunden kann das "Sales / Aktiv"-Flag (1) gesetzt werden. Dieses Flag wird in bei CRM-Business / -Treuhand in der Regel dafür verwendet, nur Kunden mit gesetztem Flag in der Buchungsmaske anzuzeigen (so können alle sonstigen Adressen bei der Leistungserfassung ausgeblendet werden). Bei CRM-Adress kann dieses Kennzeichen z. Bsp. für Aktive / Inaktive Adressen verwendet werden. Auf dieses Flag kann auf der Filtermaske - **zusätzlich** zu den anderen Kriterien - gefiltert werden. Im Feld "KV's" (2) können die Kundenverantwortlichen zugeordnet werden (sobald mit der Maus auf das Feld geklickt wird, öffnet sich eine Zuordnungsmaske). Auch für die Zuordnung der Kundengruppe (3), der Branche (4) und des ABC-Codes (5) kann einfach auf die entsprechende Listbox geklickt werden und die erfassten Hilfstabellenwerte werden zur Auswahl angezeigt.

Für die Zuordnung einer oder **mehrerer** Firmengruppen wird der Button "Firmengruppen" (6) angeklickt. Auf der Maske, welche dann geladen wird, können einem Kunden dann **beliebig viele** Firmengruppen zugeordnet werden.

Mit dem Button "Filter" (7) kann ein Bearbeitungsfilter (Firmenfilter) gesetzt werden (z. Bsp. nur die Adressen anzeigen, welche auf den Kundenverantwortlichen "Wenger" zugeordnet sind).



3.3.2 Kriterien zum Ansprechpartner Firma

Kundendaten bearbeiten
Firma: MATRX Solutions AG KV: --- KdNr: PK100000

Ansprechpartner bearbeiten

Anrede: Herr Telefon: 044 406 28 45 Sprache: D Geb. Datum: ... 1000000
 Name: Wenger FAX: Briefanrede: Sehr geehrter Herr Wenger
 Vorname: Fredy Natel: Ausbildung: Mail: crm-support@matso.ch
 Rang: Geschäftsführer Pager: Nur für persönliche Mails nutzen
 Abteilung: Bemerkung:

Zustand: G (1)
 Verteiler: (2)

Anrede	Name	Vorname	Sprache	Abteilung	Verteiler	Zuständigkeit	Fax	Rang
Herr	Egli	Daniel	D					
Herr	Frickler	Herbert	D					
Herr	Guggisberg	Thomas	D					
Herr	Roth	Stefan	D					
Frau	Schweizer	Daniela	D					
Herr	Wenger	Fredy	D			G		Geschäftsführer

Buttons: Internen Betreuer anzeigen/zuweisen, Journal anzeigen, JournalEintrag, Speichern, Neu, Löschen, Schliessen

Die Kriterien zum Ansprechpartner werden auf der Ansprechpartnermaske zugeordnet (Aufruf durch Doppelklick auf einen Ansprechpartner in der Tabelle der Hauptmaske). Sie können einem Ansprechpartner bis zu 25 Zuständigkeiten (1) und bis zu 25 Verteiler (2) zuordnen, indem Sie mit der Maus auf das entsprechende Feld klicken:

Zuständigkeiten zuweisen

Weisen Sie die gewünschten Zuständigkeiten zu:

Zuweisung	Zuständig	Bedeutung
<input type="checkbox"/>	1	Buchhaltung
<input type="checkbox"/>	E	Einkauf
<input checked="" type="checkbox"/>	G	Geschäftsleitung
<input type="checkbox"/>	T	Technik/ EDV

Buttons: OK, Abbruch

Im Beispiel wurde die Zuständigkeit "Geschäftsleitung" zugeordnet. Im Feld "Sprache" (3) erfassen Sie die Sprache(n) des Ansprechpartners (Bsp. "DEFI" für **D**eutsch, **F**ranzösisch, **I**talienisch und **E**nglisch). Die erste Sprache bezeichnet immer die **Haupt**sprache. Das Beispiel würde also bedeuten, dass die Muttersprache des Ansprechpartners Deutsch ist, er aber "zur Not" auch Französisch, Italienisch und Englisch versteht. Im Ansprechpartnerfilter können Sie dann definieren, welche Sprache(n) selektiert werden sollen. Dabei haben Sie auch die Möglichkeit, nur auf die Hauptsprache (im Beispiel also "D") zu filtern. Verteiler können genau gleich wie die Zuständigkeiten zugeordnet werden.



3.4 Kundengruppen (zur Firmenadresse)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Mit der Hilfstabelle "Kundengruppe" teilen Sie Ihre Kunden - wie der Name bereits sagt - in Gruppen ein. Einem Kunden kann EINE Kundengruppe zugeordnet werden.

- Für CRM-Treuhand-Benutzer könnte in der Hilfstabelle "Kundengruppe" z. Bsp. die Rechtsform des Kunden zugeordnet werden (Einzelfirma, Aktiengesellschaft, etc.), da Treuhänder Ihre Kunden evtl. über neue Gesetze (welche z. Bsp. nur Aktiengesellschaften betreffend) informieren möchten oder weil die Kundenstruktur nach Rechtsform für einen Treuhänder allgemein interessant ist.
- Für einen CRM-Adress oder CRM-Business-Benutzer ist die Rechtsform wohl weniger interessant - er wird eher Werte wie "Kunde", "Partner", "Lieferant", etc. erfassen.

Auf jeden Fall liegt es natürlich an Ihnen, welche Informationen Sie in der Hilfstabelle "Kundengruppe" hinterlegen wollen.

☞ Überlegen Sie, welche Kundengruppen für Sie sinnvoll sind und passen Sie Hilfstabelle entsprechend an.

Hilfstabelle "Kundengruppen" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorefassten Kundengruppen.

Um eine erfasste Kundengruppe zu löschen, klicken Sie die Kundengruppe in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).

Um eine neue Kundengruppe zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen einen Code, sowie einen Text zur Kundengruppe (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Als Code können Sie jedes beliebiges Zeichen erfassen.

Um einen Kundengruppentext anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Text in der Tabelle (1) an, passen den Text im Textfeld (5) an und klicken dann auf "Speichern (2).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.



3.5 Kundenverantwortliche (zur Firmenadresse)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

In der Hilfstabelle "Kundenverantwortliche" definieren Sie interne Mitarbeiter, welche später den Kunden (Adresse) zugeordnet werden können. Einem Kunden können bis zu 5 unterschiedliche Kundenverantwortliche zugeordnet werden, wobei einer als "hauptverantwortlich" definiert werden muss. So können Sie Ihren Kundenbestand bei Bedarf auf mehreren interne Mitarbeiter zuordnen und die Daten bei der Bearbeitung und bei allen Auswertungen **bei Bedarf** nach dem Kundenverantwortlichen filtern. So kann z. Bsp. jeder Mitarbeiter die Daten "seiner" Kunden bearbeiten, drucken, für Mailversände verwendet oder - via Outlook-Kontakt - auf sein Handy übernehmen. Auch bei der Rechnungsstellung kann z. Bsp. ein Filter gesetzt werden (so dass ein Kundenverantwortlicher die Rechnungen für "seine" Kunden erstellt).

Überlegen Sie, ob eine Einteilung Ihrer Kunden auf "Kundenverantwortlichen" sinnvoll ist und erfassen Sie - falls für Sie sinnvoll - die Daten Ihrer Kundenverantwortlichen in der Tabelle.

Hilfstabelle "Kundenverantwortliche" in CRM bearbeiten:

**Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":**

- Kundendaten
- Buchen
- Arbeitszeiterfassung
- Verrechnen
- Anzahlungen von Kunden
- Projekte zu Kunden
- Beständen
- Zusatzmodule ausführen
- Hilftabellen
 - ABC-Codes
 - Kundenverantwortliche**
 - Firmengruppen
 - Kundengruppen
 - Branchencodes
 - CRM-Benutzer
 - Leistungen
 - Tätigkeiten
 - Text zu Stundensätzen
 - Verteiler
 - Zuständigkeiten
 - Textbausteine
 - Mitbewerber
 - Angebots-Geschäftsfelder
 - Angebots-Währungskennzeichen
 - Interne Mitarbeiter (IKV-Daten)
 - Steuersätze
 - Zusatzmodule einbinden
- Exportieren
- Einfügen
- Ausschneiden
- Büchergang

Bearbeitungsmaske:

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorerfassten Kundenverantwortlichen.

Um einen erfassten Kundenverantwortlichen zu löschen, klicken Sie den Kundenverantwortlichen in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).

Um einen neuen Kundenverantwortlichen zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen einen Code, sowie einen Text zum Kundenverantwortlichen (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Wichtig: Sie können beliebig viel Text zum Kundenverantwortlichen erfassen - auf der Hauptmaske direkt angezeigt wird aber nur die erste Zeile.

➤ Erfassen Sie also auf der ersten Zeile die wichtigste Information (Bsp. Name).

Als Code können Sie 3 Zeichen erfassen (Nummern oder Buchstaben).

Um einen Kundenverantwortlichen anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen den Text im Textfeld (5) an und klicken dann auf "Speichern (2).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.



3.6 ABC-Codes (zur Firmenadresse)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Mit den Werten der Hilfstabelle "ABC-Codes" teilen Sie Ihre Kunden nach **Wichtigkeit** ein. Einem Kunden kann EIN ABC-Code zugeordnet werden.

Dabei können Sie Werte von A1 (sehr wichtig) bis C3 (unwichtig) definieren. Normalerweise bietet es sich an, die Wichtigkeit des Kunden als "Matrix" zu definieren.

Der Buchstabe A, B, C) sagt z. Bsp. aus, wie viel Umsatz mit dem Kunden gemacht wird, die Zahl (1, 2, 3) sagt z. Bsp. aus, wie viel des potentiell möglichen Umsatzes (z. Bsp. in %) der Kunde mit Ihnen auch wirklich macht.

Bsp.

A1 => 100'000.-- Umsatz, > 90%

A2 => 100'000.-- Umsatz, >= 50% < 90%

A3 => 100'000.-- Umsatz, < 50%

B1 => 50'000.-- < 100'000.-- Umsatz, > 90%

..

C3 = < 50'000.-- Umsatz, < 50%

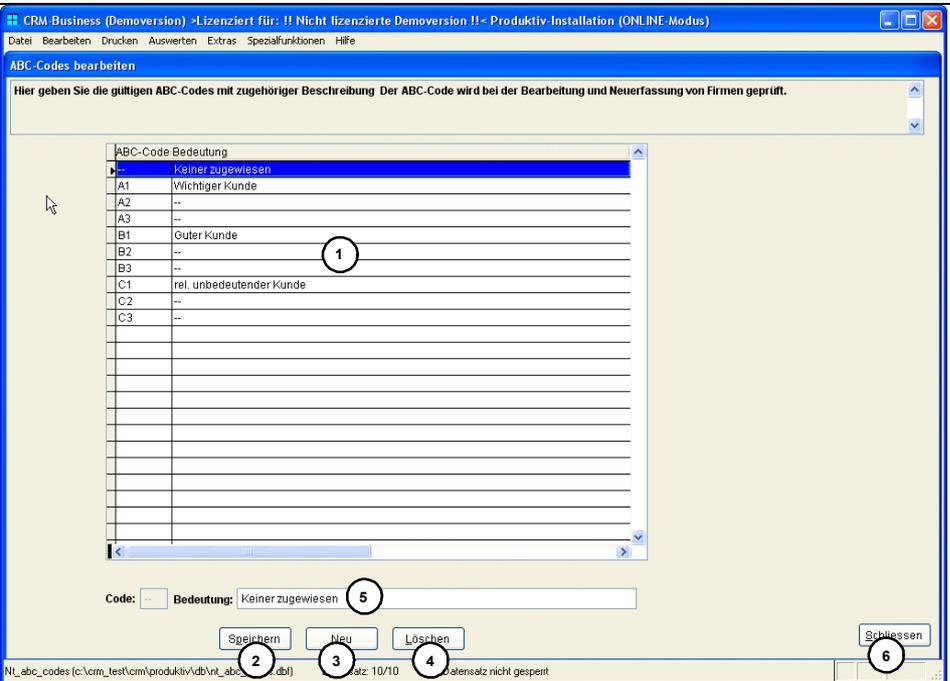
So können Sie dann z. Bsp. allen Ihren Grosskunden (= A1, A2, A3) ein Weihnachtsgeschenk zukommen lassen oder sie zu einem Anlass einladen. Oder Sie machen eine Werbeaktion an alle Kunden, bei welchen das Potential nicht ausgeschöpft ist (=A3, B3, C3).

Natürlich können Sie auch einfach die Voreinstellung:

A1 = "Wichtiger Kunde", B2 = "Guter Kunde", C3 = "Rel. unbedeutender Kunde" belassen, ganz andere Definitionen verwenden oder auf dieses Merkmal verzichten.

☞ Überlegen Sie, welche ABC-Codes **für Sie** sinnvoll sind und passen Sie Hilfstabelle bei Bedarf entsprechend an.

Hilfstabelle "ABC-Codes" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:																						
	 <table border="1" data-bbox="630 1299 1181 1724"> <thead> <tr> <th>ABC-Code</th> <th>Bedeutung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>--</td><td>Keiner zugewiesen</td></tr> <tr><td>A1</td><td>Wichtiger Kunde</td></tr> <tr><td>A2</td><td>--</td></tr> <tr><td>A3</td><td>--</td></tr> <tr><td>B1</td><td>Guter Kunde</td></tr> <tr><td>B2</td><td>--</td></tr> <tr><td>B3</td><td>--</td></tr> <tr><td>C1</td><td>rel. unbedeutender Kunde</td></tr> <tr><td>C2</td><td>--</td></tr> <tr><td>C3</td><td>--</td></tr> </tbody> </table>	ABC-Code	Bedeutung	--	Keiner zugewiesen	A1	Wichtiger Kunde	A2	--	A3	--	B1	Guter Kunde	B2	--	B3	--	C1	rel. unbedeutender Kunde	C2	--	C3	--
ABC-Code	Bedeutung																						
--	Keiner zugewiesen																						
A1	Wichtiger Kunde																						
A2	--																						
A3	--																						
B1	Guter Kunde																						
B2	--																						
B3	--																						
C1	rel. unbedeutender Kunde																						
C2	--																						
C3	--																						



Wichtig: Wir empfehlen Ihnen, nur den Text zu den einzelnen Codes anzupassen und keine Daten zu löschen.

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorerfassten ABC-Codes.

Um einen erfassten ABC-Code zu löschen, klicken Sie den ABC-Code in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).

Um einen neuen ABC-Code zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen einen ABC-Code, sowie einen Text (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Als Code können Sie 2 Zeichen erfassen.

Um einen ABC-Code anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag Text in der Tabelle (1) an, passen den Text **im Textfeld (5)** an und klicken dann auf "Speichern (2).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.



3.7 Branchencodes (zur Firmenadresse)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

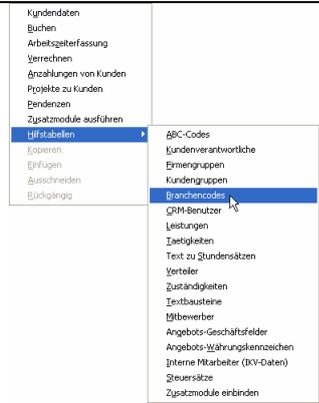
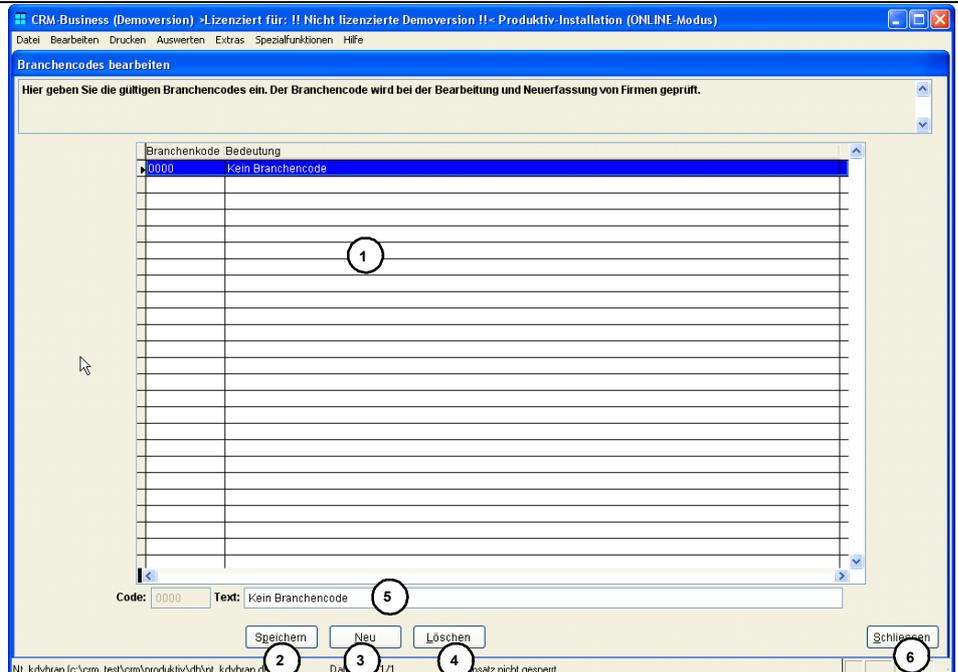
Die Branchengruppe teilt den Kunden in die entsprechende Branche ein. Einem Kunden kann EIN Branchencode zugeordnet werden.

Sinnvolle Branchen könnten z. Bsp. sein "Industrie", "Handel", "Dienstleistung", etc.

Die Branchengruppe kann z. Bsp. sinnvoll sein, wenn Sie gezielte Werbung für Ihren Kunden in der Dienstleistungsbranche machen wollen oder Sie wissen möchten wieviel Umsatz Sie mit Kunden der Branche "Handel" machen, etc.

☞ Überlegen Sie, welche Branchengruppen **für Sie** sinnvoll sind und passen Sie Hilfstabelle bei Bedarf entsprechend an.

Hilfstabelle "Branchengruppen" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:
	

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorefassten Branchencodes (bisher nur ein Platzhalter).
 Um einen erfassten Branchencode zu löschen, klicken Sie den Branchencode in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).
 Um einen neuen Branchencode zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen einen Branchencode, sowie einen Text (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).
 Als Code können Sie eine 4-stellige Zahl erfassen.
 Um einen Branchencode anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen den Text im Textfeld (5) an und klicken dann auf "Speichern" (2).
 Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.
 Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.

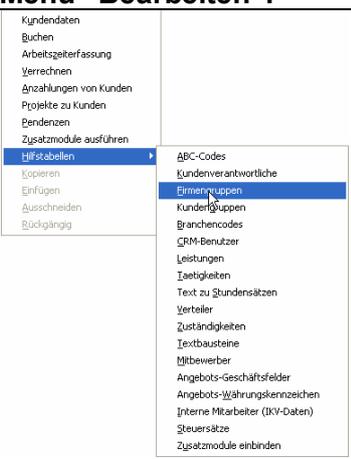
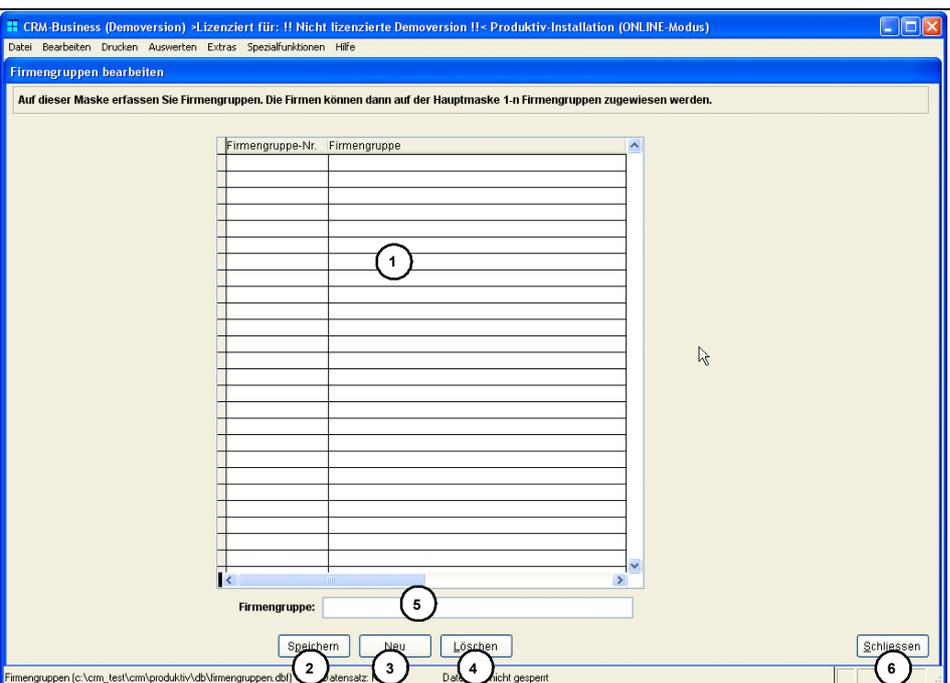


3.8 Firmengruppen (zur Firmenadresse)

Mit "Firmengruppen" können **beliebige** Merkmale für eine Zusammenfassung der Kunden in Gruppen definiert werden. Die Firmengruppen stellen die **flexibelste Möglichkeit** dar, die Kunden zu kategorisieren. Einem **Kunden können beliebig viele** Firmengruppen zugeordnet werden, eine Firmengruppe kann **beliebig vielen** Kunden zugeordnet werden. Mit der Firmengruppe können z. Bsp. **gleichzeitig** Konzerne und Interessengruppen für Produkte abgebildet werden.

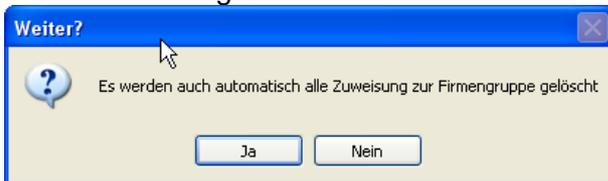
- ☞ Nutzen Sie die Firmengruppen für Merkmale, welche nicht mit den anderen Hilfstabellen abgedeckt werden können.
- ☞ Überlegen Sie, welche Firmengruppen **für Sie** sinnvoll sind und erfassen Sie die sinnvollen Firmengruppen in der Hilfstabelle.

Hilfstabelle "Firmengruppen" in CRM bearbeiten:

<p>Aufrufen: Menu "Bearbeiten":</p> 	<p>Bearbeitungsmaske:</p> 
--	--

In der Tabelle (1) sehen Sie, dass von uns keine Firmengruppen vorerfasst wurden. Um eine erfasste Firmengruppe zu löschen, klicken Sie die Firmengruppe Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).

- Wenn Sie eine Firmengruppe löschen, welche bereits Firmen zugeordnet wurde, erscheint eine Sicherheitsabfrage:



- Wenn Sie "Ja" wählen, werden auch alle Zuordnungen automatisch gelöscht.

Um eine neue Firmengruppe zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen den Firmengruppen-Text (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Die Firmengruppen-Nr. wird von CRM **automatisch** vergeben.

Um eine Firmengruppenbezeichnung anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen den Text **im Textfeld** (5) an und klicken dann auf "Speichern (2).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann sofort für alle CRM-Benutzer aktiv.



3.9 Verteiler (zum Ansprechpartner)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Der Verteilercode wird den Ansprechpartnern des Kunden zugewiesen und sagt aus, was der Ansprechpartner bei Versänden, etc. bekommen soll. Einem Ansprechpartner können bis zu 25 Verteilercodes zugeordnet werden.

Sinnvolle Verteiler können z. Bsp. sein:

- 1 = Einladung Open-House
- 2 = Weihnachtskarte
- 3 = Weihnachtsgeschenk
- 4 = Hauszeitung
- 5 = Schulungsteilnehmer

.....

Bei allen ansprechpartnerorientierten Auswertungen (Bsp. Serienbrief-Export, Mailverteiler, etc.) kann - neben den Kriterien auf Firmenebene - auch nach den Verteilern gefiltert werden.

Bsp.: Sie möchten den Ansprechpartnern Ihrer wichtigsten Kunden per Post ein Weihnachtsgeschenk schicken und benötigen dazu Adressetiketten. Sie wählen dazu aus dem Menu "Drucken - Adressetiketten" und setzen dann einen Firmenfilter auf "A1" Kunden und einen Ansprechpartnerfilter auf Verteiler "1" (siehe nachstehender Screenshot) - schon haben Sie Ihre Etiketten.

☞ Überlegen Sie, welche Verteiler für Sie sinnvoll sind und passen Sie die Verteiler der Hilfstabelle entsprechen an.

Hilfstabelle "Verteiler" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:
<ul style="list-style-type: none"> Kundendaten Buchen Arbeitszeiterfassung Verrechnen Anzahlungen von Kunden Projekte zu Kunden Pendenz Zusatzmodule ausführen Hilfstabellen <ul style="list-style-type: none"> Expieren Einfügen Ausschneiden Rückgängig APC-Codes Kundenverantwortliche Ermengruppen Kundengruppen Branchencodes CRM-Benutzer Leistungen Tätigkeiten Text zu Stundensätzen Verteiler Zuständigkeiten Textbausteine Mitbewerber Angebots-Geschäftsfelder Angebots-Währungskennzeichen Interne Mitarbeiter (IKV-Daten) Steuersätze Zusatzmodule einbinden 	

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorefassten Verteiler.

Um einen erfassten Verteiler zu löschen, klicken Sie den Verteiler in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4). Um einen neuen Verteiler zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen den Code und den Text (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Als Code können Sie jedes beliebige Zeichen (also auch Sonderzeichen) erfassen.

Um einen Verteilertext anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen den Text im Textfeld (5) an und klicken dann auf "Speichern (2).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.



3.10 Zuständigkeiten (zum Ansprechpartner)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Die Zuständigkeiten zum Ansprechpartner sagen aus, wofür der Ansprechpartner intern beim Kunden zuständig ist.

Sinnvolle Zuständigkeiten können z. Bsp. sein:

- 1 = Geschäftsleiter
- 2 = Einkäufer
- 3 = Vertrieb
- 4 = Techniker
-

Bei allen ansprechpartnerorientierten Auswertungen (Bsp. Serienbrief-Export, Mailverteiler, etc.) kann - neben den Kriterien auf Firmenebene - auch nach den Zuständigkeiten gefiltert werden.

Bsp.: Sie möchten allen Geschäftsleitern in der Dienstleistungsbranche einen Werbebrief zukommen lassen. Sie wählen dazu aus dem Menu "Datei - Export - Serienbriefe" und setzen dann einen Firmenfilter auf die Branche "Dienstleistungen" und einen Ansprechpartnerfilter auf Zuständigkeit "G". Die dann entstehende Serienbriefdatei können Sie in einer beliebigen Word-Vorlage einbinden und so gezielt alle Geschäftsleiter der Dienstleistungsbranche mit einem persönlichen Brief ("Sehr geehrter Herr Meier") anschreiben.

Überlegen Sie, welche Zuständigkeiten für Sie sinnvoll sind und passen Sie die Zuständigkeiten in der Hilfstabelle entsprechen an.

Hilfstabelle "Zuständigkeiten" in CRM bearbeiten:

**Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":**

Bearbeitungsmaske:

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorerfassten Zuständigkeiten.

Um eine erfasste Zuständigkeit zu löschen, klicken Sie die Zuständigkeit in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (4).

Um eine neue Zuständigkeit zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen den Code und den Text (5) und klicken danach auf "Speichern" (2).

Als Code können Sie jedes beliebige Zeichen (also auch Sonderzeichen) erfassen.

Um einen Zuständigkeitstext anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen den Text im Textfeld (5) an und klicken dann auf "Speichern" (2).

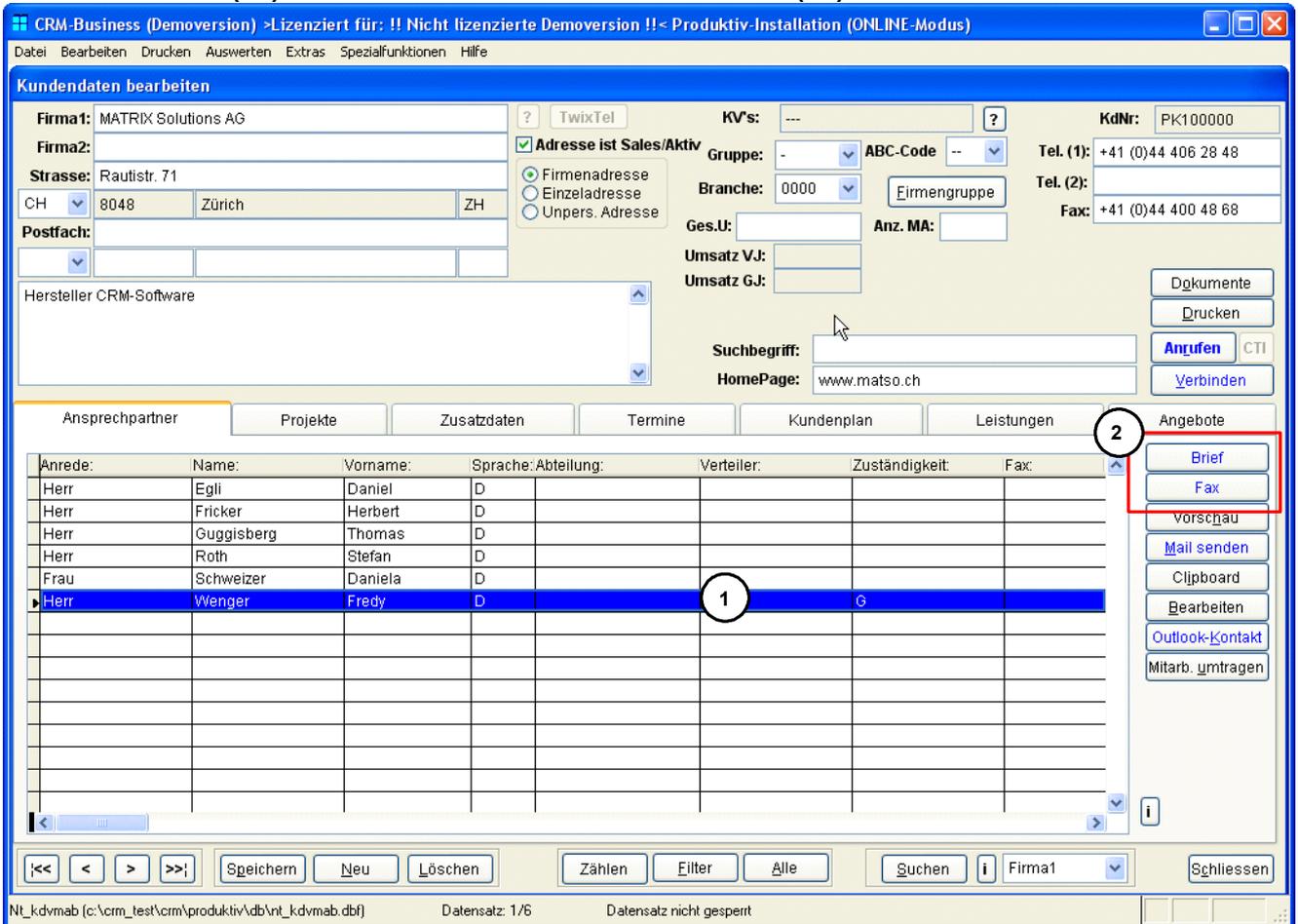
Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (6) an.

Die Änderungen sind dann für alle CRM-Benutzer sofort aktiv.



4 Brief- und Faxvorlage anpassen

Auf der Hauptmaske von CRM (Menupunkt: "Bearbeiten - Kundendaten") können Sie per Knopfdruck direkt einen Brief oder einen Fax erstellen, indem Sie zuerst den gewünschten Mitarbeiter in der Tabelle anklicken (1) und dann den Button "Brief" oder "Fax" (2) anklicken:



CRM wird dann automatisch einen Brief / einen Fax **ab der zentralen Vorlagendatei** generieren und das Dokument automatisch in der Datenablage zum Kunden (zweite Unterablage "Korrespondenz") speichern.

Falls noch keine Datenablage zum Kunden existiert, richtet CRM die Ablage - nach einer Nachfrage - automatisch für Sie ein.

Bei der Erstellung des Briefs / des Fax werden von CRM automatisch die Kundendaten (Adresse, Ansprechpartnerdaten), sowie die Absenderdaten (aus den persönlichen Parametern des Benutzers) ergänzt.

Natürlich möchten Sie die Brief- und Faxvorlage auf Ihre Bedürfnisse anpassen (Absender, Logo, etc.).

Wie Sie das tun, wird auf der nächsten Seite beschrieben...



Beide Vorlagen sind im Unterverzeichnis ...\\CRM\DB\ gespeichert (wobei ... die von Ihnen beim Setup definierte Ablage darstellt). Beide Vorlagen sind als Standard WinWord-Vorlagen (.dot) gespeichert:

Brief-Vorlage: ...\\CRM\DB\brief.dot	Fax-Vorlage: ...\\CRM\DB\\fax.dot
<p>1: Hier könnte Ihr Logo stehen...</p> <p>2: CRM-ADR_Zeile1-7</p> <p>3: CRM-ABS_Name, CRM-ABS_Tel, CRM-ABS_Fax, CRM-ABS_Mail</p> <p>4: CRM-Betreff</p> <p>5: Hier ist Platz für Ihre Anschrift</p>	<p>1: Hier könnte Ihr Logo stehen...</p> <p>2: CRM-ADR_Zeile1-7</p> <p>3: CRM-ABS_Name, CRM-ABS_Tel, CRM-ABS_Fax, CRM-ABS_Mail</p> <p>4: CRM-Betreff</p> <p>5: Hier ist Platz für Ihren Firmennamen</p>

Öffnen Sie die Vorlage (brief.dot / fax.dot) mit WinWord und passen Sie die Vorlagen entsprechend Ihren Bedürfnissen an:

- In der Kopfzeile können Sie Ihr Logo einfügen oder auch nur das bestehende Platzhalterlogo löschen (beim Fax ist in der Regel ein S/W-Logo sinnvoll).
- Hier sind die CRM-Variablen zur Adresse gespeichert, welche beim Erstellen eines Brief/Fax automatisch ersetzt werden.
 - Zu den CRM-Variablen:**
 - Sie können problemlos die Schriftart/Schriftgröße anpassen.
 - Löschen Sie aber auf keinen Fall eine >> CRM << Variable aus der Vorlage, sonst funktioniert die Brief-/Faxerstellung nicht mehr!
 - Die Variable ">> CRM-Einschreiben <<" wird z. Bsp. bei der Brieferstellung von CRM automatisch entfernt, wenn der Brief nicht eingeschrieben versandt werden soll.
- Hier sind die CRM-Variablen zum Absender gespeichert. Diese Angaben werden beim Erstellen eines Brief/Fax automatisch durch die persönlichen Einstellungen des jeweiligen Benutzers ersetzt.
- Der Betreff wird bei der Erstellung eines Brief / Fax über eine Maske abgefragt, die Briefanrede wird automatisch aus der Adresse übernommen.
- Passen Sie die Fusszeile entsprechend Ihren Bedürfnissen an.

Achten Sie darauf, dass Sie die Vorlagen wieder korrekt als brief.dot und fax.dot in der Ablage ...\\CRM\DB\ speichern und dass kein anderer Benutzer einen Brief / Fax erstellt, während Sie die Vorlagen anpassen.



5 Zentrale Parameter einrichten

Die nachstehenden Einstellungen wirken sich auf alle Benutzer aus und können nur von einem Benutzer mit Berechtigungsstufe 0 (Supervisor) vorgenommen werden.

5.1 Datenablagen

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

CRM-Treuhand generiert automatisch 9 Datenablagen je Kunde.

Die die Datenablagen können Sie (bis auf die Ablagen1 und 2) beliebig verwenden:

Sinnvolle weitere Ablagenbezeichnungen könnten z. Bsp. sein:

- Projekte
- Angebote
- Diverses
- ...

☞ Die Ablage1 ist bei CRM-Business und CRM-Treuhand fix den Rechnungen zugeordnet.

☞ Die Ablage2 ist bei allen Versionen fix den Briefen/Fax zugeordnet.

☞ Falls Sie CRM-Adress nutzen, lassen Sie die erste Ablage wie Sie ist (damit Sie später bei Bedarf problemlos auf CRM-Business oder CRM-Treuhand updaten können).

☞ Die weiteren Ablagen stehen bei allen Versionen zur freien Verfügung.

Datenablagen definieren:

<p>Aufrufen: Menu "Extras":</p> <ul style="list-style-type: none"> Persönliche Grundeinstellungen Textbausteine in Zwischenablage übernehmen Installations-Parameter Login wechseln Rechnungsvorlagen verwalten SW-Update / Vollversion bestellen Updates via Internet suchen <p>Registerlasche: Datenablagen</p>	<p>Bearbeitungsmaske:</p> <p>Wichtige Hinweise zu den Ablagen: Bei CRM TreuhandBusiness werden Rechnungen automatisch in die Ablage1 gespeichert Bei CRM-TreuhandBusiness muss die Ablage also "RechnungenFakturierung" o.ä heissen Falls Sie aktuell CRM-Adress nutzen und evtl. später auf TreuhandBusiness updaten wollen, sollten Sie die Ablage bereits jetzt entsprechend benennen, bzw. (noch) nicht nutzen Briefe werden automatisch in der Ablage 2 gespeichert Die Ablage2 sollte also mit "Briefe", "Korrespondenz" (o.ä.) bezeichnet werden</p>
---	---

Mit der Checkbox ("Nutzen der Dateiablagen") definieren Sie, ob CRM für Sie automatisch die Datenablagen je Kunde bereitstellen soll

➤ Diese Checkbox muss immer aktiviert sein!

Wie oben erwähnt, ist der **Verwendungszweck** der Ablagen 1 "Fakturierung" (2) und 2 "Korrespondenz" (3) **fix vorgegeben**:

☞ Wenn Ihnen der Text aber nicht gefällt, können Sie problemlos einen anderen Text definieren (Bsp. Ablage 1 "Rechnungen" statt "Fakturierung", Ablage 2 "Briefe" statt "Korrespondenz").

☞ Die weiteren Ablagen (3 - 9) stehen zur freien Verfügung.

Wichtig: Sie dürfen keine "Lücken" zwischen den Ablagen lassen:

➤ **Füllen Sie von vorne auf - es ist z. Bsp. nicht zulässig, die Ablage 5 leer zu lassen und für die Ablage 6 einen Namen zu definieren**

Die Anpassungen sind erst nach einem Neustart von CRM wirksam.



5.2 Allgemeine Einstellungen

Allgemeine Einstellungen vornehmen:

<p>Aufrufen: Menu "Extras":</p> <ul style="list-style-type: none"> Persönliche Grundeinstellungen Textbausteine in Zwischenablage übernehmen Installations-Parameter Login wechseln Rechnungsvorlagen verwalten SW-Update / Vollversion bestellen Updates via Internet suchen <p>Registerlasche: Allgemeines</p>	<p>Bearbeitungsmaske:</p>
--	----------------------------------

Mit dem Radiobutton "Sortierung Hilfstabellen" (1) definieren Sie, ob die Comboboxen zur Zuteilung der Verteiler und Zuständigkeiten auf der **Ansprechpartnermaske** nach Code oder nach Text sortiert angezeigt werden.

Die eindeutige Nummer (2) ist nur bei Nutzung der Angebotsverfolgung relevant und wird in der Regel immer auf 100 gesetzt.

Mit den Checkboxes "CTI-Funktionen" wird **zentral** definiert, ob die Benutzer mit den Telefonschnittstellen arbeiten dürfen:

- **Telefonieren ab Programm freigeben (3):**
 - Wenn diese Checkbox gesetzt ist. können die Benutzer (entsprechende Telefone vorausgesetzt) direkt aus CRM heraus einen Kunden / Ansprechpartner anrufen.
 - Wenn diese Checkbox nicht gesetzt ist, wird diese Möglichkeit unterbunden.
- **CTI CRM freigeben (4):**
 - Wenn diese Checkbox gesetzt ist. können die Benutzer (entsprechende Telefone vorausgesetzt) CTI CRM über die persönliche Einstellungen aktivieren.
 - CTI CRM wird dann automatisch (im Hintergrund) mit CRM gestartet.
 - Wenn diese Checkbox nicht gesetzt ist, kann CTI CRM von allen Benutzern **nicht** genutzt werden.

➤ **Siehe auch unter "CTI-Funktionen nutzen".**

Mit dem Radiobutton "Land" (5) wird das Land definiert.

- Bei Einstellung "Schweiz" wird überall im Programm "CHF" als Währung verwendet und bei der Neuerfassung (Adressen) wird CH als Landcode vorbelegt. Ausserdem ist die Sage-Sesam-Schnittstelle (Debitorbuchhaltung) verfügbar (nur in der Schweiz).
 - **Auf Basis des bei der Installation (SETUP) gewählten Landes werden (wurden) ausserdem die für das Land (Schweiz) gültigen MWSt-Steuercodes installiert.**
- Bei Einstellung "Deutschland" wird überall im Programm "EUR" als Währung verwendet und bei der Neuerfassung (Adressen) wird "DE" als Landcode vorbelegt.
 - **Auf Basis des bei der Installation (SETUP) gewählten Landes werden (wurden) ausserdem die für das Land (Deutschland) gültigen USt-Steuercodes installiert.**



- Bei Einstellung "Österreich" wird überall im Programm "EUR" als Währung verwendet und bei der Neuerfassung (Adressen) wird "AT" als Landcode vorbelegt.
 - **Auf Basis des bei der Installation (SETUP) gewählten Landes werden (wurden) ausserdem die für das Land (Österreich) gültigen UST-Steuercodes installiert.**

Das Feld "Firmenname" (**6**) ist **nur für CRM-Treuhand relevant**. Bei der zentralen Vergabe der Fristen wird zuerst eine Liste mit noch nicht "abgehakten" MWSt-/Steuerfristen ausgedruckt. Dieses Feld wird im Titel der Liste verwendet.

Die Checkbox "Nutzen der Kundenstammdatei" (**7**) ist nur für **Grosskunden** relevant. Über eine Schnittstelle könnten bei der Neuerfassung Adressen aus einer klar definieren Datenbank übernommen werden.

- Sollte dies für Sie interessant sein, nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Die Checkbox "Nutzen der Systemkennungen" (**8**) definiert, dass die System-Kennung (Windows-Kennung) der Benutzer beim Starten von CRM automatisch aus dem System ausgelesen und in der CRM-Benutzertabelle gesucht wird. Wird die Kennung gefunden, wird der Benutzer automatisch bei CRM angemeldet. Diese Checkbox sollte **immer** aktiviert sein.

Im Feld "minimaler Stundensatz für Stunden" (**9**), kann ein Stundensatz definiert werden, welcher bei der Leistungserfassung nicht unterschritten werden darf (Sicherheit). Dieses Feld wird nur in Ausnahmefällen genutzt (normalerweise immer auf 0 setzen).

Im Feld "TwixTel-Datenpfad" (**10**) kann - sofern TwixTel **zentral auf einem Fileserver** installiert ist, der Pfad auf die Datenablage gesetzt werden. Nutzen Sie dazu den ".."-Button. Der Pfad muss auf das Verzeichnis ...\\DataCD zeigen und darf keinen abschliessenden "\" enthalten. Gültiger Pfad z. Bsp:

M:\TOOLS\TWIXTEL\DataCD

Wenn zentral ein gültiger Pfad erfasst ist, stehen die TwixTel-Schnittstellen (bei Neuerfassung in der Hauptmaske können Daten in TwixTel gesucht und in CRM übernommen werden, Anrufererkennung CTI CRM) **automatisch allen CRM-Benutzern zur Verfügung**.

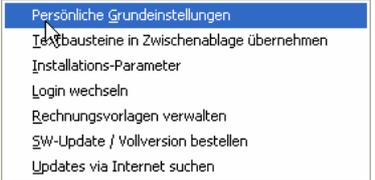
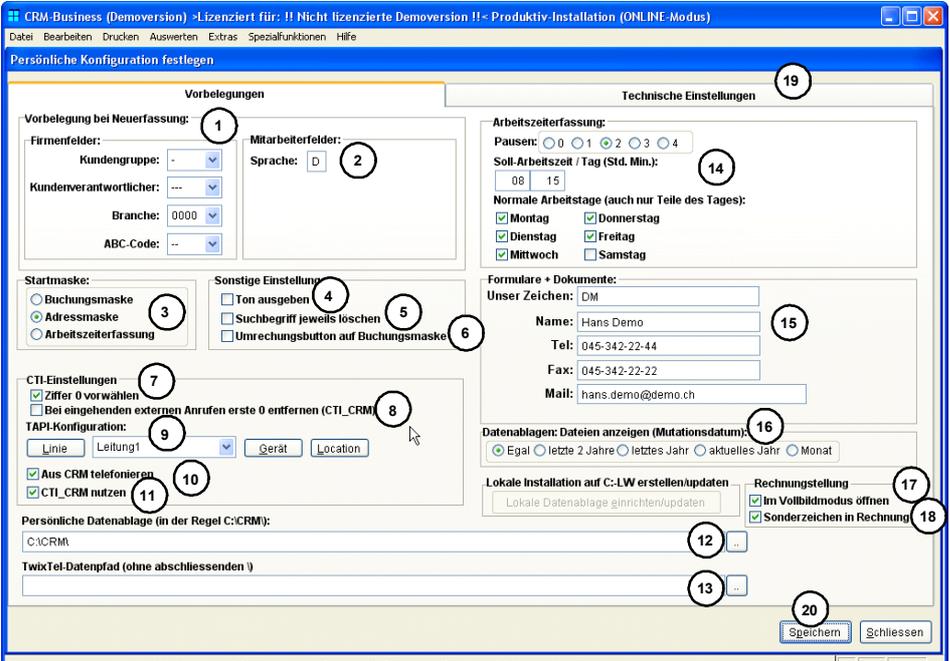
Hinweise:

- Nach der Erfassung des Pfades zu den TwixTel-Daten muss CRM zuerst neu gestartet werden.
- Jeder Benutzer hat die Möglichkeit, den zentralen Pfad zu TwixTel in seinen persönlichen Einstellungen zu übersteuern.
- Wenn Sie also keine zentrale TwixTel-Installation haben, einzelne Benutzer aber über ein lokales TwixTel (z. Bsp. ab CD) verfügen, lassen Sie den zentralen Eintrag leer und die Benutzer tragen sich den Pfad in den persönlichen Einstellungen ein.



6 Persönliche Einstellungen der Benutzer erfassen

Unter dem Menüpunkt "Extras - Persönliche Einstellungen" kann jeder CRM-Benutzer **seine persönlichen** Einstellungen erfassen.

Aufrufen: Menu "Extras":	Bearbeitungsmaske:
	

Im Bereich "Vorbelegung bei Neuerfassung" (1) können die Codes für Kundengruppe, Kundenverantwortlicher, Branche und ABC-Code zugeordnet werden. Im Feld Sprache kann der Sprachcode erfasst werden, welcher die Ansprechpartner in der Regel haben. Bei der Neuerfassung in CRM werden diese Werte dann automatisch vorbelegt (können aber selbstverständlich auf der Erfassungsmaske angepasst werden).

Mit den Radiobuttons "Startmaske" (3) kann bei CRM-Business und -Treuhand definiert werden, welche Maske beim Starten von CRM automatisch geöffnet werden soll.

Sonstige Einstellungen:

- Die Checkbox "Ton ausgeben" (4) definiert, ob CRM bei Feld-Ende einen "Pips" ausgibt oder nicht.
- Die Checkbox "Suchbegriff jeweils löschen" (5) definiert, ob CRM den Suchbegriff nach einer Suche in der Suchmaske jeweils löschen soll oder nicht.
- Die Checkbox "Umrechnungsbutton auf Buchungsmaske" (6) definiert, ob CRM auf der **Buchungsmaske** zusätzlich einen Button "F" anzeigen soll. Mit diesem Button können dann Zeiten in Stunden umgerechnet werden. Bsp. 12.15 - 12.40 = 0.41 Std.

CTI-Einstellungen:

- Die Checkbox "Ziffer 0 vorwählen" (7) muss gesetzt werden, wenn aus CRM und / oder CTI CRM telefoniert werden soll und Sie intern (beim normalen telefonieren) eine 0 vorwählen müssen.
- Die Checkbox "Bei eingehenden externen Anrufen erste 0 entfernen" (8) muss gesetzt sein, wenn Sie mit CTI CRM arbeiten (zur Anruferkennung) und Ihre Telefonzentrale bei externen eingehenden Telefonaten eine zusätzliche 0 vor der Nummer anzeigt.
- Mit den Feldern zu "TAPI-Konfiguration" (9) wird der installierte TAPI-Treiber ("TAPI-Provider") konfiguriert (erst nachdem Sie einen TAPI-Treiber installiert haben).
- Die Checkbox "Aus CRM telefonieren" (10) definiert ob aus CRM telefoniert werden kann, **wird aber vom zentralen Parameter übersteuert (siehe unter "Allgemeine Einstellungen")**.
- Die Checkbox "CTI CRM nutzen" (11) definiert ob mit CRM automatisch auch CTI CRM gestartet wird, **wird aber vom zentralen Parameter übersteuert (siehe unter "Allgemeine Einstellungen")**.



Persönliche Datenablage (12):

Hier erfasst der Benutzer, wo **sein persönliches Telefonbuch und sein persönliches Anrufprotokoll zu CTI CRM** gespeichert werden. In der Regel C:\CRM\, könnte in einer Netzwerkumgebung aber evtl. auch eine anderer Speicherort sein (Bsp. H:\CRM, wenn als "Home-Laufwerk" das logische Laufwerk H: genutzt wird). Ob das sinnvoll ist oder nicht, klären Sie am Besten mit Ihrem IT-Systemverantwortlichen. Sie können den Pfad komfortabel mit dem ".."-Button auswählen.

TwixTel-Datenpfad (13):

Im Feld "TwixTel-Datenpfad" (13) kann - sofern TwixTel lokal verfügbar ist (z. Bsp. im CD-Laufwerk eingelegt ist oder von der CD auf die lokalen Harddisk kopiert wurde) - der Pfad auf die TwixTel-Datenablage gesetzt werden. Der Pfad muss auf das Verzeichnis ...\DataCD zeigen und darf keinen abschliessenden "\" enthalten. Sie können den Pfad komfortabel mit dem ".."-Button auswählen.

- Bei mehreren CRM-Benutzern sollte - wenn immer möglich - die Netzwerkversion von TwixTel installiert und dann in den Installationsparametern darauf verwiesen werden.

Arbeitszeiterfassung (14):

Diese Felder sind nur für CRM-Business und -Treuhand relevant, sofern die Arbeitszeiterfassung genutzt wird:

Hier definieren Sie:

- wie viele (abzugspflichtige) Pausen sie normalerweise machen
- Ihre Soll-Arbeitszeit je Tag (dazu wird vor Einsatz der Arbeitszeiterfassung das Tages-Soll über das ganze Jahr gerechnet)
- die Tage, an welchen Sie normalerweise arbeiten

Diese Vorbelegungen werden dann automatisch in die Arbeitszeiterfassung übernommen

- **Siehe auch unter "Arbeitszeiterfassung einrichten".**

Formulare + Dokumente (15):

Hier definieren Sie, welche Werte für Name, Telefon, etc. von CRM bei der Erstellung von Briefen und Fax automatisch im **Absender**block eingetragen werden sollen.

Datenablagen: Dateien anzeigen (Mutationsdatum) (16):

Hier können Sie definieren, ob in der Dokumentenablage ein Filter auf das Mutationsdatum der Datei greifen soll. Sie können den Zeitraum definieren:

- Egal = Es werden alle gespeicherten Dateien angezeigt
- letzte 2 Jahre = es werden alle Dateien angezeigt, welche im Zeitraum: aktuelles Datum - 2 Jahre angepasst wurden
- letztes Jahr = es werden alle Dateien angezeigt, welche im Zeitraum: aktuelles Datum - 1 Jahr angepasst wurden
- aktuelles Jahr = es werden alle Dateien angezeigt, welche seit dem 01.01. des aktuellen Kalenderjahres angepasst wurden
- Monat = es werden alle Dateien angezeigt welche im Zeitraum: aktuelles Datum - 31 Tage angepasst wurden

Diese Option werden Sie erst mit der Zeit (nachdem sie z. Bsp. bereits 2 Jahre mit CRM arbeiten) nutzen wollen. Diese Option ist ebenfalls eine Vorbelegung und kann auf der Dokumentenmaske übersteuert werden (wenn Sie also z. Bsp. "letztes Jahr" eingestellt haben, die gesuchte Datei aber vor zwei Jahren zuletzt mutiert wurde, können Sie direkt auf der Dokumentenmaske auf "Egal" umstellen und brauchen Ihre persönlichen Einstellungen nicht anzupassen).

- Weiter siehe nächste Seite.



Unter "Rechnungsstellung" können Sie Parameter zum Verhalten von CRM bei der Bearbeitung einer Rechnung/Rechnungsvorlage definieren:

- Wenn die Checkbox "Im Vollbildmodus öffnen" (**18**) aktiviert ist, vergrössert CRM die Bearbeitungsmaske bei der Bearbeitung einer Rechnung/Rechnungsvorlage automatisch auf Vollbild und danach wieder zurück auf die ursprüngliche Einstellung.
 - Ist sinnvoll, wenn Ihr Bildschirm auf eine grössere Auflösung als 1024 x 768 eingestellt ist (Sie sehen dann mehr).
- Wenn die Checkbox "Sonderzeichen in Rechnung" (**19**) aktiviert ist, zeigt CRM bei der Bearbeitung einer Rechnung/Rechnungsvorlage auch Sonderzeichen wie Tabulatoren, Absatzmarken, etc. an.

Mit dem Button "Speichern" (**20**) speichern Sie Ihre persönlichen Einstellungen.



7 Zusätzliche Möglichkeiten (alle Versionen)

7.1 Tabelle "Interne Mitarbeiter" einrichten

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Wenn Sie möchten, können Sie jedem Kunden-Ansprechpartner direkt 1-n Ihrer internen Mitarbeiter als "interne(n) Betreuer" zuordnen. So schaffen Sie eine direkte Verbindung Ihrer internen Mitarbeiter zu den Kundenansprechpartnern und können z. Bsp. auch einen Filter auf einen oder mehrere interne Mitarbeiter setzen. Dies kann z. Bsp. in folgenden Fällen sinnvoll sein:

Mitarbeiterwechsel:

- Ein Mitarbeiter verlässt Ihren Betrieb, Sie möchten wissen, welche Kundenansprechpartner der Mitarbeiter betreut hat, um sie dem Nachfolger zu übergeben.

Auswertungen:

- Sie haben vorwiegend grössere Kunden mit vielen Ansprechpartnern und möchten nur die Daten Ihrer **persönlichen** Kunden-Ansprechpartner drucken / als Outlook-Kontakt übernehmen. In diesem Fall weisen Sie sich selbst den entsprechenden Kundenansprechpartnern zu.

Angebotsverfolgung (nur CRM-Business/-Treuhand):

- Sie weisen die Angebote jeweils einem bestimmten internen Mitarbeiter zu und/oder möchten die Angebote auch nach einem bestimmten Mitarbeiter auswerten können.

CTI-Anruferkennung:

- Sie nutzen das Zusatzprogramm für Anruferkennung (CTI CRM) und möchten auch Anrufe von **internen** Mitarbeitern identifiziert haben.

Hilfstabelle "Interne Mitarbeiter" in CRM bearbeiten:

Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":

- Kundendaten
- Buchen
- Arbeitszeiterfassung
- Verrechnen
- Anzahlungen von Kunden
- Projekte zu Kunden
- Bendungen
- Zusatzmodule ausführen
- Hilfstabellen**
 - löschen
 - einfügen
 - ausschneiden
 - Rückgängig
- ABC-Codes
- Kundenverantwortliche
- Firmengruppen
- Kundengruppen
- Branchencodes
- CRM-Benutzer
- Leistungen
- Tätigkeiten
- Text zu Stundensätzen
- Verteiler
- Zuständigkeiten
- Textbausteine
- Mitbewerber
- Angebots-Geschäftsfelder
- Angebots-Währungskennzeichen
- Interne Mitarbeiter (IKV-Daten)**
- Steuersätze
- Zusatzmodule einbinden

Bearbeitungsmaske:

Zu den Datenfeldern:

In der Tabelle (1) sehen Sie alle erfassten internen Mitarbeiter. In den Feldern (2) erfassen Sie die Daten zu dem internen Mitarbeiter.

Wenn Sie CTI CRM nutzen, kommt den Feldern zur Telefonnummer (3) natürlich spezielle Bedeutung zu (nur bei korrekt erfasster Nummer funktioniert die Anruferkennung).

Um einen neuen internen Mitarbeiter zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (4) an, erfassen die entsprechenden Daten (2), (3) und klicken dann auf "Speichern" (5).

Um die Daten zu einem internen Mitarbeiter zu ändern, klicken Sie den betreffenden Mitarbeiter in der Tabelle (1) an, passen die Daten (2), (3) an und klicken auf Speichern (5). Um einen internen Mitarbeiter zu löschen klicken Sie den betreffenden Mitarbeiter (1) an und klicken auf den Button "Löschen" (6). Mit dem Button "Schliessen" (7) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.



Warum entspricht die Tabelle zu den internen Mitarbeitern nicht der CRM-Benutzertabelle?

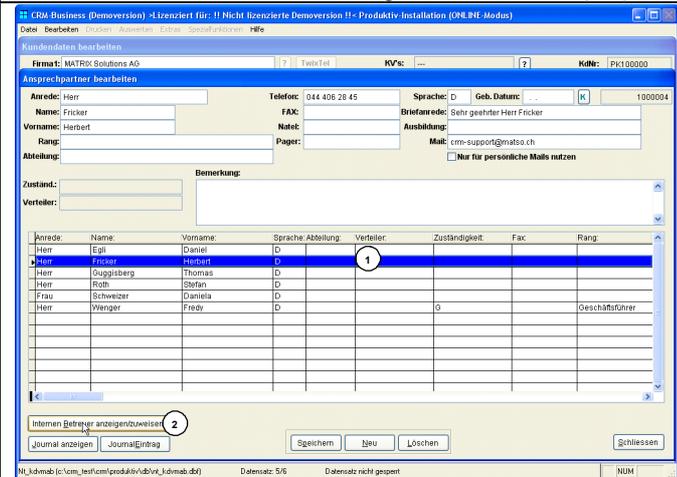
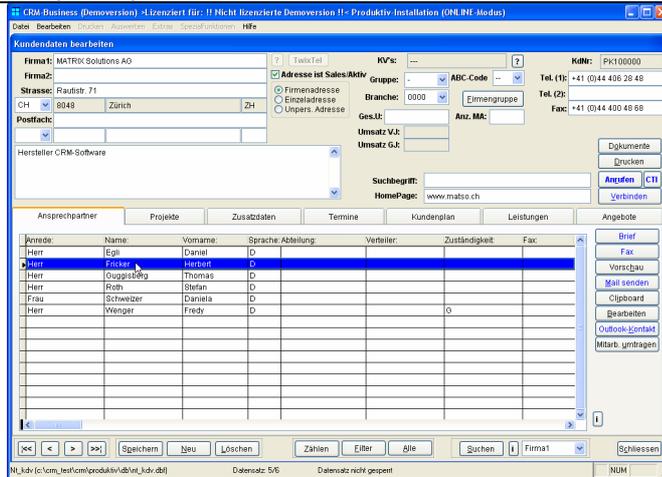
Für die CRM-Benutzer benötigen Sie eine gültige CRM-Lizenz, für die in der Tabelle "Interne Mitarbeiter" erfassten Mitarbeiter nicht:

- Wenn Ihr Betrieb z. Bsp. aus 50 Mitarbeitern besteht, aber nur 20 Mitarbeiter mit CRM arbeiten, können Sie also trotzdem auch die anderen 30 Mitarbeiter in der Tabelle "interne Mitarbeiter" erfassen und brauchen nicht zusätzliche 30 SW-Lizenzen.
- Das gleiche gilt auch für die Anruferkennung mit CTI CRM. Wenn zum Beispiel in einer Grossfirma nur eine bestimmte Abteilung mit CRM arbeitet aber trotzdem alle Telefonnummern der internen Mitarbeiter für die Anruferkennung erfasst werden sollen.

Wie kann ein interner Mitarbeiter einem Kundenansprechpartner zugeordnet werden?

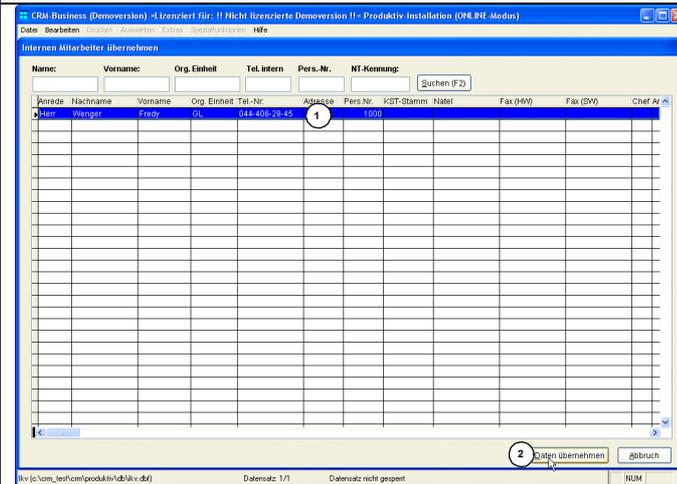
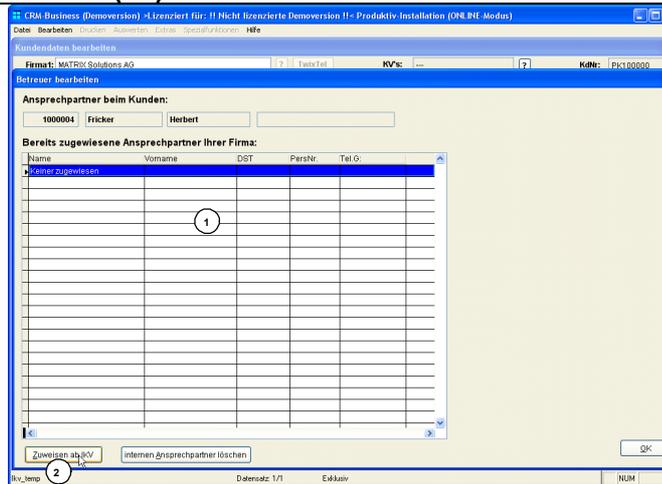
1.) Positionieren Sie auf den betreffenden Kunden und doppelklicken Sie auf den betreffenden Ansprechpartner:

2.) Stellen Sie sicher, dass der richtige Ansprechpartner des Kunden aktiv ist (1) und klicken Sie auf "Internen Betreuer anzeigen/zuweisen" (2) :



3.) Die Zuordnungsmaske wird geladen. In der Tabelle (1) werden allfällig bereits zugeordnete Mitarbeiter angezeigt. Klicken Sie auf "Zuweisung ab IKV" (2)

4.) Wählen Sie den gewünschten Mitarbeiter (1) aus und klicken Sie auf "Daten übernehmen" (2). Wenn viele interne Mitarbeiter erfasst sind, können Sie auch die Suchfunktion nutzen.



Der dem Kunden-Ansprechpartner zugeordnete interne Mitarbeiter wird nun auf der Zuordnungsmaske angezeigt (die Maske unter 3. enthält dann also den entsprechenden Mitarbeiter).

☞ Sie können einem Kunden-Ansprechpartner **beliebig viele** interne Mitarbeiter zuordnen.

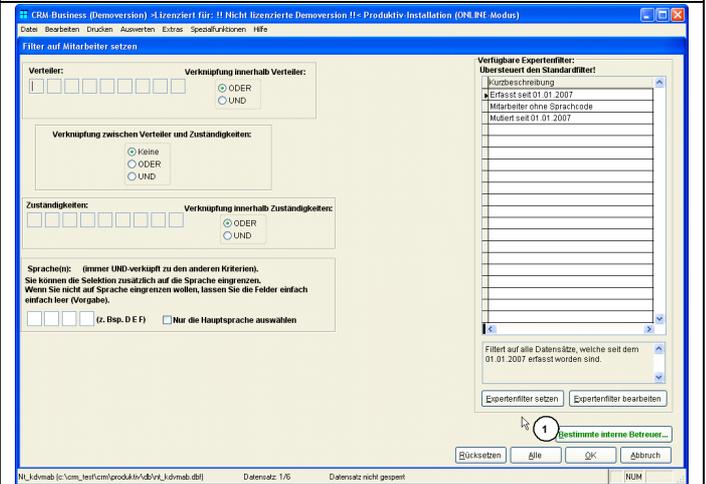
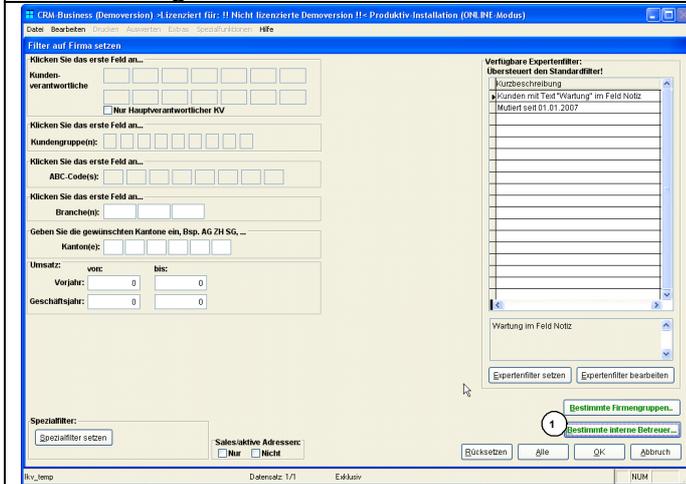




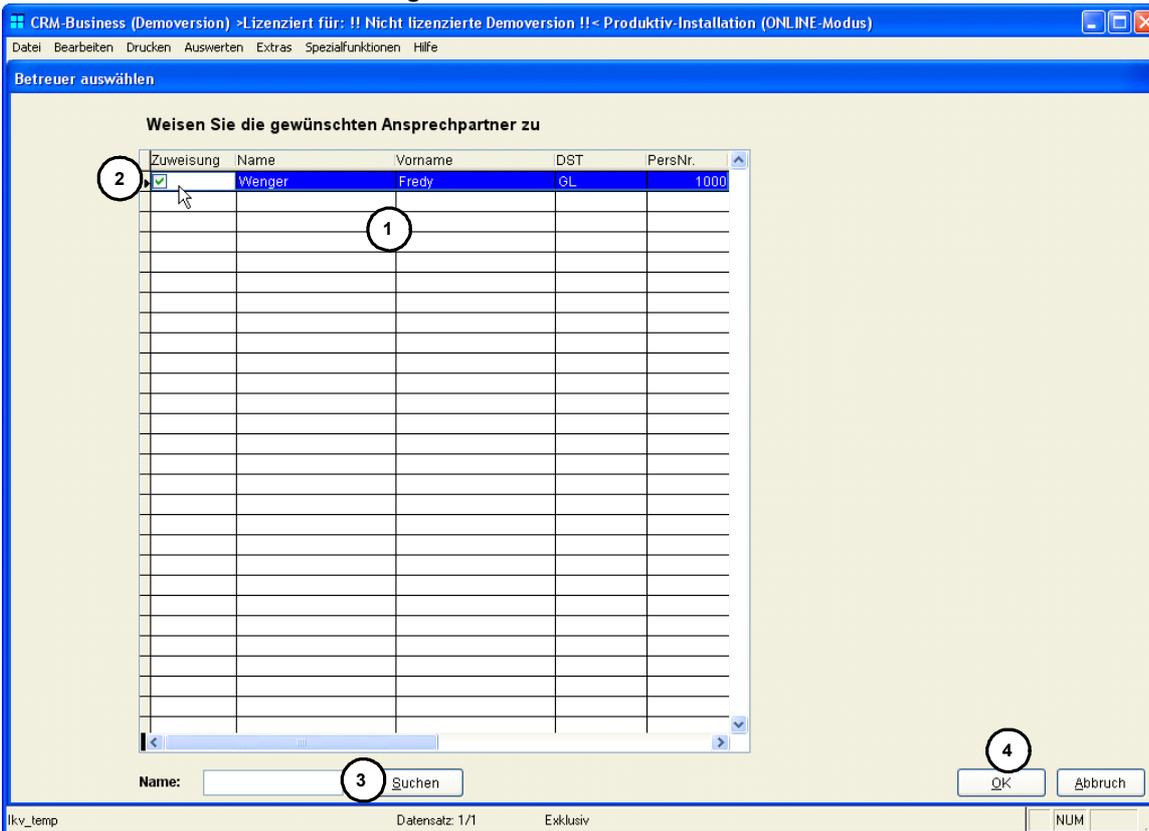
Wie kann ich die Daten dann nach internen Mitarbeitern filtern?

Wenn Sie auf der **Firmenfilter**-Maske einen Filter auf "Bestimmte interne Betreuer" (1) setzen, bleiben nur Firmen im Filter, bei welchen **mindestens ein** Ansprechpartner auf den internen Betreuer zugeordnet wurde.

Wenn Sie auf der **Ansprechpartnerfilter**-Maske einen Filter auf "Bestimmte interne Betreuer" (1) setzen, bleiben nur Ansprechpartner im Filter, welche dem internen Betreuer zugeordnet sind.



Nachdem Sie den Button "Bestimmte interne Betreuer" (1) angeklickt haben, wird die Maske zur Auswahl der internen Betreuer geladen:



In der Tabelle (1) werden nun alle internen Mitarbeiter angezeigt, welche mindestens einem Kundenansprechpartner zugeordnet wurden.
In der Checkbox der Spalte "Zuweisung" (2) definieren Sie auf welche(n) interne(n) Betreuer ein Filter gesetzt werden soll. Im Feld "Name" (3) können Sie - falls viele interne Mitarbeiter erfasst sind - suchen. Mit dem Button "OK" (4) übernehmen Sie die zugewiesenen internen Betreuer in den Filter.



7.2 Die Pendenzenkontrolle

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

In der Pendenzenkontrolle laufen alle Pendenzen (= abgelaufen Termine) zusammen. Die Pendenzenkontrolle stellt also sicher, dass keine wichtigen Termine verpasst werden. Pendenzen können direkt aus der Pendenzenkontrolle bearbeitet werden.

Bei allen CRM-Versionen:

- abgelaufene Termine (aus der Registerlasche "Termine" auf der Hauptmaske)

Bei CRM-Business und CRM-Treuhand **zusätzlich**:

- abgelaufene Termine aus der Angebotsverfolgung

Bei CRM-Treuhand **zusätzlich**:

- abgelaufene Termine aus der Fristenkontrolle

Sie rufen die Pendenzenkontrolle über das Menu unter "Bearbeiten - Pendenzen" auf: Danach erscheint eine - zunächst leere - Maske zur Pendenzenkontrolle.

Pendenzen ermitteln

Aktuelle Firma: PK104023, ABC Pumpen & Systeme, Höhenweg 23, Dietikon

Aktuelle Pendenzen (auf Spaltenkopf klicken, um Sortierung zu ändern):

Art	Pende(n)z	Termin(e)	Details	KdNr.	Firma1	Firma2	Strasse
Angebot	Wiedervorlage abgelaufen	10.05.2007	Nr.: 100-000003, Projekt A.A	PK104100	MATRIX Solutions AG		Rautistrass
Fristen	Abgelaufene Fristen	31.05.2007	MwSt. 1.Q.	PK104423	ABC AG	computer standard products	Blumengass
Fristen	Abgelaufene Fristen	30.11.2006	MwSt. 3.Q./4.Q.	PK104023	ABC Pumpen & Systeme		Höhenweg
Termin	1 Termin(e) offen	17.05.2007	Besprechung Projekt ABC mit Geschäftsleitung	PK104100	MATRIX Solutions AG		Rautistrass

1 2 3 4 5 6 7 8

Fristen Angebote Termine Termin um nn Tage vorsetzen: 000 4 Spezialfilter erzeugen

Pendenzen ermitteln Pendenz bearbeiten Pendenzen Drucken Schliessen

Pendenzen Einsatz: 4/4 Exklusiv NUM

Je nach CRM-Version können Sie abgelaufene Termine zur Fristenkontrolle (1), zu den Angeboten (2) und zu den Terminen (3) automatisch ermitteln. Mit dem Feld "Termine um nn Tage vorsetzen" (4) haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, sozusagen in die Zukunft zu sehen und das aktuelle Datum temporär um nnn Tage vorzusetzen. Mit dieser Funktion können Sie also z. Bsp. auch ermitteln, welche Termine in der nächsten Woche ablaufen, indem Sie den Wert 7 erfassen. Mit dem Button "Pendenzen ermitteln" (5) weisen Sie CRM an, alle abgelaufenen Termine zu suchen und in der Tabelle (6) anzuzeigen. Im Beispiel sind zu einem Angebot der Wiedervorlagetermin, zu einem Kunden eine MWSt-Frist, zu einem anderen Kunden gleich zwei MWSt-Fristen, sowie ein Termin abgelaufen.



Sie können nun:

- eine Pendeuz mit einem Doppelklick oder mit dem Button "Pendeuz bearbeiten" (7) bearbeiten. Je nach "Pendeuz-Art" wird dann automatisch die entsprechende Bearbeitungsmaske (Termine, Angebote, Fristen) geladen und Sie können die Pendeuz erledigen/bearbeiten
- die Pendenzen mit dem Button "Pendenzen drucken" ausdrucken

☞ **Bevor** die Pendenzenmaske geladen wird, wird die Firmenfiltermaske geladen. Wenn Sie die Kunden (und mit den Kunden auch die Pendenzen:-) auf interne Kundenverantwortliche zugeordnet haben, können Sie über die Firmenfiltermaske z. Bsp. auch ein Filter auf alle Kunden setzen, welche dem Kundenverantwortlichen "Meier" zugeordnet sind und sehen dann dementsprechend nur die Pendenzen der Kunden von Hr. Meier.



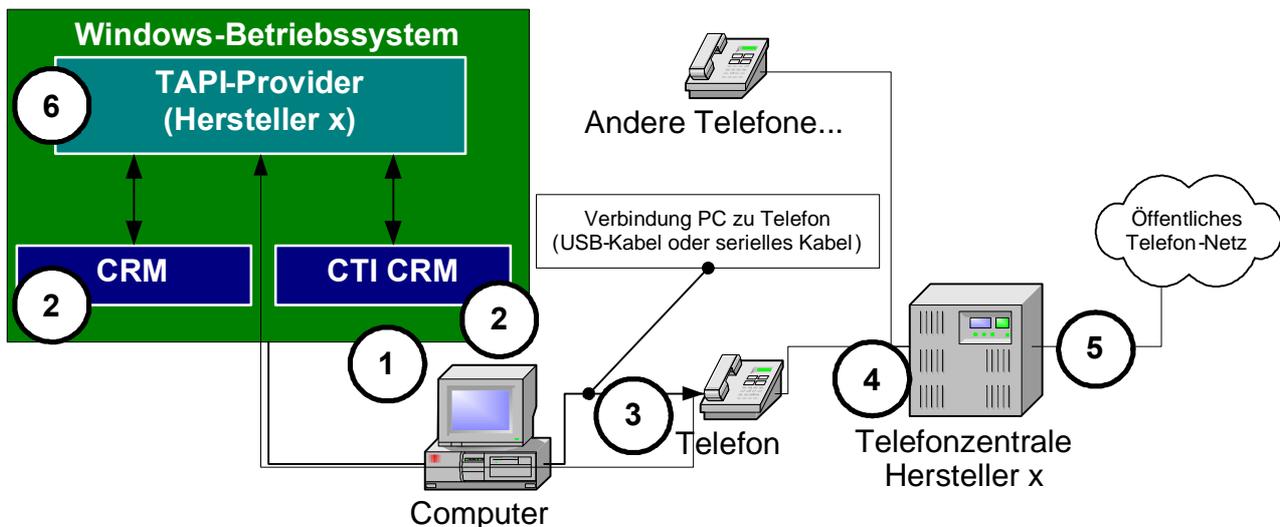
8 CTI-Funktionen nutzen

8.1 Technische Voraussetzungen schaffen

Damit die CTI-Funktionen (CTI = **C**omputer-**T**elefon-**I**ntegration) von CRM und CTI CRM genutzt werden können, müssen technische Voraussetzungen seitens Ihrer Telefonanlage erfüllt werden, welche nachstehend kurz beschrieben werden.

Wichtig: Mit dem Einsatz der CTI-Funktionen, können Sie ihre "normalen" Telefone wie gewohnt weiter benutzen. Sie haben einfach zusätzliche, superkomfortable Möglichkeiten (Anrufen per Mausklick, wissen, wer am anderen Ende ist, bevor der Hörer abgenommen wird, Anruferprotokoll, zurückrufen per Mausklick, etc.).

Einfache schematische Darstellung:



Auf Ihrem Endgerät (PC oder Notebook) läuft ein Windows-Betriebssystem (**1**). Wenn Sie CRM und / oder CTI CRM starten, werden diese ebenfalls unter Windows im Arbeitsspeicher ausgeführt (**2**).

Um die CTI-Funktionen nutzen zu können wird eine Verbindung zwischen dem Endgerät und dem Telefon benötigt (**3**). Diese Verbindung wird in der Regel über ein einfaches USB-Kabel oder ein serielles Kabel hergestellt.

Das Telefon wiederum ist mit der Telefonzentrale verbunden (**4**).

Die Telefonzentrale ist mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden (**5**).

Damit die Kommunikation zwischen CRM bzw. CTI CRM (**2**) und der Telefonzentrale (**5**) bzw. dem Telefon funktioniert, wird ein so genannter "TAPI-Provider" oder auch "TAPI-Treiber" / "TAPI-Schnittstelle" genannt (**6**) benötigt.

Diese "TAPI-Provider" ist also ein "Stück Software" (ähnlich einem Treiber z. Bsp. für eine Grafikkarte), normiert und in der Regel von jedem Telefonzentralenhersteller **kostenlos** erhältlich.

Hinweis: bei Grossfirmen sind teilweise auch "CTI-Server" im Einsatz, welche direkt über das Netzwerk kommunizieren und keine Verbindung Endgerät <-> Telefon benötigen.

Sie benötigen also:

- TAPI-fähige Telefone (= Telefone mit einem USB- oder seriellen Anschluss)
- einen "TAPI-Provider" (Software) von Ihrem Telefonzentralen-Lieferant, welcher dann auf den CRM-PC's installiert wird (in der Regel kostenlos)
- ein USB- oder serielles Kabel je CRM-PC (in der Regel wenige Fr. je Kabel)

- **Um die CTI-Funktionen nutzen zu können, gehen Sie also vorab auf Ihren Telefonzentralen-Lieferanten zu und klären, ob Sie die oben genannten Voraussetzungen erfüllen.**
- **Wenn Sie bereits CTI nutzen (z. Bsp. aus Outlook oder aus TwixTel) sollten CRM und CTI CRM automatisch auch funktionieren.**



8.2 CRM für CTI konfigurieren

Nachdem Sie:

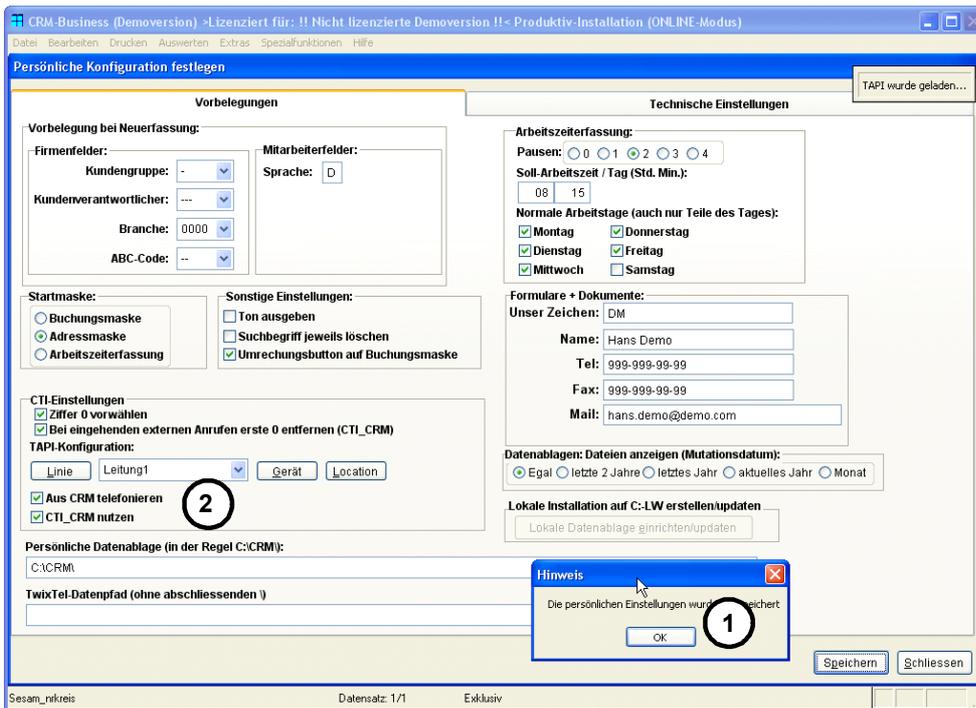
- Ihr Endgerät (PC / Notebook) mit Ihrem Telefon verbunden haben (USB- oder serielles Kabel)
- den TAPI-Provider (Software) auf Ihrem Endgerät installiert haben

Setzen Sie zuerst in den Installationsparametern (siehe auch unter "Allgemeine Einstellungen") die Checkboxen "Telefonieren ab Programm" und "CTI CRM freigeben" (1) und speichern die Einstellungen:

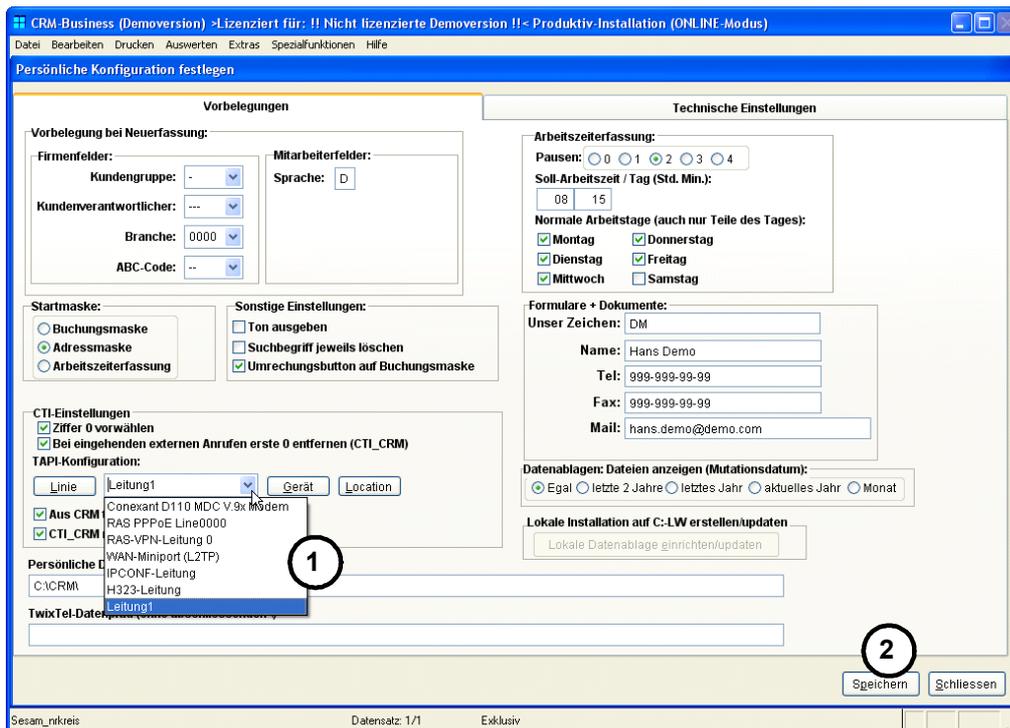
Danach rufen Sie die Maske "Extras - Persönliche Grundeinstellungen" auf:

Hier aktivieren Sie die Checkboxen "Aus CRM telefonieren" sowie "CTI CRM nutzen" (1) und definieren, ob für ausgehende Anrufe eine 0 vorgewählt werden muss und/oder ob von der Telefonzentrale eine zusätzliche 0 bei externen Anrufen vorangestellt wird (wichtig für CTI CRM Anrufererkennung) (2).

Danach **speichern** Sie die Einstellungen (3).



Nach dem Speichern (1) werden die zusätzlichen Felder für die TAPI-Konfiguration (2) freigegeben.



Wählen Sie nun den korrekten Eintrag zum TAPI-Provider (gemäss Angaben Ihres Telefonzentralenherstellers) und klicken Sie nochmals "Speichern" (2) an. Beenden Sie dann CRM und starten Sie neu:

- Nun müsste automatisch CTI CRM mitgestartet werden und sowohl das Anrufen direkt aus CRM heraus als auch die Anruferkennung mit CTI CRM müssten funktionieren.

Sie sehen, die Einrichtung der CTI-Funktionen ist keine Hexerei.

Wenn Sie es wünschen können selbstverständlich auch wir die Abklärungen mit Ihrem Telefonzentralenhersteller, sowie die Installation der Kabel und des TAPI-Providers für Sie übernehmen (natürlich gegen Verrechnung unseres Aufwands).



9 Hilfstabellen für Leistungserfassung definieren

9.1 Leistungen

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Die Daten aus dieser Tabelle werden bei der Buchung von Leistungen (Buchungsmaske) als Basis genommen.

Hilfstabelle "Leistungen" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:
<ul style="list-style-type: none"> Kundendaten Buchen Arbeitszeiterfassung Verrechnen Anzahlungen von Kunden Projekte zu Kunden Pendenz Zusatzmodule ausführen Hilfstabellen <ul style="list-style-type: none"> APC-Codes Kundenverantwortliche Eintraggruppen Kundengruppen Branchencodes CRM-Benutzer Leistungen Teetigkeiten Text zu Stundensätzen Verteiler Zuständigkeiten Textbausteine Mitbewerber Angebots-Geschäftsfelder Angebots-Währungskennzeichen Interne Mitarbeiter (IKV-Daten) Steuersätze Zusatzmodule einbinden Exportieren Einfügen Ausschneiden Rückgängig 	

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorerfassten Leistungen.

Zu den Datenfeldern:

Im Feld "Leistung" (2) erfassen Sie den Text zur Leistung - dieser Text wird auf der Buchungsmaske angezeigt.

Wenn Sie im Feld "Einzelpreis" (3) einen Wert eintragen und als Status "F" für Fixbetrag (4) erfassen, wird bei der Buchung dieser Leistung im Feld "Satz" der erfasste Einzelpreis vorbelegt und **nicht** der Stundensatz des Mitarbeiters. Dies kann z. Bsp. für Schulungsunterlagen o.ä. sinnvoll sein. Wenn Sie "V" für "Variabel" erfassen, wird zum Zeitpunkt der Buchung der Stundensatz des Mitarbeiters (mit oder ohne Rabattstufe) als Betrag eingesetzt.

Wenn Sie die Checkbox "Nur Betrag buchen" (5) setzen, wird auf der Buchungsmaske bei Wahl dieser Leistung automatisch nur das Betragsfeld aktiviert (Anzahl und Satz werden deaktiviert). Dies kann für Leistungen wie "Fremdleistungen" oder "Spesen" sinnvoll sein (immer wenn nur ein Betrag gebucht werden soll).

Mit den Radiobuttons "Leistungsart" (6) legen Sie fest, ob es sich bei der Leistung um eine "Stundenleistung", "Spesen", etc. handelt.

- Sie können Ihren Umsatz dann später automatisch nach diesen Leistungsarten auswerten
- Wichtig:
 - **Die Leistungsart "Buchung" ist nur für CRM-Treuhand verfügbar und sollte auch in CRM-Treuhand nur genutzt werden, wenn Buchungen (für Buchhaltungen von Kunden) je Buchung verrechnet werden sollen (dies wird von uns NICHT empfohlen).**
 - **Die Leistungsart "Zuschlag / Abschlag" wird nur genau für Zu- und Abschläge verwendet (mit Zu- und Abschlägen kann eine Rechnung pauschal nach oben oder unten (= + oder - Betrag) korrigiert werden -> wird vor allem in der Rechnungsstellung verwendet).**



Wenn Sie im Feld "Buchungstext" (7) einen Text erfassen, wird dieser auf bei Buchung dieser Leistung im Feld "Buchungstext" der Buchungsmaske vorbelegt. Dies kann z. Bsp. bei Leistungen wie "Auto-km" oder "Sekretariatsarbeiten" sinnvoll sein.

Um eine erfasste Leistung zu löschen, klicken Sie die Leistung in der Tabelle (1) an und danach den "Löschen"-Button (8).

- **Hinweis: Es können nur Leistungen gelöscht werden, welche nicht gebucht sind!**
- **Überlegen Sie also gut, welche Leistungen Sie erfassen wollen:**
 - **Es gilt der Grundsatz: so wenige wie möglich, so viele wie nötig**

Um eine neue Leistung zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (9) an, erfassen die Felder (2) bis (7) und klicken danach auf "Speichern" (10).

Um eine Leistung anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (1) an, passen die Daten an und klicken dann auf "Speichern" (10).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (11) an.

Die Änderungen sind erst nach einem Neustart von CRM aktiv.



9.2 Steuersätze

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

In der Hilfstabelle "Steuercodes" werden alle verwendeten Steuersätze (in CH MWSt-Codes, in DE und AT UST-Codes) verwaltet. Die hier erfassten Datensätze werden dann auf der Buchungsmaske zur Auswahl angezeigt und auch in der Rechnungsstellung verwendet.

Je nach bei der Installation (Setup) ausgewähltem Land werden unterschiedliche Steuertabellen installiert. Grundsätzlich sind nach der Installation bereits alle nötigen Steuercodes enthalten.

Passen Sie diese Tabelle nur an, wenn sie müssen. Z. Bsp. wenn in Ihrem Land z. Bsp. ein neuer Steuersatz zur Anwendung kommt oder Sie hauptsächlich nicht den aktuell als "Vorgabe" definierten Steuersatz verwenden (Vorgabe anpassen).

Hilfstabelle "Steuersätze" in CRM bearbeiten:

Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":

- Kundendaten
- Buchen
- Arbeitszeiterfassung
- Verrechnen
- Anzahlungen von Kunden
- Projekte zu Kunden
- Pendenz
- Zusatzmodule ausführen
- Hilfstabellen**
- Exportieren
- Einfügen
- Ausschneiden
- Rückgängig

- ABC-Codes
- Kundenverantwortliche
- Eintraggruppen
- Kundengruppen
- Branchencodes
- CRM-Benutzer
- Leistungen
- Tätigkeiten
- Text zu Stundensätzen
- Verteiler
- Zuständigkeiten
- Textbausteine
- Mitbewerber
- Angebots-Geschäftsfelder
- Angebots-Währungskennzeichen
- Interne Mitarbeiter (IKV-Daten)
- Steuersätze**
- Zusatzmodule einbinden

Bearbeitungsmaske:

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorerfassten SteuerCodes (Beispiel CH)

Zu den Datenfeldern:

Wichtig: Die Datensätze für "Frei" und "Export" (2) sind bei allen Ländern gleich und können nicht gelöscht werden.

Im Feld "Satz" (3) erfassen Sie die Steuerprozent (für CH z. Bsp. 7.60).

Mit der Checkbox "inkl. Steuern" (4) definieren Sie, ob bei diesen Datensatz die Steuer inkludiert ist oder nicht. Je Steuersatz muss immer ein Datensatz inkl. und einer exkl. erfasst werden (siehe auch unter "Wichtig" auf der nächsten Seite).

Im Feld "Bezeichnung (Anzeige)" (5) erfassen Sie den Text, der dann in der Listbox der Buchungsmaske angezeigt wird. Wenn Sie die Checkbox "Aktiv" (6) setzen, wird der Datensatz in der Buchungsmaske angezeigt, sonst nicht. Falls Sie einen bestimmten Steuersatz in der Praxis nicht brauchen, können Sie den Datensatz so trotzdem erfasst lassen, aber die Anzeige in der Listbox der Buchungsmaske verhindern (empfohlene Vorgehensweise).

Mit der Checkbox "Vorgabe" (7) definieren Sie **einen** der Steuersätze, welcher dann auf der Buchungsmaske automatisch vorbelegt wird (es kann immer nur einer als Vorgabe definiert sein).

Im Feld "Rechnungstext zum Totalbetrag" (8) definieren Sie den Text, welcher zu diesem Steuersatz in der Rechnung gedruckt wird (Bsp. "MWSt 7,6%").

Im Feld "zu Steuersatz" (9) definieren Sie den Text, welcher zu diesem Steuersatz in der Rechnung (zur Zeile mit dem Total der Steuern) gedruckt wird (Bsp. "MWSt 7,6%").



Im Feld "Sortierung" (**10**) können Sie die Anzeige auf der Buchungsmaske beeinflussen:

1 = wird als erster Satz angezeigt, 2 = wird als zweiter Satz angezeigt, etc.

Um einen Eintrag anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Datensatz in der Tabelle (**1**) an, ändern die Daten und klicken dann auf "Speichern" (**11**).

Um einen neuen Eintrag zu erstellen, klicken Sie auf den Button "Neu" (**12**), erfassen die Daten und klicken auf "Speichern" (**11**).

Um einen Eintrag zu löschen, klicken Sie den zu löschenden Eintrag in der Tabelle (**1**) an und klicken dann auf "Löschen" (**13**).

➤ **Hinweis: Sie können nur Steuersätze löschen, zu welchen keine Zuordnungen in den Buchungen bestehen.**

Mit dem Button "Schliessen" (**14**) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.

Wichtig:

- **Jeder Steuersatz muss zusätzlich als "Inkl. Steuersatz" (und entsprechenden Texten mit "Inkl.") erfasst werden.**
- **Nur so können Sie Leistungen (in der Regel Fremdleistungen), in welchen die Steuer bereits enthalten ist, korrekt an Ihre Kunden weiterverrechnen.**



9.3 Projekte

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Mit der Definition von "Projekten" zum Kunden haben Sie zwei Zusatzmöglichkeiten:

- Sie können die Rechnung zum Kunden - bei entsprechender Konfiguration der Rechnungsstellung (Checkbox "Zusammenzug nach Projekten" muss gesetzt sein) nach Projekten unterteilen. Wenn z. Bsp. ein Kunde unbedingt eine Unterteilung der Rechnung nach mehreren Themen wünscht, können Sie dies mit der Einrichtung von "Projekten" erreichen.
- Sie können - falls Sie ein "Projekt-Budget" mit dem Kunden vereinbart haben - das Budget zum Projekt erfassen und dann mit der Auswertung Menüpunkt "Auswerten - Umsatz auf Projekte" kontrollieren (es wird dann eine Excel-Tabelle mit allen definierten Projekten generiert (Spalten: "Aktuell offen", "Total aufgelaufen", "Budget", Restbudget").

Sobald Sie mindestens ein Projekt zu einem Kunden definiert haben, erscheint in der Buchungsmaske eine Zusatzmaske, auf welcher die Buchung dem Projekt zugeordnet werden kann. Auch in der Verrechnungsmaske werden die Leistungen dann nach Projekt gruppiert ausgewiesen.

☞ Nutzen Sie die Projekte aber nur, wenn Sie einen echten Bedarf haben. Die Erfassung der Buchungen wird dann automatisch aufwendiger (Zusatzmaske mit Projekten).

Projekte zu einem Kunden erfassen:

<p>Aufrufen: Menu "Bearbeiten":</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundendaten Buchen Arbeitszeiterfassung Verrechnen Anzahlungen von Kunden Projekte zu Kunden Pendenz Zusatzmodule ausführen Hilfstabellen ▶ Kopieren Einfügen Ausschneiden Rückgängig 	<p>Bearbeitungsmaske:</p>
--	----------------------------------

Die Projektmaske ist bei jedem Aufruf zuerst leer (2).

Zuerst wählen Sie den gewünschten Kunden mit dem Button "Suchen" (1) aus.



Nun wird Ihnen im Bereich (1) die Kundenadresse angezeigt und Sie können die Daten zum Projekt erfassen.

Zu den Datenfeldern:

Im Feld "Text" (2) erfassen Sie den Text zum Projekt, welcher dann in der zusätzlichen Projektzuordnungsmaske bei der Buchung sowie in der Rechnung angezeigt wird. Im Feld "Nr./Bez. Kunde" (3) können Sie eine **für den Kunden wichtige** Bezeichnung (Bsp. Auftragsnummer) erfassen, welche dann ebenfalls in der Rechnung erscheint.

Im Feld "Budget" (4) können das Budget für dieses Projekt erfassen (falls vorhanden). Dieses Feld wird dann in der Auswertung Menüpunkt "Auswertungen - Umsatz auf Projekte" automatisch zur Berechnung des Restbudgets herangezogen (Hinweis: die Auswertung kann auch ohne Erfassung eines Budgets durchgeführt werden).

Die Datumsfelder "Gültig von" und "Gültig bis" (5) werden aktuell von CRM noch nicht ausgewertet (sind also nur informativ enthalten).

Mit der Checkbox "Aktiv" (6) können Sie ein Kennzeichen setzen, ob das Projekt noch aktuell ist oder nicht. In der Auswertungsmaske (Menüpunkt "Auswertungen - Umsatz auf Projekte") können Sie dann definieren, ob Sie eine Auswertung zu allen oder nur zu den hier auf "Aktiv" gesetzten Projekten machen möchten.

Mit dem Button "Löschen" löschen Sie ein Projekt:

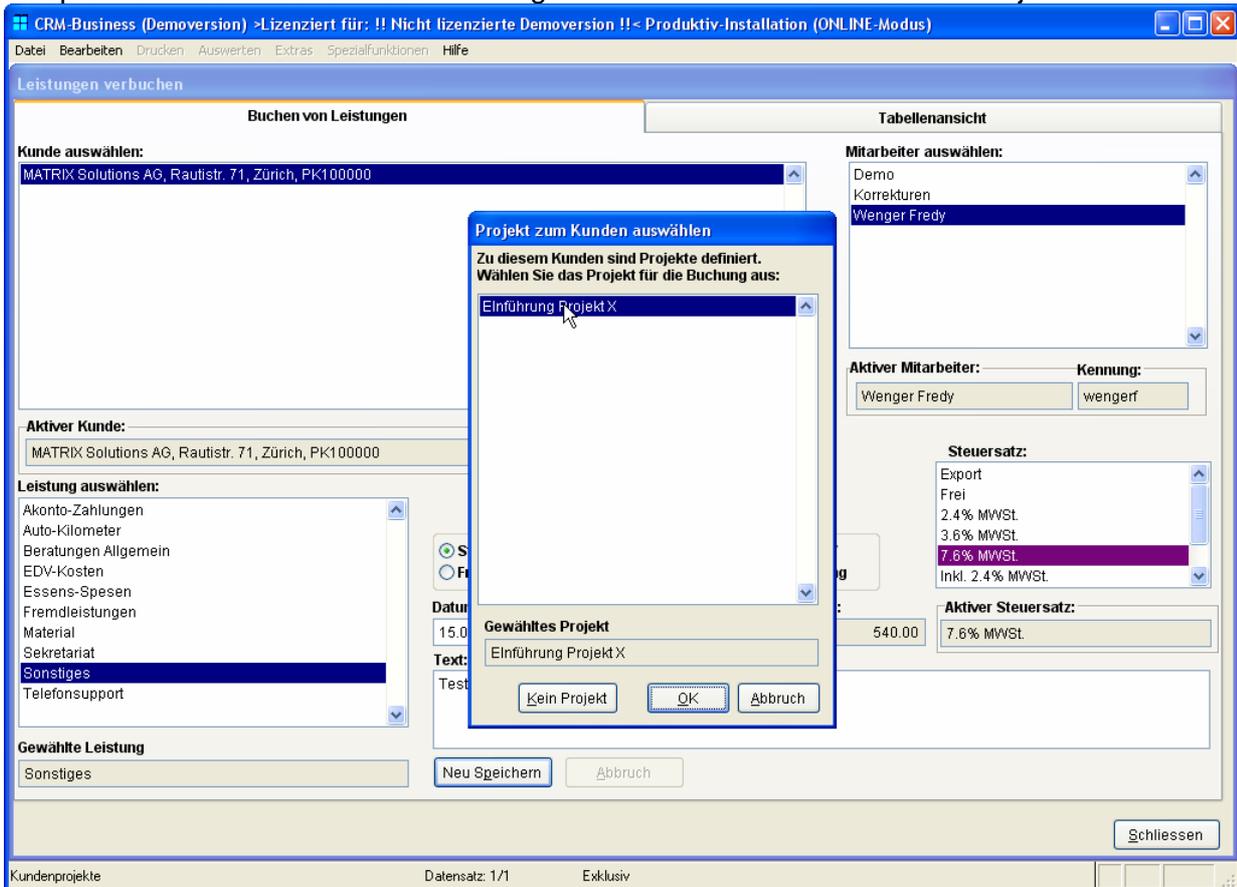
➤ **Es können nur Projekte gelöscht werden, auf welche keine Buchungen erfasst sind**

Um ein Projekt anzupassen, wählen Sie das erfasste Projekt aus der Tabelle, machen die Anpassungen und klicken auf den Button "Speichern" (7).

Um Die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" an.



Beispiel der Zusatzmaske in der Buchungsmaske mit dem eben erfassten Projekt:



- Die Projekt-Zuordnungsmaske wird **automatisch zusätzlich vor der Speicherung der Buchung** von CRM aufgerufen, sofern "Projekte" zum Kunden definiert sind.
- Sobald mehrere Projekte zu einem Kunden erfasst sind, werden natürlich auch mehrere Projekte zur Auswahl angezeigt.



9.4 Konfiguration der Umsatzauswertung

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Mit CRM können Sie den Umsatz automatisch nach verschiedensten Gesichtspunkten auswerten. Wenn Sie "Auswerten - Umsatzstatistik" aus dem Menu wählen wird der Umsatz nach diversen Merkmalen zusammengefasst und angezeigt:

The screenshot shows a window titled "CRM-Business (Demoverision) >Lizenziert für: !! Nicht lizenzierte Demoverision !!< Produktiv-Installation (ONLINE-Modus)". The menu bar includes "Datei", "Bearbeiten", "Drucken", "Auswerten", "Extras", "Spezialfunktionen", and "Hilfe". The main window has several tabs: "Leistungen", "Leistungsarten", "ABC-Code", "Branchengruppen", "Kundengruppen", "Monatsübersicht", and "Umsatzvorgaben". The "Monatsübersicht" tab is active, displaying a table with the following data:

Monatsstatistik:							
	GJ	VJ	Plan GJ	Abw. VJ	Abw. Plan	Abw. VJ kum.	Abw. Plan kum.
Januar			100 000		- 100 000		- 100 000
Februar			100 000		- 100 000		- 200 000
März			100 000		- 100 000		- 300 000
April			100 000		- 100 000		- 400 000
Mai	540		100 000	540	-99 460	540	- 499 460
Juni			80 000		-80 000	540	- 579 460
Juli			70 000		-70 000	540	- 649 460
August			70 000		-70 000	540	- 719 460
September			90 000		-90 000	540	- 809 460
Oktober			115 000		- 115 000	540	- 924 460
November			105 000		- 105 000	540	- 1 029 460
Dezember			95 000		-95 000	540	- 1 134 460
Total	540		1 125 000	540	- 1 124 460		

At the bottom of the window, there is a "Drucken" button and a "Schliessen" button. The status bar at the bottom shows "Umsatz", "Datensatz: 1/1", and "Exklusiv".

Nach Leistungen (1) (also z. Bsp. "Support", "Schulung", etc., je nachdem welche Leistungen Sie erfasst haben).

Nach Leistungsart (2) (also "Stunden", "Spesen", etc.)

➤ Die Leistungsarten sind in CRM fix vorgegeben und können nicht angepasst werden.

Nach "ABC-Code" (3) (also der Wichtigkeit Ihrer Kunden), nach Branchengruppe (4), nach Kundengruppen (5) oder nach Monatsstatistik der gesamten Firma (6).

Auf obigem Screenshot ist gerade die Lasche "Monatsübersicht" aktiv.

Auf der Lasche "Umsatzvorgaben (7) definieren Sie den Plan je Monat, welcher dann ebenfalls in der Monatsstatistik (7) angezeigt wird. Die Abweichungen zum Plan- und (falls vorhanden) zum Vorjahres-Wert werden automatisch berechnet und angezeigt.

Mit dem Button "Drucken" werden (8) alle Statistiken, sowie zusätzliche grafische Diagramme gedruckt.

Hinweise:

☞ Da die Screenshots ab einer "frisch installierten" Demoverision entstammen, werden natürlich keine sinnvollen Daten angezeigt.

☞ Sobald Sie mit CRM produktiv gestartet sind, werden sämtliche Buchungen automatisch online in die Berechnungen einbezogen.

☞ Neben der oben kurz beschriebenen Umsatzauswertung können Sie den Umsatz auch auf Basis Kunde planen und auswerten (Hauptmaske - Lasche "Kundenplan")

Das Verhalten der Umsatzauswertungen (welche Leistungen sollen enthalten sein) kann mit den zentralen Parametern zur Umsatzauswertung beeinflusst werden.

➤ Diese Parameter werden auf der nächsten Seite beschrieben.



Sie können die Parameter zur Umsatzauswertung auf der Registerlasche "Buchung, Umsatz" setzen, nachdem Sie aus dem Menu "Extras - Installationsparameter" aufgerufen haben:

Mit den Radiobuttons (1) definieren Sie, ob alle erfassten oder nur die bereits verrechneten Leistungen in der **Umsatzauswertung** berücksichtigt werden sollen.

Mit den Radiobuttons (2) definieren Sie, ob alle erfassten oder nur die bereits verrechneten Leistungen in der Lasche "Kundenplan" (Planung je Kunde) berücksichtigt werden sollen.

Mit den Checkboxes (3) definieren Sie, welche der Leistungsarten in der **Umsatzauswertung** berücksichtigt werden sollen. Hier sind "Fremdleistungen" nicht voreingestellt, da Fremdleistungen die Umsatzauswertung verfälschen können (in der Regel ja "Durchlaufposten"). Selbstverständlich können Sie auch diese Checkbox aktivieren, bzw. andere deaktivieren.

Wenn die Checkbox "Nur Kunden mit gesetztem Sales/Aktiv-Flag zur Buchung anbieten" gesetzt ist, werden nur Kunden mit gesetztem Flag (Flag befindet sich auf der Hauptmaske zum Kunden) in der Buchungsmaske zum Buchen angeboten. Da in CRM meistens auch Adressen von "Nicht-Kunden" (z. Bsp. Lieferanten, Interessenten, Partner, etc.) erfasst werden, kann so eine Weiche gesetzt werden, die Buchungsmaske bleibt übersichtlich und Fehler werden minimiert.

Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie den Button "Speichern" an.

☞ Sie können bei Bedarf problemlos mehrfach die Parameter anpassen und danach die Auswertungen durchführen (z. Bsp. zuerst eine Umsatzauswertung mit allen verrechneten und danach eine Umsatzauswertung mit allen Leistungen durchführen).



10 Rechnungsparameter & -Vorlage anpassen, Umsatzauswertung

10.1 Einleitung

Die Rechnungsstellung von CRM ist äusserst flexibel. Sie haben die Möglichkeit, die Rechnungsstellung zentral vorzugeben (wie soll eine Rechnung normalerweise aussehen), können diese Einstellungen aber zusätzlich **je Kunde übersteuern**. Ausserdem haben Sie umfangreiche Möglichkeiten zur automatischen Druckersteuerung und können bei Bedarf sogar mehr als ein Rechnungs-Layout (z. Bsp. eine zweites mit einem völlig anderen Absender) verwenden.

10.2 Rechnungsparameter

Sie können zentral (Menupunkt "Extras - Installationsparameter" - Registerlasche "Rechnung, ESR") definieren, welche Rechnungsart Sie standardmässig verwenden möchten und dann diese Rechnungsart **bei Bedarf je Kunde übersteuern**. So können Sie z. Bsp. standardmässig "Prosa-Rechnungen" (nur Gesamtbetrag) drucken und auf speziellen Kundenwunsch alle Details oder einen Zusammenzug nach Stundensatz **zum Kunden** definieren.

➤ Siehe auch unter "Text zu Stundensätzen".

Rechnungsparameter definieren:

<p>Aufrufen: Menu "Extras":</p> <ul style="list-style-type: none"> Persönliche Grundeinstellungen Textbausteine in Zwischenablage übernehmen Installations-Parameter Login wechseln Rechnungsvorlagen verwalten SW-Update / Vollversion bestellen Updates via Internet suchen <p>Registerlasche: Rechnung, ESR</p> <p>Sub-Registerlasche: Rechnungsstellung</p>	<p>Bearbeitungsmaske:</p>
--	----------------------------------

Wenn Sie die Registerlasche "Rechnung, ESR" anklicken, wird in rotem Text der Name der aktuellen Rechnungsvorlage angezeigt (1). Grundsätzlich könnten Sie mehr als eine Vorlage verwenden, die weiteren Vorlagen dann z. Bsp. bestimmten Kunden zuordnen. Ausserdem könnten Sie je Vorlage und Benutzer unterschiedliche Druckerkonfigurationen verwenden (wenn ihr Betrieb z. Bsp. auf mehrere Etagen verteilt ist und automatisch unterschiedliche Drucker zur Rechnungsstellung verwendet werden sollen). Diese Möglichkeiten sprengen aber den Rahmen dieses Dokumentes. Deshalb wird davon ausgegangen, dass Sie mit der Standard-Vorlage und einer Druckersteuerung arbeiten (Normalfall).

Die Parameter für die Rechnungsstellung sind auf mehrere Registerlaschen verteilt (2). Die weiteren Laschen werden nachfolgend ebenfalls kurz beschrieben.

Im Bereich (3) können Sie das Rechnungs-Layout definieren.

➤ Siehe nächste Seite.





Voreingestellt sind:

- "Prosa- Rechnung" (nur Gesamtbetrag ausweisen).
- Detailblatt erzeugen und speichern:
 - Das Detailblatt wird dann - zusammen mit der eigentlichen Rechnung - automatisch in der Dokumentenablage zum Kunden gespeichert und kann:
 - dem Kunden bei Bedarf mitgeschickt werden
 - bei Bedarf über die Dokumentenablage geladen werden, wenn z. Bsp. ein Kunde, welchem eine "Prosa-Rechnung" geschickt wurde, die Details zur Rechnung wissen möchte
- Detailblatt drucken (das Detailblatt wird auch ausgedruckt)
- Buchungstexte in Rechnung übernehmen (nur wenn nicht Detailrechnung)

Mit den Radiobuttons (4) definieren Sie, welche Rechnungsart grundsätzlich verwendet wird:

- Prosa (nur Gesamtbetrag):
 - In der Rechnung werden nur das Rechnungstotal sowie allfällige Anzahlungen ausgewiesen.
 - Die Leistungen werden "in Prosa" beschrieben.
 - Für die "Prosa-Beschreibung" können die Textbausteine und/oder die zu den Leistungen erfassten Buchungstexte der Mitarbeiter verwendet werden.
 - Die Textbausteinmaske wird automatisch bei der Erstellung einer Rechnung aufgerufen. Wenn Sie mit Textbausteinen arbeiten wollen, erfassen Sie also in der Hilfstabelle "Textbausteine" die für Sie relevanten Textbausteine und weisen Sie dann bei der Rechnungserstellung zu.
 - Wenn die Checkbox "Buchungstexte in Rechnung übernehmen" (5) aktiv ist, werden alle zu den Leistungen erfassten Buchungstexte in die Rechnung übernommen und können dann im Rechnungsdesigner überarbeitet/angepasst werden (Basis für "Prosa-Text").
 - Detail (Texte, Satz und Betrag):
 - Bei dieser Variante werden alle Details in die Rechnung übernommen - der Rechnungsempfänger erhält volle Transparenz zu den Leistungen.
 - Bei der Detailrechnung können die Buchungstexte nicht in die Rechnung übernommen werden (ist nicht sinnvoll, da ja bereits alle Rechnungsdetails ausgewiesen werden).
 - Zusammenzug nach Stundensätzen:
 - Bei dieser Rechnungsvariante werden alle Leistungen zur Rechnung nach Stundensatz, bzw. Betrag zur Leistung zusammengezogen. Dies kann Sinn ergeben, wenn Sie mit einem Kunden vor allem Stundensätze vereinbart haben.
- **Siehe dazu auch unter "Text zu Stundensätzen" weiter hinten in diesem Kapitel.**

Mit der Checkbox " Detailblatt erzeugen und speichern " (6) bestimmen Sie, ob zusätzlich zur Rechnung auch ein Detailblatt (ähnlich wie Rechnungsart "Details (Texte Satz und Betrag)") generiert werden soll oder nicht.

Wenn die Checkbox "Detailblatt drucken" (6) aktiviert ist, wird das Detailblatt nicht nur erzeugt und gespeichert, sondern auch mit der Rechnung ausgedruckt.

Arbeiten mit "Projekten":

Wenn Sie die Rechnung des Kunden in einzelne "Themen" bzw. "Projekte" (Bsp. "Beratungsleistungen", "Supportleistungen" "Revisionsleistungen", "Projekt Rollout", o.ä.) unterteilen wollen, können Sie dies mit "Projekten" tun. Dazu erfassen Sie zum Kunden zuerst die gewünschten "Projekte" und ordnen die Leistungen auf der Buchungsmaske dann zusätzlich den Projekten zu. Sobald Projekte zu einem Kunden erfasst sind, erscheint auf der Buchungsmaske vor dem Speichern der Buchung **automatisch zusätzlich** die Projekt-Zuordnungsmaske mit allen zu diesem Kunden erfassten "Projekten".

Mit der Checkbox "Zusammenzug nach Projekten" (7) weisen Sie CRM an, die Leistungen auf der Rechnung **nach "Projekt" unterteilt** ausgewiesen.

Unter "Anzahl Kopien" (8) definieren Sie, wie viele Rechnungskopien gedruckt werden sollen. Meistens soll ja mindestens eine Kopie für die Ordner-Ablage gedruckt werden.



Unter "Text für Kopie" (9) definieren Sie je Kopie einen beliebige Text, der dann beim Drucken der Rechnung mit auf die Rechnungskopie gedruckt wird (Bsp. "Kopie zur Ablage", "Kopie für Buchhaltung", etc.)

➤ Bei Bedarf können Sie hier also bis zu 5 Kopien mit unterschiedlichen Texten definieren.

Der Text, welchen Sie unter "Betreff Rechnung" erfassen (11) wird mit auf die Rechnung gedruckt (in Sinne eines "Haupt-Titels").

Mit der Checkbox "Titelzeile drucken" (12) können Sie definieren, ob CRM eine **zusätzliche** Titelzeile im Sinne eines Titels zur Verrechnungstabelle drucken soll oder nicht.

- Der Text, welchen Sie unter "Titelzeile Rechnung" erfassen (12) wird ebenfalls mit auf die Rechnung gedruckt.
- Mit den Checkboxen (13) können Sie definieren, ob der Text (12) automatisch mit Monat -1 und Jahr ergänzt werden soll oder nicht. Wenn Sie z. Bsp. als Text "Unsere Leistungen Monat " erfasst und beide Checkboxen aktiviert haben und am 05. März eine Rechnung erstellen wird daraus: "Unsere Leistungen Monat Februar 2007".

Im Feld PLZ/Ort für Rechnung (14) erfassen Sie die PLZ und den Ort Ihres Betriebs (wird dann mit auf die Rechnung gedruckt).

In den Feldern "Text undefinierte Projekte (Titel und Total)" (15) erfassen Sie den Text, der bei der Rechnungsart "Zusammenzug nach Projekten" auf der Rechnung erscheinen soll.

- ☞ Wenn Sie ein Projekt zu Kunden erfasst haben, wird automatisch der Projektname in die Rechnung übernommen, dieser Text wird nur verwendet, wenn kein Projekt definiert ist.
- ☞ Der Text wird ausserdem verwendet, wenn Sie die Rechnungsart "Details (Texte, Satz und Betrag)" oder "Zusammenzug nach Stundensätzen" definieren und die Checkbox "Zusammenzug nach Projekten" nicht aktiviert ist.

Im Feld "Zahlungskonditionen" (16) erfassen Sie den Text, der am Ende der Rechnung eingedruckt werden soll.

- Bei **aktiver** Schnittstelle zu Sage Sesam Debitorenverwaltung (die Rechnungsbeträge werden in diesem Fall automatisch als "offene Posten" in die Sage Sesam Debitorenbuchhaltung übertragen) können die Zahlungskonditionen auch aus der Debitorenbuchhaltung übernommen werden.

Im Feld "Grussformel" (17) erfassen Sie die Grussformel zur Rechnung.

Im Feld "Anzahl Zeilen Textbausteine anzeigen" (18) definieren Sie, wie viele Zeilen je Textbaustein bei der Zuordnung der Textbausteine (bei der Rechnungserstellung) angezeigt werden sollen (ein Textbaustein kann ja beliebig viele Zeilen enthalten).

Wichtig:

- Auf dieser Maske definieren Sie die **Standard**einstellungen, welche grundsätzlich für alle Kunden gelten. Sie können bei Bedarf **je Kunde die zentralen Einstellungen übersteuern**:
Hauptmaske "Kundendaten bearbeiten (1) - Register "Zusatzdaten" (2):

- Wenn Sie also z. Bsp. standardmässig mit "Prosa-Rechnungen" arbeiten wollen, einzelne Kunden aber eine detaillierte Rechnungsstellung fordern, können Sie dies problemlos so konfigurieren.



10.3 Sub-Registerlasche "Einzahlungsschein"

CRM-Business (Demoverision) >Lizenziert für: !! Nicht lizenzierte Demoverision !!- Produktiv-Installation (ONLINE-Modus)

Datei Bearbeiten Drucken Auswerten Extras Spezialfunktionen Hilfe

Installations-Parameter festlegen

Buchung, Umsatz Produktivität Datenablagen Allgemeines Debitoren-Schnittstellen Rechnung, ESR

Rechnungsvorlage = STANDARD

Rechnungsstellung **Einzahlungsschein** Vorlagen-Designer Druckeransteuerung

Rechnungsvorlage = STANDARD

Einz¹ahlungsschein (ESR/ESR+) drucken (1.Seite)

BESR (ESR-Konto bei Bank)²

VESR (ESR-Konto bei Postfinance)²

Aktualisieren

Einzahlung für
Ihre Bank ³

Zugunsten von
Ihre Firma ³

Konto 22-222222-2
CHF

Bitte keine Mitteilung anbringen

Giro aus Konto Referenz-Nr.
11 1111K KKKKK KKKKR RRRRR RRRRP

Einbezahlt von
Musterfirma
Musterstrasse 1
8048 Zürich

01 0000555555P>111111KKKKKKKKKKRRRRRRRRRRP+ 222222222>

Typ Referenz-Nr. Belegart
9 St. TN-Nr. / 27 St. Ref.N. 01 mit Betrag

Konto-Nr./Kundenidentifi⁴ Länge Kd-Nr. Länge Rg.-Nr. ESR-Teilnehmer-Nr. (Konto)
111111 10 10 222222222

Speichern Schliessen

Sesam_nrkreis Datensatz: 1/1 Exklusiv

Auf dieser Lasche definieren/erfassen Sie:

- ob Sie einen Einzahlungsschein drucken wollen (1)
- welche Art von Einzahlungsschein (BESR, VESR) Sie nutzen (2)
- die Daten zu Ihrer Bank (3)
- die weiteren Daten zu Ihrem Einzahlungsschein wie Typ der Referenz-Nummer, Konto-Nummer, Feldlängen und ESR-Teilnehmer-Nummer (4)

- ☞ **Bevor Sie einen Einzahlungsschein verwenden, müssen Sie die Details mit Ihrer Bank besprochen haben und sich bei der Bank "anmelden".**
- ☞ **Danach verlangt die Bank in der Regel eine bestimmte Anzahl von "Testrechnungen" (um zu prüfen, ob der EZ korrekt bedruckt und vollständig ist).**
- ☞ **Sprechen Sie also zuerst mit Ihrer Bank, bevor Sie den Einzahlungsschein verwenden.**

Hinweis:

- ☞ **Einzahlungsscheine werden bei Drucken von Kopien bewusst nicht mehrfach ausgedruckt (Sie haben ja alle relevanten Daten auf der Rechnung).**



10.4 Sub-Registerlasche "Vorlagen-Designer"

10.4.1 Allgemeines

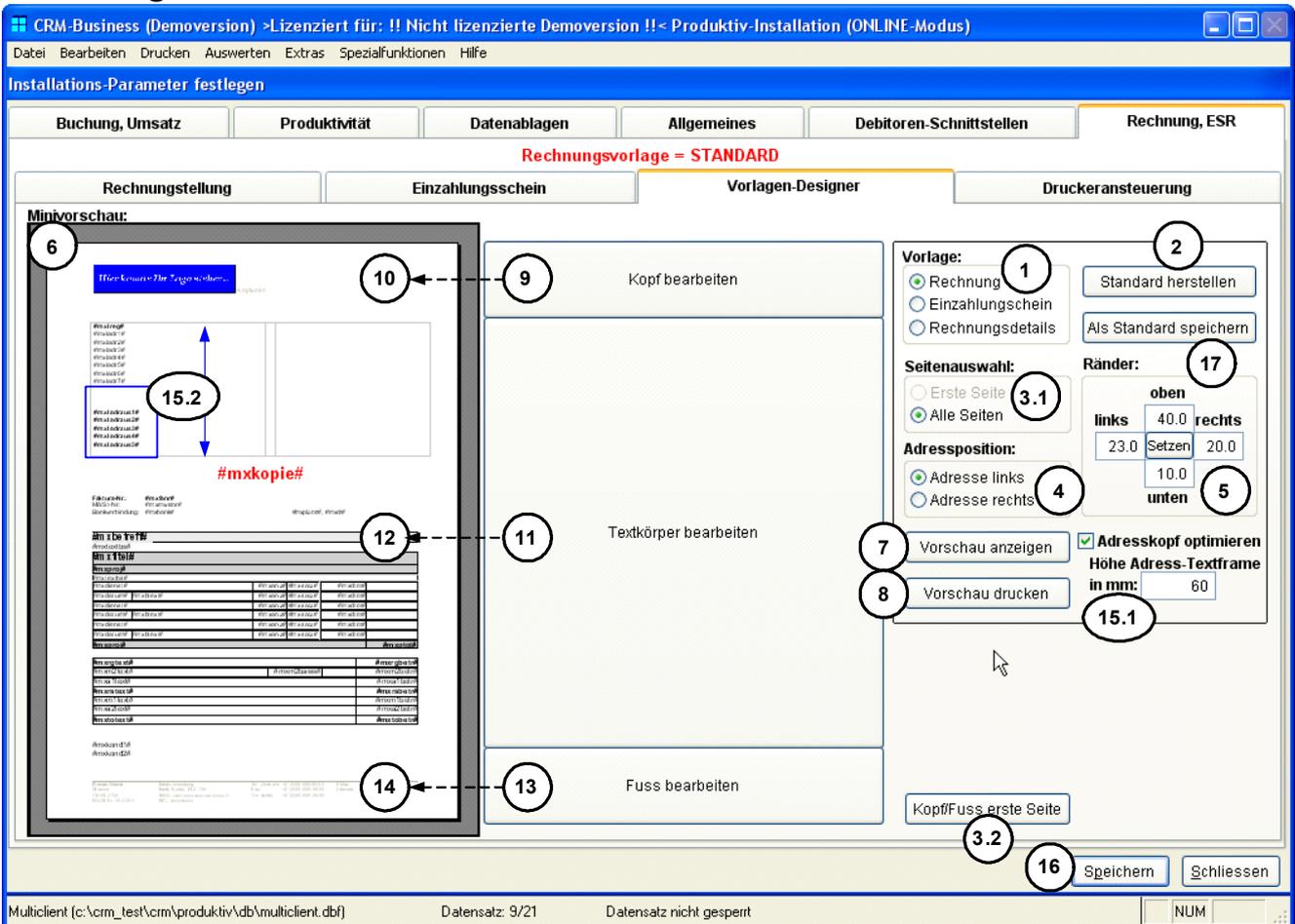


Bild: 2-1239

Auf dieser Lasche haben Sie die Möglichkeit die Rechnungsvorlage Ihren Bedürfnissen anzupassen.

Wichtig:

- ☞ **Hier zeigt Ihnen CRM die Vorlagen an. Alle "#-Variablen" wie z. Bsp. #mxkopie# werden zur Laufzeit von CRM ersetzt oder bei Nichtgebrauch automatisch gelöscht.**
- ☞ **Löschen Sie nie eine #-Variable!**
- ☞ **Die Formatierung (Schriftgröße, Schriftart, etc.) einer #-Variable können Sie aber problemlos anpassen.**

Mit den Radiobuttons (1) definieren Sie, welches Element der Rechnung Sie anzeigen/bearbeiten wollen:

- Rechnung = eigentliche Rechnung:
 - brauchen Sie immer
- Einzahlungsschein = eine Seite mit dem Einzahlungsschein (Kopf analog Rechnungskopf):
 - brauchen Sie nur, wenn Sie Einzahlungsscheine verwenden wollen und dies auch mit Ihrer Bank abgestimmt haben
- Rechnungsdetails = Zusatzblatt mit allen Details zur Rechnung (eine Zeile je erfasster Leistung):
 - dies ist sinnvoll, wenn Sie grundsätzlich mit "Prosa-Rechnungen" (ohne Details) arbeiten, einzelnen Kunden aber das Detailblatt mitschicken möchten oder in der Dokumentenablage jeweils für Kundenrückfragen ein zusätzliches Dokument mit allen Details gespeichert haben möchten



Mit dem Button "Standard herstellen" (2) können Sie die Standard-Rechnungsvorlage neu aus dem Save-Verzeichnis laden:

- ☞ **Im Save-Verzeichnis ist - solange Sie keine Vorlage mit dem Button "Als Standard speichern" (17) gesichert haben - unsere Demovorlage gespeichert.**
- ☞ **Klicken Sie den Button "Standard herstellen" (2) also nur an, wenn Sie sicher sind, das Sie das Richtig tun:**
 - **Wenn Sie z. Bsp. bereits bei der Anpassung der Demovorlage Probleme haben und wirklich wieder die Demovorlage laden möchten.**
 - **Wenn Sie vorher mit dem Button "Als Standard speichern" (17) bereits einen "vernünftigen" Stand Ihrer eigenen, angepassten Vorlage gesichert haben.**
 - **Alle allfällig während der aktuellen Sitzung gemachten Anpassungen an der Vorlage werden mit diesem Button vom aktuellen Stand der Vorlagen im \-Save-Verzeichnis überschrieben.**
- ☞ **Speichern Sie Ihre angepasste Standardvorlage mit dem Button "Als Standard speichern" (16) sobald Sie einen ersten Stand Ihrer Vorlage haben (so können Sie später bei Problemen wieder auf diesem Stand aufsetzen).**

Der Radiobutton "Erste Seite / alle Seiten" (3.1) wird erst aktiv, wenn Sie zur Rechnung **eine spezielle erste Seite** (= andere Kopf / Fusszeile) definiert haben. Ansonsten gilt die Kopf/Fusszeile (10) automatisch für alle Seiten.

Eine spezielle Kopf/Fusszeile können Sie mit dem Button "Kopf/Fuss erste Seite" (3.2) definieren. Mit den Radiobuttons "Adressposition" (4) definieren Sie, ob Sie die Adresse links oder rechts auf der Rechnung eindringen wollen (anhängig davon, welche Art von Fenstercouverts Sie für Ihre Rechnungen verwenden).

Im Bereich "Ränder" (5) definieren Sie den Seitenrand zum Dokument.

Im Bereich (6) sehen eine **Minivorschau** der Rechnung (ist natürlich nur eine Annäherung und entspricht nicht 1:1 dem späteren Ausdruck).

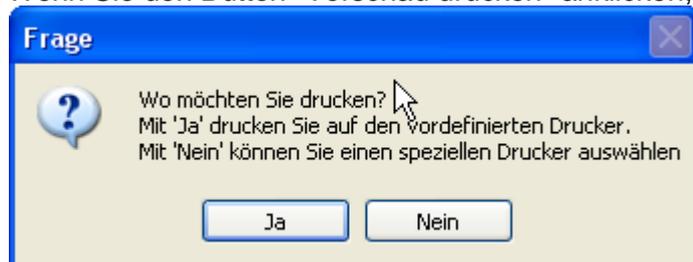
Mit den Button "Vorschau anzeigen" (7) können Sie sich die Rechnung korrekt anzeigen lassen.

- ☞ In den persönlichen Einstellungen können Sie definieren:
 - ob CRM automatisch auf Vollbild vergrößert wird, sobald Sie eine Vorlage/Rechnung bearbeiten (sinnvoll, wenn Ihr Bildschirm auf mehr als 1024 x 768 Auflösung eingestellt ist)
 - ob CRM Sonderzeichen wie Tabulatoren, Absatzmarken, etc. anzeigen soll

Mit dem Button "Vorschau drucken" (8) können Sie die Rechnung, bzw. die aktuell aktive Vorlage (1) zum Test ausdrucken, um das Ergebnis Ihrer Anpassungen auf dem Drucker nachzuvollziehen.

- ☞ **CRM verfügt über eine integrierte Druckersteuerung je Rechnungsvorlage:**
 - **Sie definieren einmal, welches Formular (Rechnung, EZ, Detailblatt) auf welchen Schacht welches Druckers ausgedruckt werden soll und CRM stellt dann zukünftig automatisch den korrekten Drucker mit dem korrekten Schacht ein, wenn Sie eine Rechnung drucken.**
 - **Nach der ersten Installation von CRM sind die Drucker natürlich noch nicht konfiguriert und CRM druckt auf den gerade aktiven Drucker aus (siehe auch unter "Sub-Registerlasche Druckersteuerung" weiter hinten im Dokument).**

Wenn Sie den Button "Vorschau drucken" anklicken, erscheint folgende Abfrage:





Mit "Ja" wird auf den definierten Drucker zur Rechnungsvorlage (siehe weiter hinten im Dokument) ausgedruckt, mit "Nein" können Sie einen speziellen Drucker über die Windows-Druckersteuerung auswählen.

Mit dem Button "Kopf bearbeiten" (9) bearbeiten Sie die Kopfzeile (10) zur aktiven Vorlage (1).
Mit dem Button "Textkörper bearbeiten" (11) bearbeiten Sie den Textkörper (Body) (12) zur aktiven Vorlage (1).

Mit dem Button "Fuss bearbeiten" (13) bearbeiten Sie die Fusszeile (14) zur aktiven Vorlage (1).

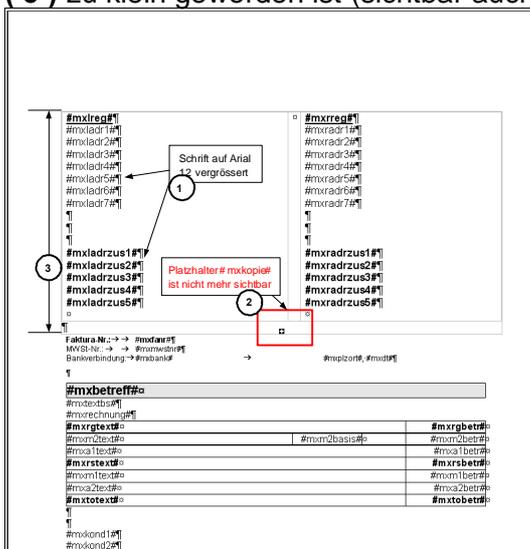
Adresskopf optimieren:

Auf der Registerlasche "Zusatzdaten" auf der Maske "Bearbeiten - Kundendaten" können Sie bei Bedarf je Kunde eine **alternative** Rechnungsadresse erfassen. Diese Adresse kann völlig von der eigentlichen Kundenadresse abweichen und wird vor allem für Grosskunden verwendet. Wenn der Grosskunde z. Bsp. alle Lieferanten anweist, Rechnungen nur noch an EINE zentrale Adresse zu senden (Bsp. an den Sitz der Kreditorenabteilung). In diesem Fall können zu der von der Kundenadresse abweichenden Rechnungsadresse auch noch weitere Informationen (z. Bsp. Betrifft Hr. Meier, Abteilung Service) erfasst werden, welche dann **unter** der Adresse eingedruckt werden (15.2) und dazu dienen, dass die Rechnung beim Grosskunden dem internen Verursacher zugeordnet werden kann.

Wenn nun keine alternative Adresse, bzw. keine Zusatzinformationen erfasst sind, entsteht auf dem Adresskopf der Rechnung eine rel. grosse "Lücke" zur eigentlichen Rechnung (15.2).

Diese "Lücke" kann mit der Checkbox "Adresskopf optimieren" und dem Feld "Höhe Adress-Textframe im mm" (15.1) optimiert werden.

- Wenn die Checkbox "Adresskopf optimieren" aktiviert und ein gültiger Wert (60 - 100 mm) für die Höhe des Textframes (15.2) erfasst ist, entfernt CRM bei der Rechnungsstellung automatisch die überflüssigen Zeilen und verkleinert den Adresskopf auf das definierte Mass.
- Sofern Sie an unserer Formatierung des Adress-Kopfes (Arial 10) nichts ändern, passt die Voreinstellung (Sie müssen also nichts anpassen).
- Sobald Sie aber die Voreinstellung ändern (z. Bsp. die Schriftart vergrössern), müssen Sie den Wert für die Höhe des Textframes erhöhen
- Negativbeispiel:
 - Die Schriftart im Kopf wurde auf Arial 12 vergrössert
 - Der Platzhalter #mxkopie# kann nicht mehr angezeigt (2) werden, da das Adress-Textframe (3) zu klein geworden ist (sichtbar auch am kleinen +Zeichen):



- In diesem Fall würde der Kopientext beim Drucken der Rechnung nicht mehr korrekt ersetzt.
- Wenn Sie an die Schriftart im Adresskopf vergrössern:
 - Müssen Sie das Textframe (3) im Vorlagendesigner entsprechen vergrössern (siehe unter "Den Adresskopf anpassen" weiter hinten in diesem Kapitel)
 - Einen entsprechend höheren Wert für die Optimierung (15.1) setzen (z. Bsp. 75 oder 80)

Mit dem Button "Speichern" (16) speichern Sie die Vorlage.



10.4.2 Die Rechnungsvorlage auf Ihre Bedürfnisse anpassen

Nachstehend wird anhand der **Rechnungsvorlage** beschrieben, wie Sie die Rechnungsvorlage an Ihre Bedürfnisse anpassen und wie der Vorlagen- und Rechnungsdesigner grundsätzlich bedient wird. Die anderen Vorlagen (Detailblatt und Einzahlungsschein) bearbeiten Sie analog der Rechnungsvorlage.

10.4.2.1 Kopfzeile anpassen, Bedienung des Vorlagen-Designers

Um die Kopfzeile zur Rechnungsvorlage anzupassen:

- stellen Sie sicher, dass Sie als Vorlage die "Rechnung" aktiviert haben ((1) auf vorherigem Screenshot)
 - klicken Sie dann der Button "**Kopf bearbeiten**" ((9) auf vorherigem Screenshot) an
- CRM lädt Ihnen dann die Kopfzeile in eine Maske, wo Sie die Kopfzeile bearbeiten können:

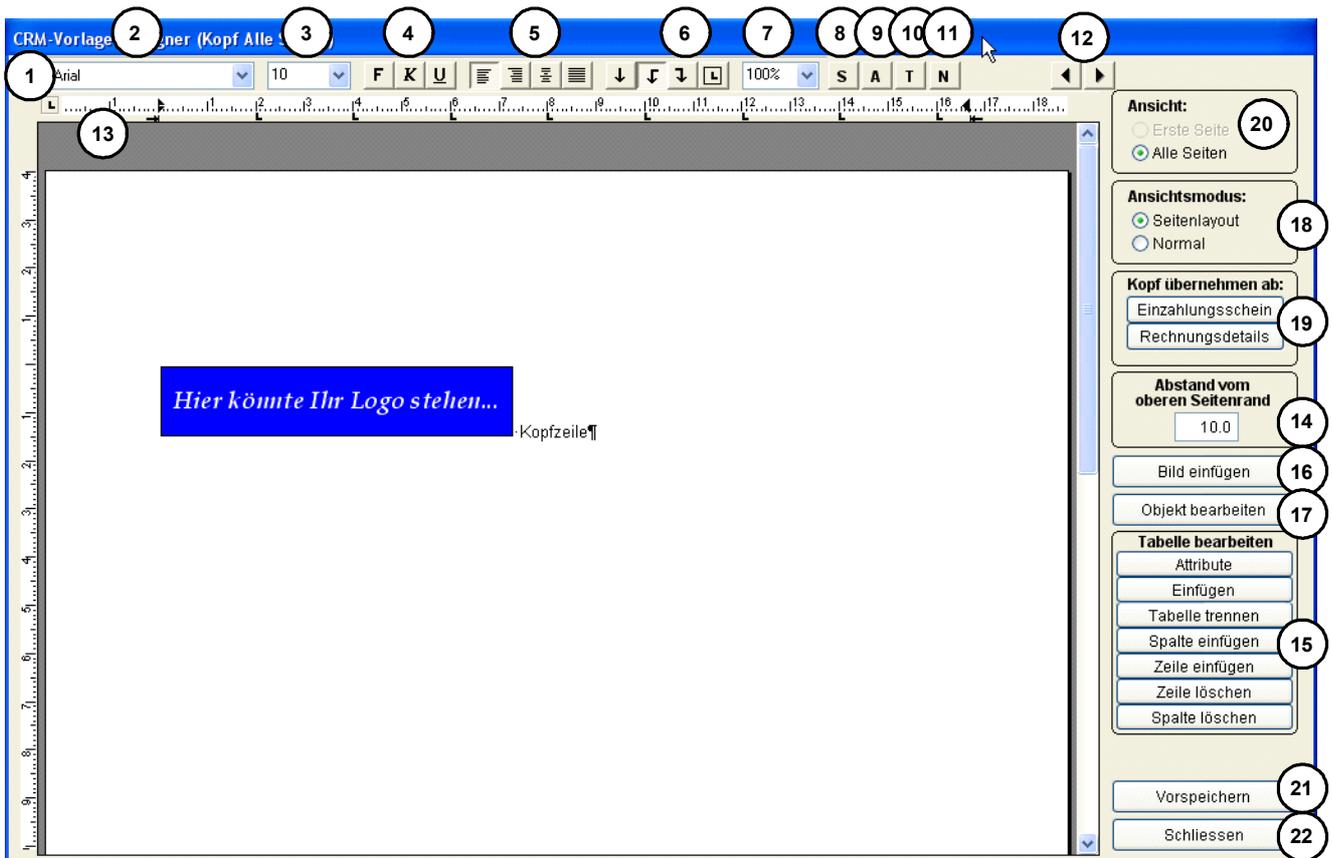


Bild: 2-1229

Im Bereich (1) werden Ihnen die Formatierbuttons angezeigt. Die Bedienung lehnt sich voll an die Bedienung gängiger Textverarbeitungen wie z. Bsp. WinWord an.

Sie wählen der Maus und/oder den Pfeiltasten den Bereich aus, den Sie formatieren wollen und klicken dann auf den entsprechenden Button, um die Anpassung zu definieren:

- in der Listbox (2) definieren Sie die Schriftart (im Beispiel "Arial")
- in der Listbox (3) definieren Sie die Schriftgröße (im Beispiel "10")
- mit den Buttons (4) definieren Sie, ob die Schrift **fett**, *kursiv*, unterstrichen oder eine beliebige **Kombination** davon sein soll
- mit den Buttons (5) definieren Sie, ob der Text zum ausgewählten Element linksbündig, rechtsbündig, zentriert oder im Blocksatz ausgerichtet werden soll
- mit den Buttons (6) setzen / verschieben Sie einen Tabulator
- mit dem Button (7) können Sie die Anzeige skalieren (vergrössern/verkleinern)



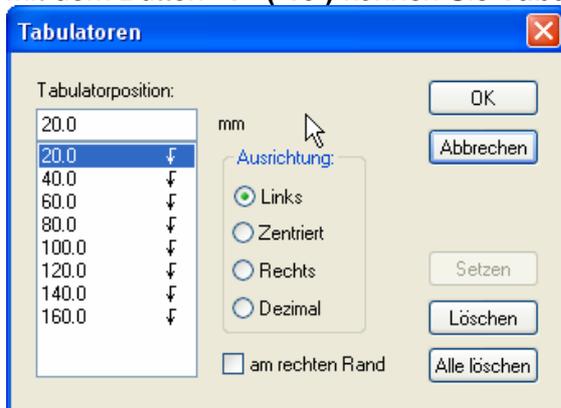
- mit dem Button "S" (8) können Sie spezielle Optionen zur **Schriftart** wie Farbe, Texthintergrund, etc. definieren:



- mit dem Button "A" (9) können Sie spezielle Optionen zur **Absatzformatierung** wie z. Bsp. Ausrichtung, Einzug und Rahmen setzen:



- mit dem Button "T" (10) können Sie **Tabulatoren** setzen:





- mit dem Button "N" (11) können Sie Nummerierungen und Aufzählungszeichen setzen:



- mit dem Pfeiltasten (12) können Sie:
 - Pfeil nach links: eine gemachte Änderung rückgängig machen
 - Pfeil nach rechts: eine gemachte Änderung wiederholen

Im Bereich (13) wird Ihnen ein Lineal angezeigt, so dass Sie genau wissen, wo Sie im Dokument stehen und einfach auch Tabulatoren setzen können. Hinweis: Tabellenspaltenbreiten werden im Lineal mit grauen vertikalen Strichen angezeigt (im Screenshot ist keine Tabelle enthalten).

Im Feld "Abstand vom oberen Seitenrand (14) definieren Sie den Abstand der Kopfzeile vom oberen Seitenrand (siehe auch nachstehende Grafik):

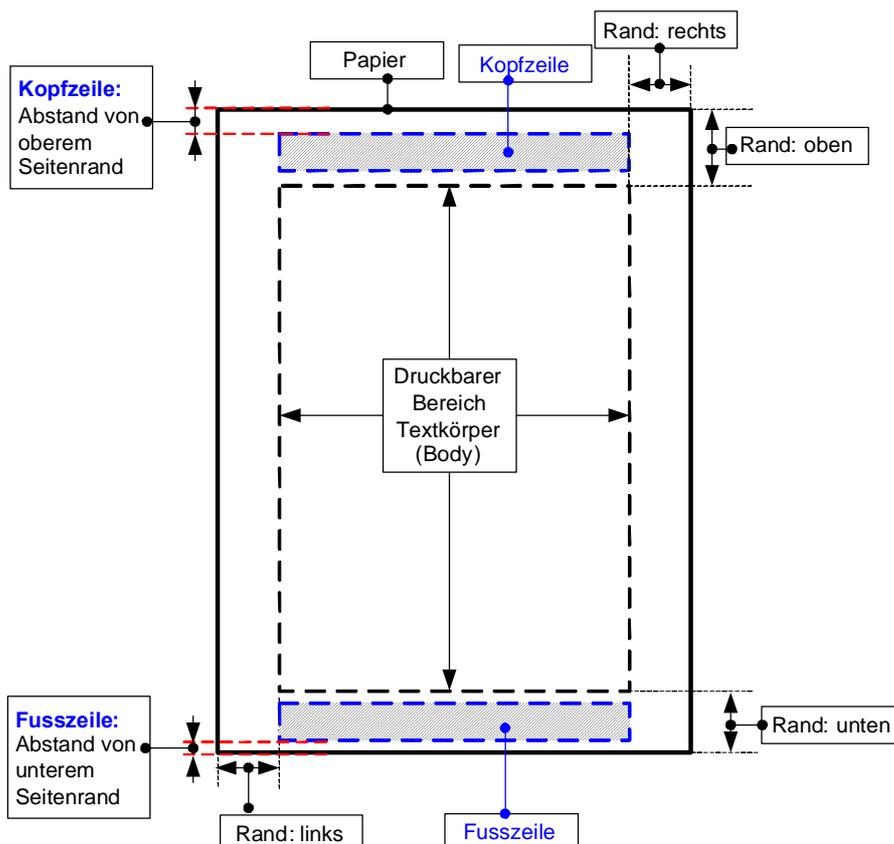


Bild: 2-1230

Wie aus obenstehender Grafik ersichtlich, hat die Definition der Seitenränder einen direkten Einfluss auf den "Abstand vom Seitenrand" in der Kopfzeile. Wenn Sie z. Bsp. eine sehr grosse Kopfzeile definieren (grosses Logo und/oder viel Text) müssen Sie auch den oberen Seitenrand entsprechend anpassen (vergrössern), damit die eigentliche Rechnung nicht die Kopfzeile überdrückt.

Dies gilt analog auch für die Fusszeile. Beachten Sie insbesondere, dass die Kopfzeile nicht so gross wird, dass sie in den Adressbereich hineinragt!

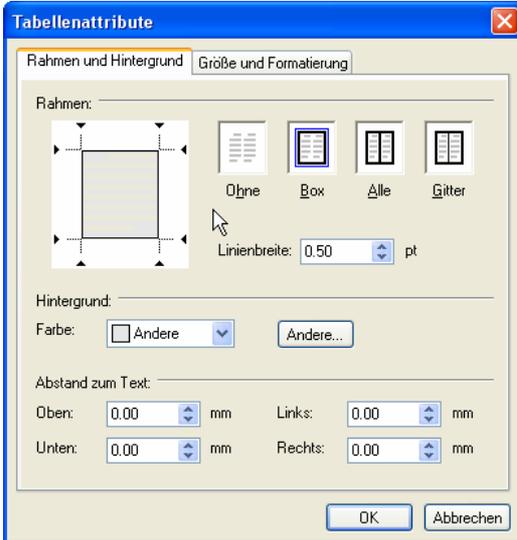


Im Bereich "Tabelle bearbeiten" (15) finden Sie Buttons für Tabellenfunktionen:

Wichtig:

- ☞ Um eine Tabelle / ein Tabellenelement zu bearbeiten/formatieren muss der Cursor zuerst in das zu bearbeitenden Element gesetzt werden!
- ☞ Sie können die Breite der Spalte auch im Lineal mit der Maus verschieben (grauer vertikaler Strich im Lineal) - ausserdem wird dann im Lineal (ganz links) in kleiner Schrift die Position eingeblendet.

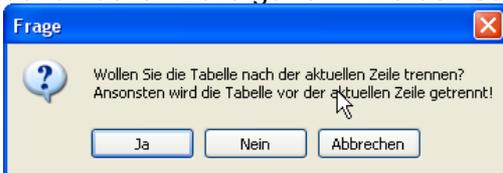
- **Attribute:** Setzt die Attribute zu einer bestehenden Tabelle:



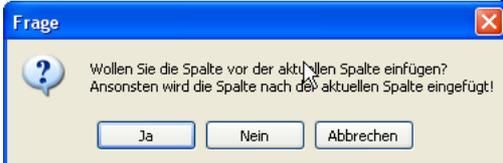
- **Einfügen:** Fügt eine **neue** Tabelle an der aktuellen Position ein, wobei Sie die Anzahl der Zeilen und Spalten definieren können:



- **Tabelle trennen:** Trennt eine **bestehende** Tabelle auf, wobei abgefragt wird, ob vor oder nach der aktuellen Zeile getrennt werden soll:



- **Spalte einfügen:** Fügt eine zusätzliche Spalte in eine **bestehende** Tabelle ein, wobei abgefragt wird, ob vor oder nach der aktuellen Spalte eingefügt werden sollen:



➤ Sie können Spalten nur einfügen, wenn nicht bereits die ganze Seitenbreite durch die bestehenden Spalten genutzt wird. Ansonsten erfolgt folgende Meldung:

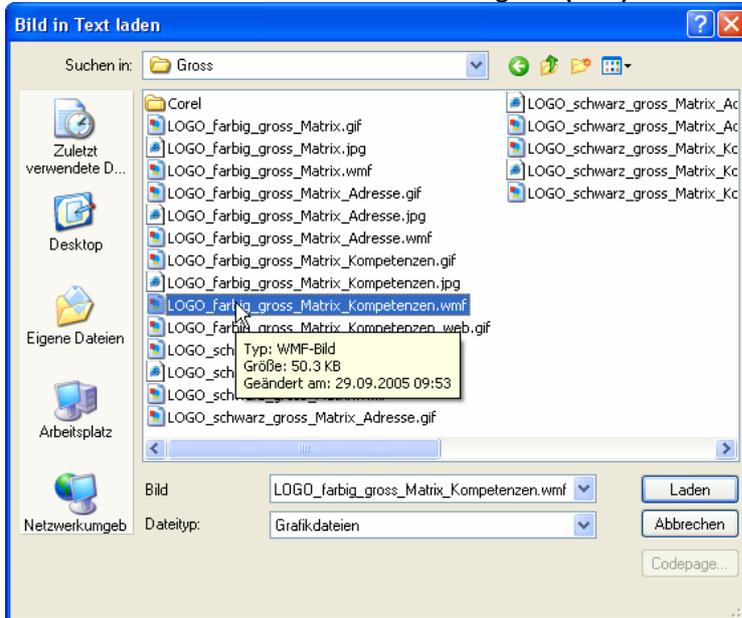


- **Zeile löschen:** Löscht die aktuelle Zeile
- **Spalte löschen:** Löscht die aktuelle Spalte



Mit dem Button **"Bild einfügen"** (16) fügen Sie eine Grafik (z. Bsp. ein Logo ein). Nachstehend wird beschrieben, wie unser Demo-Logo "Hier könnte Ihr Logo stehen" ersetzt wird:

- aktivieren Sie unser Demologo mit der Maus
- drücken Sie die Delete-Taste (so dass das Logo entfernt wird)
- nun klicken Sie den Button **"Bild einfügen"** (16) an:



- Sie können nun eine Grafikdatei mit einem der folgenden Formate auswählen:

- .gif
- .jpg
- .wmf
- .bmp

☛ **Wir empfehlen das .WMF-Format**

- Wie in untenstehendem Screenshot ersichtlich, ist die Grafik zu gross, um in die Kopfzeile zu passen:

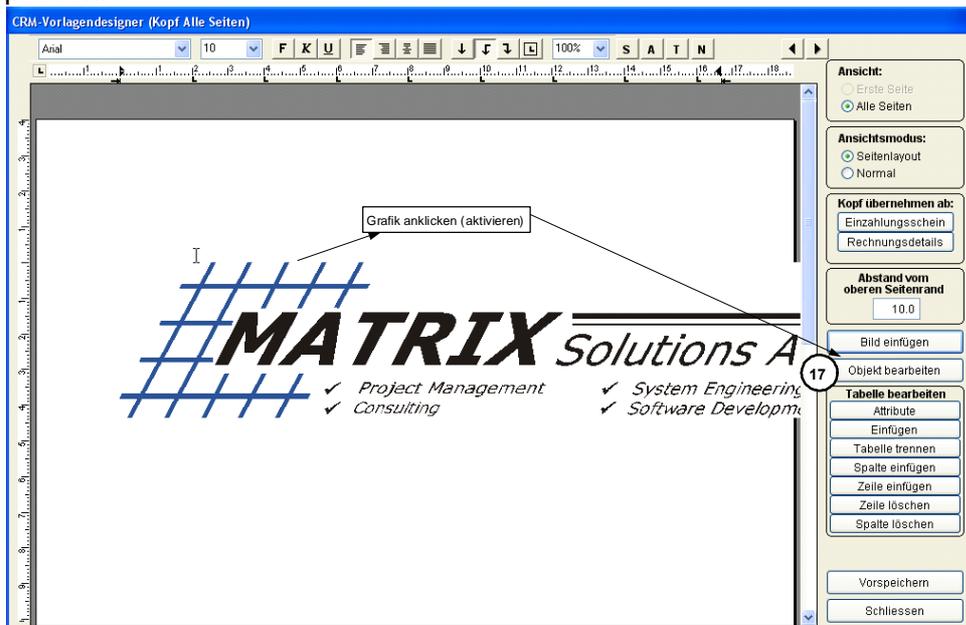


Bild: 2-1232

- Um die Grösse der Grafik anzupassen:
 - Aktivieren Sie die Grafik mit der Maus und klicken dann auf den Button **"Objekt bearbeiten"** (17).



- Aktivieren Sie in der Maske dann die Lasche "Grösse und Position" (1) und ändern Sie **sowohl** die Höhe (2) **als auch** die Breite, mit einem passenden % Wert, in der Lasche "Layout und Position" (4) definieren Sie unter "Textfluss", wie die Grafik eingefügt werden soll:
 - (5) = Grafik wird wie Text behandelt, nachfolgender Text wird **unten bündig** fortgeführt (wie im Beispiel)
 - (6) = nachfolgender Text wird **unterhalb der Grafik** weitergeführt
 - (7) = nachfolgender Text wird **oben bündig** fortgeführt
- klicken Sie auf "OK" (4):

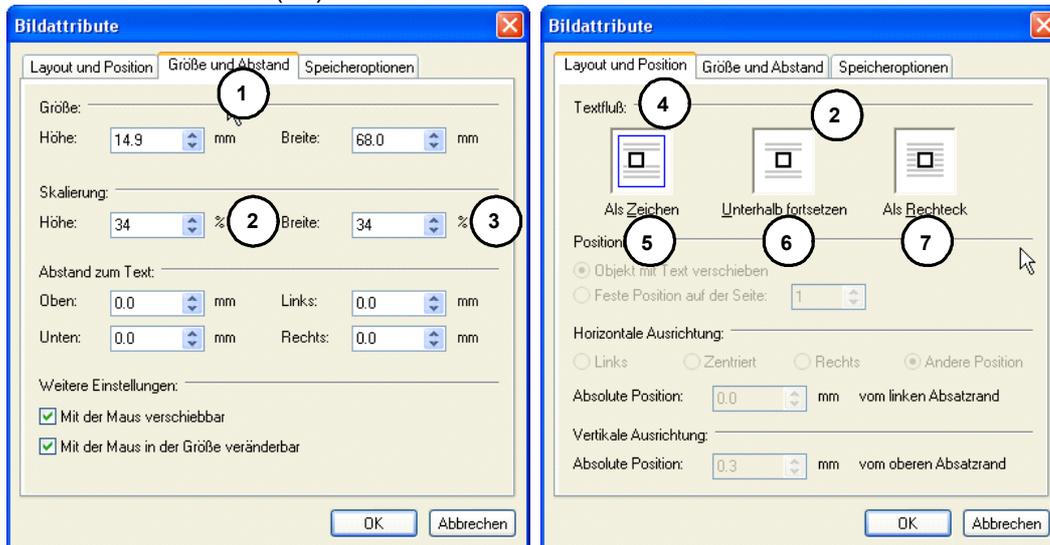


Bild: 2-1233

- Die Grafik wird nun entsprechend verkleinert dargestellt (1), der Text wird unten bündig weitergeführt (2):

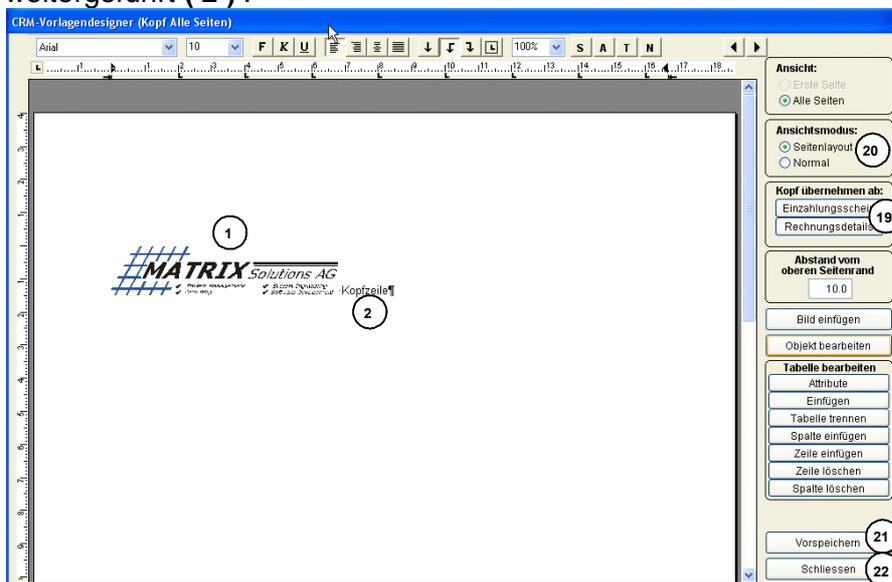


Bild: 2-1234



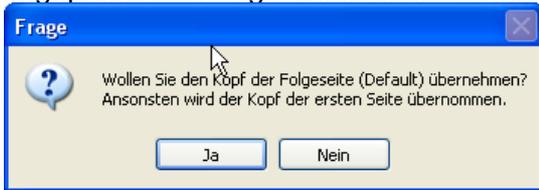
Wichtige Hinweise:

- **Skalieren Sie die Grösse nie mit der Maus (ansonsten werden die Proportionen der Grafik "verzogen")**
- **Die Qualität der Grafik können Sie erst bei einem Ausdruck beurteilen (insbesondere bei Verkleinerungen wird die Grafik evtl. nicht genau korrekt angezeigt)**

Mit dem Radiobutton "Ansichtsmodus" (20) wechseln Sie zwischen der Ansicht "Seitenlayout" und "Normal".



Mit den Buttons "Kopf übernehmen ab:" (19) übernehmen Sie die Kopf-/Fusszeile aus einer bereits angepassten Vorlage. Es erscheint dann folgende Meldung:



- Mit "Ja" übernehmen Sie die "normale" Kopfzeile (wenn Sie nur eine Kopfzeile für das ganze Dokument erstellt haben) mit "Nein" übernehmen Sie die "spezielle" Kopfzeile für die erste Seite, was natürlich nur möglich ist, wenn Sie zu dem Dokument, aus welchem Sie die Kopfzeile übernehmen wollen, auch eine spezielle erste Kopfzeile definiert/erstellt haben.
- Wenn Sie z. Bsp. den gleichen Kopf auf dem Einzahlungsschein oder dem Detailblatt haben möchten oder umgekehrt, können Sie sich mit dieser Funktion Arbeit sparen.
- Normalerweise wird zuerst die Rechnungsvorlage angepasst und dann - falls sinnvoll - die Kopf-/Fusszeile auf die anderen Vorlagen übertragen.

Passen Sie nun die Kopfzeile fertig auf Ihre Bedürfnisse an (z. Bsp. Text "Kopfzeile" einfach löschen oder durch einen anderen Text ersetzen).

Wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind, klicken Sie auf "Vorspeichern" (21) und schliessen die Bearbeitungsmaske mit dem Button "Schliessen" (22).

10.4.2.2 Den Textkörper anpassen

Um den Textkörper anzupassen klicken Sie den (grossen) Button "Textkörper anpassen" auf der Hauptmaske des Rechnungs-Designers an:

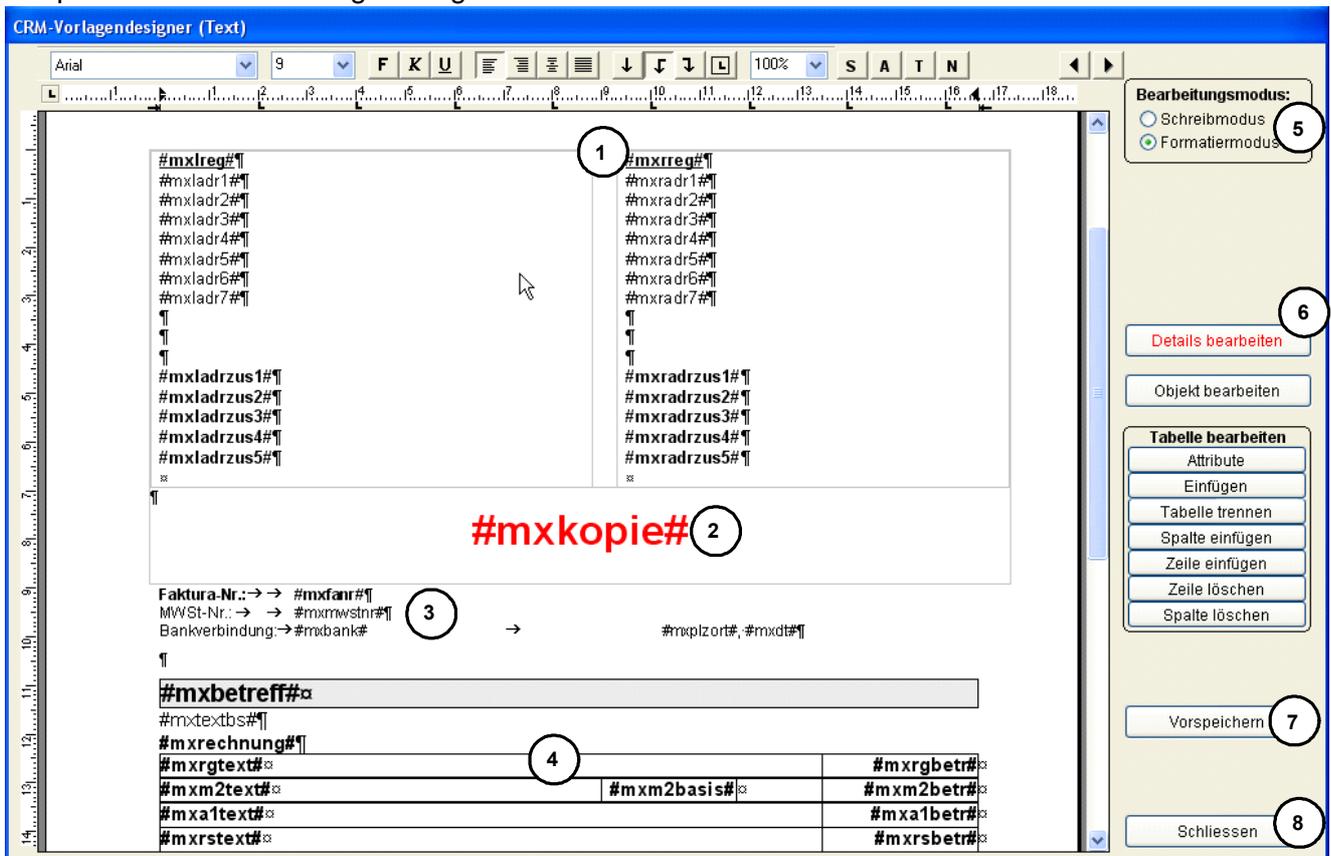


Bild: 2-1235

CRM zeigt Ihnen nun den **reinen Textkörper** (also ohne Kopf/Fusszeile) der Rechnungsvorlage an. Im Bereich (1) sehen Sie die Adress-Felder (für links- und Rechtseindruck). Im Bereich (2) sehen Sie den Platzhalter für den Eindruck der durch Sie definierbaren Texte zu den Kopien (beim Drucken



der Rechnungen mit 1-5 Kopien). Im Bereich (3) sehen Sie Texte und Felder für die Absenderangaben (Faktura-Nr. Ihre Steuernummer, Ort und Datum, etc.). Im Bereich (4) sehen Sie einen Teil der Tabellenelemente zur späteren Rechnung.

👉 **Wichtige Hinweise:**

- **Löschen Sie keine der #-Variablen - ansonsten wird die Rechnungsstellung nicht mehr korrekt funktionieren (dies gilt für alle Vorlagen)!**
- **Die #-Variablen werden von CRM zur Laufzeit behandelt und für die "richtige" Rechnung auch gelöscht, falls nicht benötigt**
- **Die #-Variablen müssen immer - wie im Beispiel - sichtbar sein (siehe auch nächstes Unterkapitel)**
- **Die Formatierung der Elemente wie z. Bsp.:**
 - Schriftart, Schriftgröße, Schriftauszeichnung
 - Tabellenformatierung (grau hinterlegt oder nicht, Rahmen oder nicht, etc.)
- **... sowie die Kopf-/Fusszeilen können Sie problemlos anpassen.**
- **Die Demo-Rechnungsvorlage ist "in sich" geschlossen abgestimmt formatiert.**
- **Ändern Sie das grundsätzliche Layout der Rechnung nur, wenn wirklich zwingend nötig:**
 - **Sobald Sie z. Bsp. die Spaltenbreite im Textkörper der Rechnungsvorlage anpassen, müssen Sie auch die Spaltenbreiten aller Detailelemente (6) anpassen (siehe weiter hinten im Dokument).**

Deshalb wird bei der Bearbeitung des Textkörpers zwischen "Formatier- und Schreibmodus" (5) unterschieden. Im Formatiermodus (Voreinstellung) können Sie nichts löschen aber formatieren. Passen Sie - falls nötig - die Formatierungen an und klicken Sie jeweils auf "Vorspeichern" (7).

👉 Wie Sie die Anpassungen machen bzw. den Rechnungsdesigner bedienen, ist unter "Kopfzeile anpassen, Bedienung des Vorlagen-Designers" weiter vorne im Dokument beschrieben. Wechseln Sie nur in den "Schreibmodus" (5), wenn Sie bewusst etwas löschen/ergänzen wollen.

10.4.2.3 Den Adresskopf anpassen

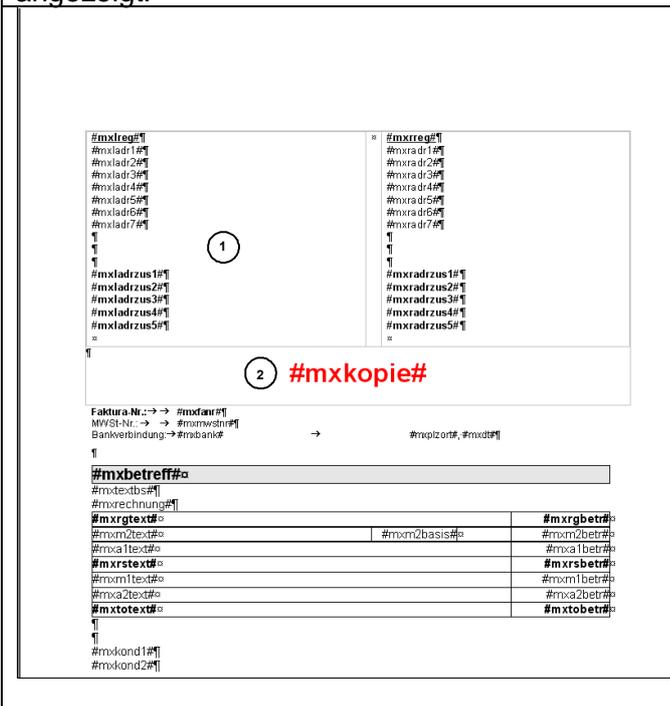
Passen Sie den Adresskopf ((1) auf Screenshot der letzten Seite) nur in zwingenden Fällen an. Damit CRM die #Variablen und insbesondere den Kopientext (#mxkopie#) zur Laufzeit korrekt ersetzen kann, müssen die Variablen sichtbar sein:

Korrekte Formatierung (nach Setup):

Die Schriftart im Adresskopf ist auf Arial 10 formatiert. Alle Variablen im Adresskopf (1) und auch der Platzhalter "#mxkopie#" wird korrekt angezeigt.

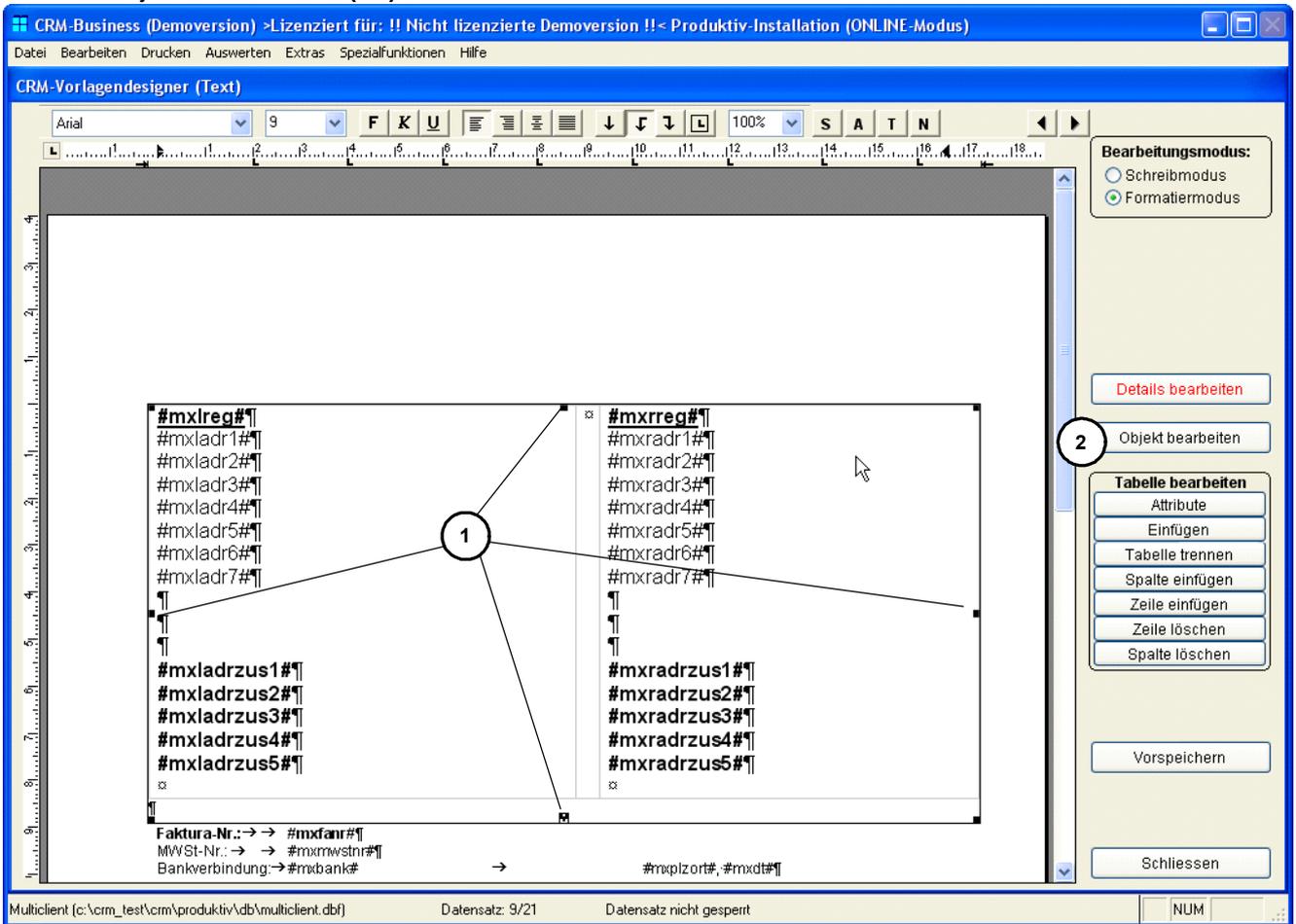
Negativbeispiel:

Schriftart im Adresskopf (1) wurde auf Arial 12 vergrößert, der Platzhalter #mxkopie# wird nicht mehr angezeigt (2), weil das Textframe (3) zu klein ist:

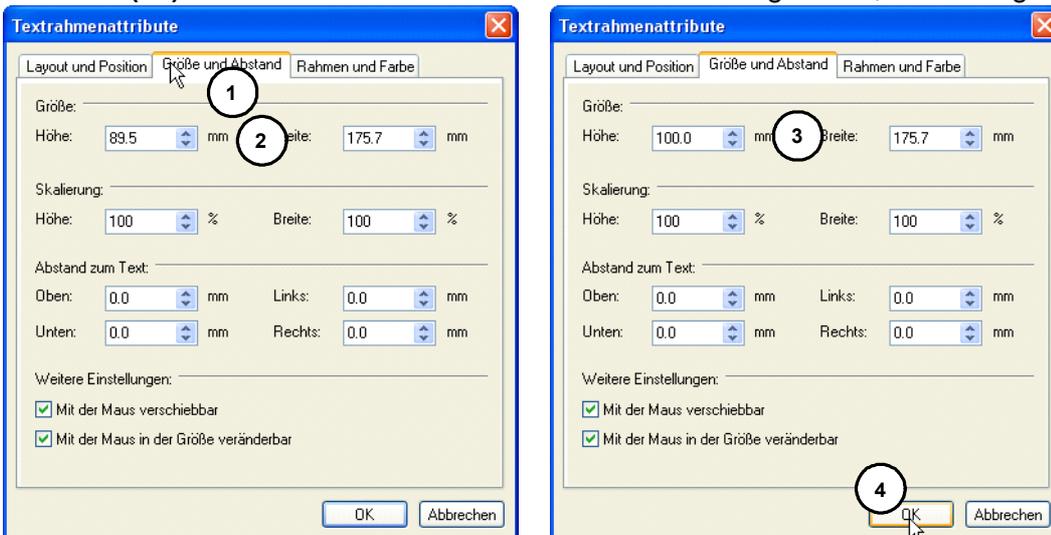




Wenn Sie die Schriftart im Adresskopf vergrössern wollen, müssen Sie die Grösse des Textframes ebenfalls anpassen:
 Klicken Sie dazu im Vorlagendesigner das Textframe an (so dass ein dünner schwarzer Rahmen sowie kleine schwarze Quadrate um das Textframe sichtbar werden) (1) und klicken Sie danach den Button "Objekt bearbeiten" (2) an:



Aktivieren Sie auf der nun erscheinenden Maske "Textrahmenattribute" auf die Lasche "Grösse und Abstand" (1). Die Höhe des Textframes ist standardmässig auf 89,5 mm festgelegt (2).

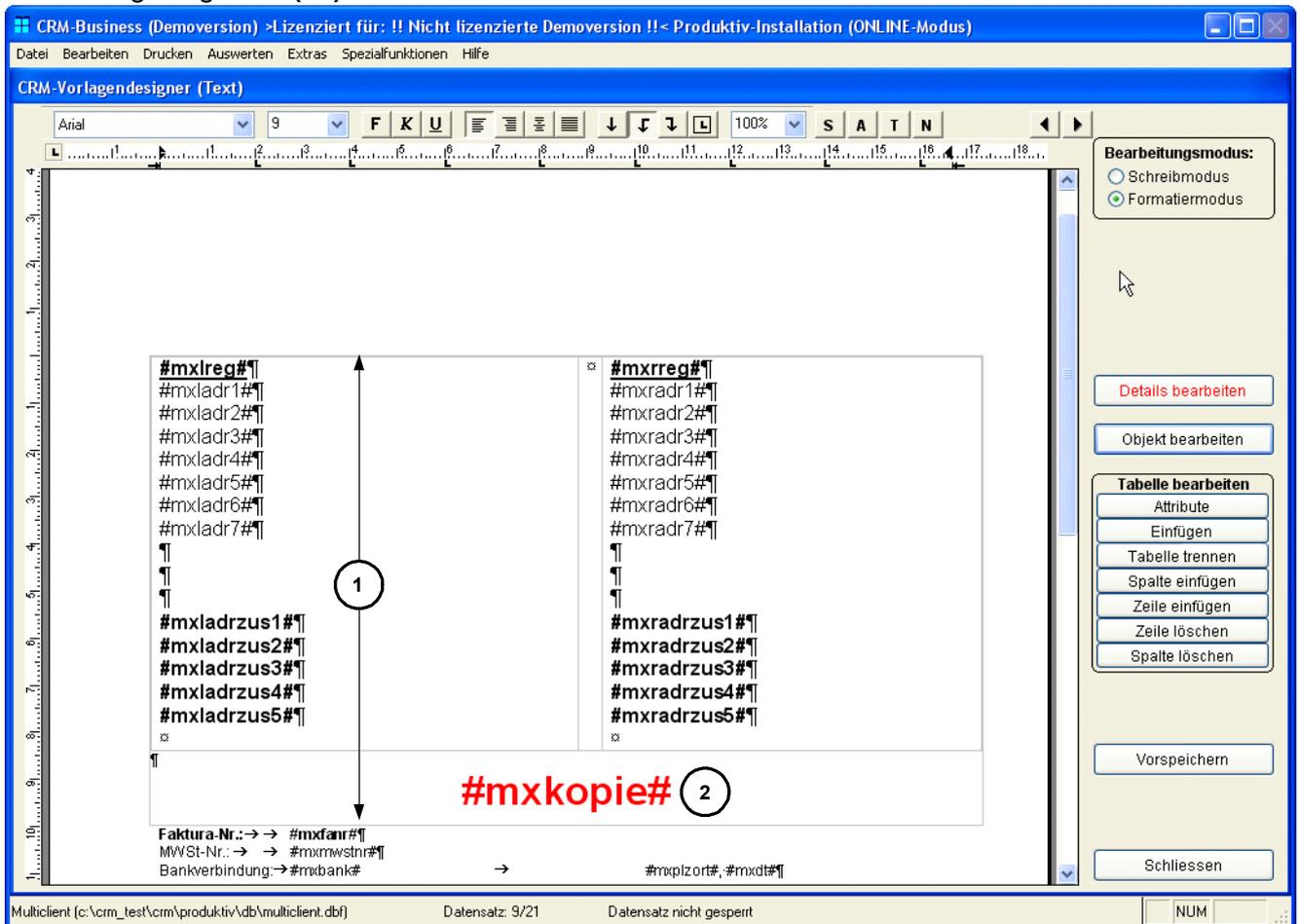


Erhöhen Sie nun den Wert (im Beispiel wurde der Wert auf 100 mm erhöht) (3) und klicken Sie den "OK-Button" an (4).

➤ Weiter siehe nächste Seite



Die Höhe des Textframes (1) wurde vergrößert, so dass der Platzhalter für den Kopientext wieder korrekt angezeigt wird (2).



Wichtig:
 Wenn Sie im Vorlagendesigner die Option "Adresskopf optimieren" gesetzt haben, müssen Sie den Wert für die Höhe des Adress-Textframe ebenfalls entsprechend erhöhen.

- Im Beispiel wurde das Adress-Textframe auf der Vorlage von 89.5 auf 100 mm vergrößert (also um 10.5 mm).
- Der Standardwert für die Höhe des Adress-Textframes zur Funktion "Adresskopf optimieren" ist auf 60 mm voreingestellt.
- Bei diesem Beispiel müssten Sie den Wert also auf ca. 70 mm setzen.

10.4.2.3.1 Die Details anpassen

Je nachdem, welche Rechnungsart Sie definieren (Prosa, Zusammenzug nach Projekten, Zusammenzug nach Stundensätzen, Details drucken), werden **zusätzliche, in der eigentlichen Rechnungsvorlage nicht enthaltene** Tabellenelemente dynamisch eingefügt.

Mit dem Button "Vorspeichern" (7) können Sie gemachte Anpassungen jeweils zur Sicherheit Zwischenspeichern. Mit dem Button "Schliessen" (8) schliessen Sie die Bearbeitung des Textkörpers.

- Details bearbeiten siehe nächste Seite.



Mit dem Button "Details bearbeiten" (6) können Sie in der "Rechnungselemente-Hierarchie" einen weiteren Schritt nach unten gehen und z. Bsp. die Titelzeile (2) und die Total-Zeile zu den Projekten, etc. im Detail bearbeiten.

Im Bereich (1) finden Sie wie gewohnt die Formatierungsbuttons (siehe auch weiter vorne im Dokument). Mit dem Button "Tabelle" (2) formatieren Sie ein Tabellenelement:

- **Dazu müssen Sie das betreffende Element der Tabelle zuerst mit der Maus selektieren:**
 - **Wenn Sie eine einzelne Zelle formatieren wollen, reicht ein Klick in das entsprechende Element (Sie sehen dann im Lineal, welches Element aktiv ist).**
 - **Wenn Sie mehrere Zellen formatieren wollen, müssen Sie diese zuerst mit der Maus auswählen (alle Texte müssen also schwarz hinterlegt sein).**

Mit dem Button "Vorspeichern" (10) können Sie Ihre Anpassungen zwischenzeitlich speichern. Mit dem Button "Schliessen" (11) schliessen Sie die Bearbeitung der Details ab und kehren auf die Hauptmaske des Designers zurück.

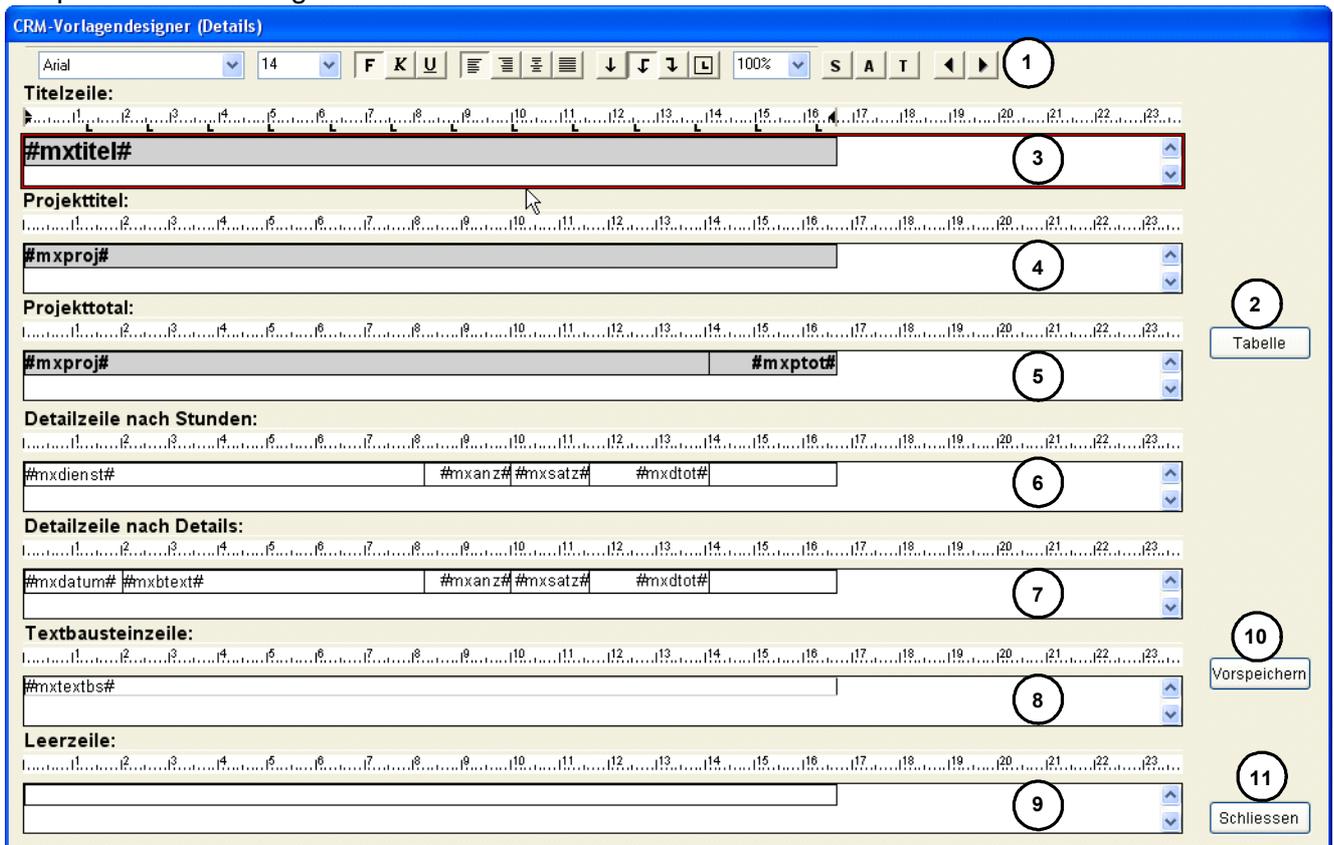


Bild: 2-1236

Titelzeile der Rechnung (3), Projekt-Titelzeile (4), Projekt-Totalzeile (5), Detailzeile bei Zusammenzug nach Stundensätzen (6), Detailzeile bei Rechnungsdruck mit allen Details (7), Textbaustein-Zeile (8) und Leerzeile (9).

Wichtige Hinweise:

- **Löschen Sie keine der #-Variablen- ansonsten wird die Rechnungsstellung nicht mehr korrekt funktionieren (dies gilt für alle Vorlagen)!**
- **Verändern Sie die Spaltenbreiten nur, wenn wirklich nötig - wenn Sie die Spaltenbreiten anpassen, müssen Sie alle Spaltenbereiten anpassen, welche Sie benötigen (bei Projekt-Titel z. Bsp. auch Rechnungstitel, Projekt-Total, Leerzeile und Textbaustein), da sonst das "Bild" der Rechnung nicht mehr stimmt.**
- **Wenn Ihnen aber die Schriftart / Schriftgröße oder die Rahmen nicht gefallen, können Sie die Elemente problemlos hier anpassen. Wenn Sie keine Rahmen auf der Rechnung möchten, müssen Sie auch die Rechnungsvorlage entsprechend anpassen.**



10.4.2.4 Die Fusszeile anpassen

Um die Fusszeile zu bearbeiten, klicken Sie auf den Button "Fuss bearbeiten" auf der Hauptmaske des Rechnungsdesigners:

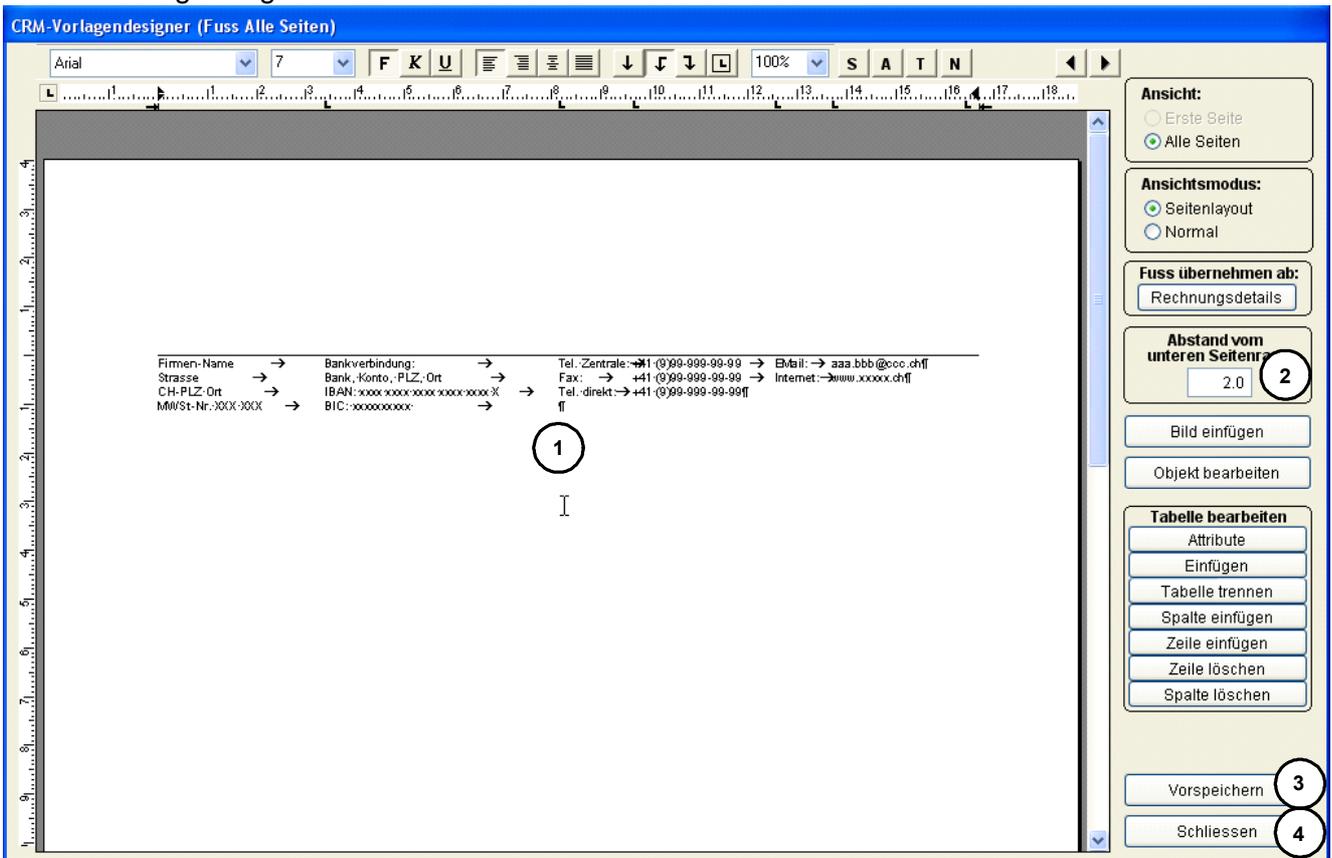


Bild: 2-1237

Sie sehen nun die von uns vordefinierte Fusszeile zur Rechnung im Bereich (1).

Im Feld "Abstand vom unteren Seitenrand" (2) stellen Sie die Position der Fusszeile ein.

Mit dem Button "Vorspeichern" (3) können Sie gemachte Anpassungen zwischenspeichern.

Mit dem Button "Schliessen" (4) schliessen Sie die Maske zur Bearbeitung der Fusszeile.

Die Bearbeitung ist analog der Bearbeitung zur Kopfzeile (siehe unter " Kopfzeile anpassen, Bedienung des Vorlagen-Designers") weiter vorne im Dokument.

Wenn Ihnen das Layout gefällt, können Sie die Platzhalter auf Ihre Daten anpassen.

Natürlich können Sie - falls Sie keine Fusszeile möchten - den ganzen Inhalt der Fusszeile auch einfach löschen.

Hinweise:

- Die Linie ist als Absatzformatierung hinterlegt. Um die Linie zu entfernen, klicken Sie auf den ersten Absatz "Firmen-Name" und dann auf den "A"-Button und entfernen die Linie dann im Register "Rahmen und Seitenwechsel".
- Um die Tabulator-Positionen anzupassen, wählen zuerst den Text aus und verschieben dann die Tabulatoren im Lineal (die genaue Position wird im Lineal oben links in kleiner Schrift angezeigt).
 - Da nicht alle Zeilen gleich viele Tabulatoren enthalten, passen Sie die ersten zwei Zeilen getrennt von Zeile 3 und Zeile 4 an.



10.4.2.5 Die weiteren Vorlagen (EZ und Detailblatt) anpassen

Nachdem Sie die Rechnungsvorlage (welche Sie auf jeden Fall brauchen, wenn Sie Rechnungen drucken wollen) angepasst haben, können Sie bei Bedarf natürlich auch den Einzahlungsschein, sowie das Detailblatt anpassen.

Dabei können Sie bei Bedarf komfortabel die Kopf/Fusszeile der Rechnung übernehmen, wenn die anderen Vorlagen gleich aussehen sollen.

10.4.2.6 Spezielles zum Einzahlungsschein

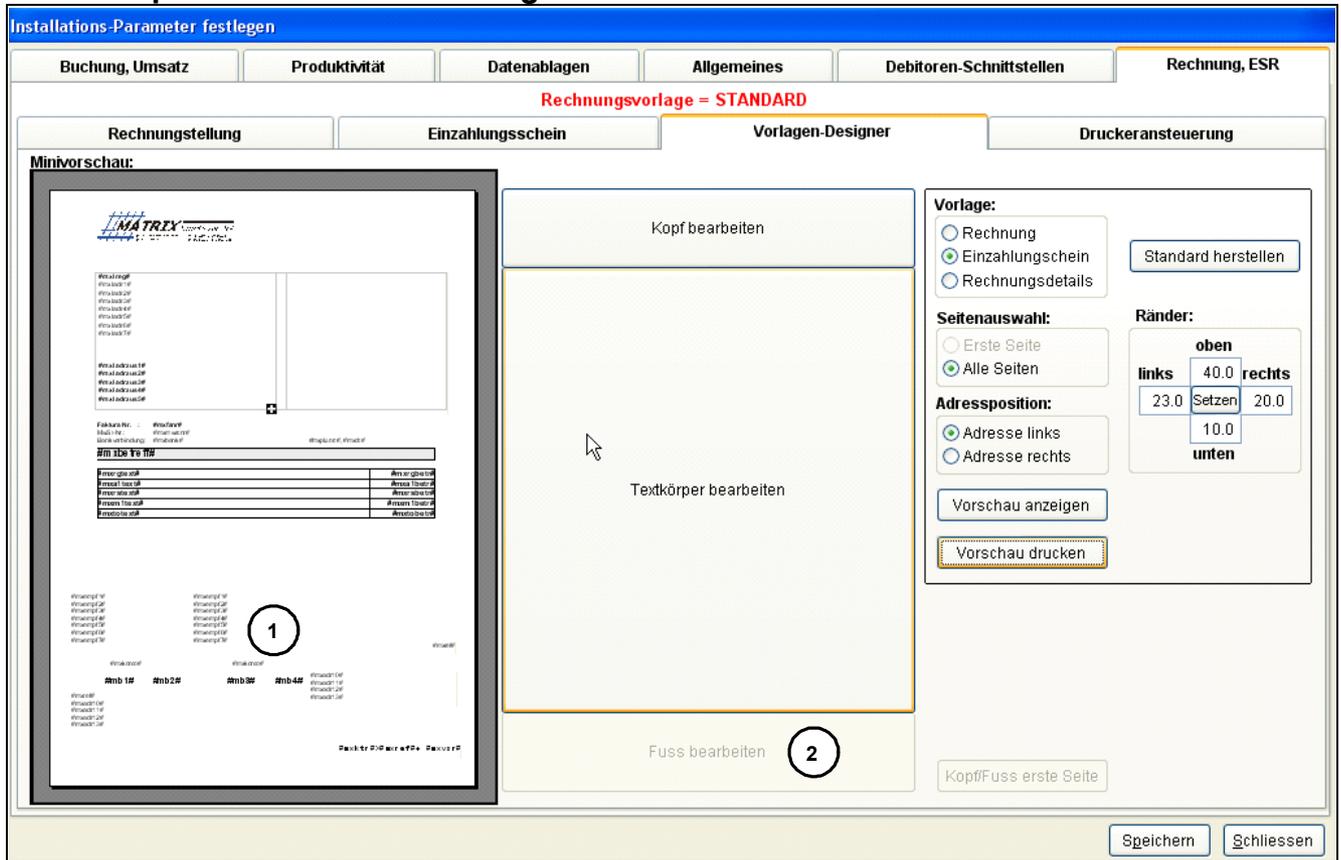


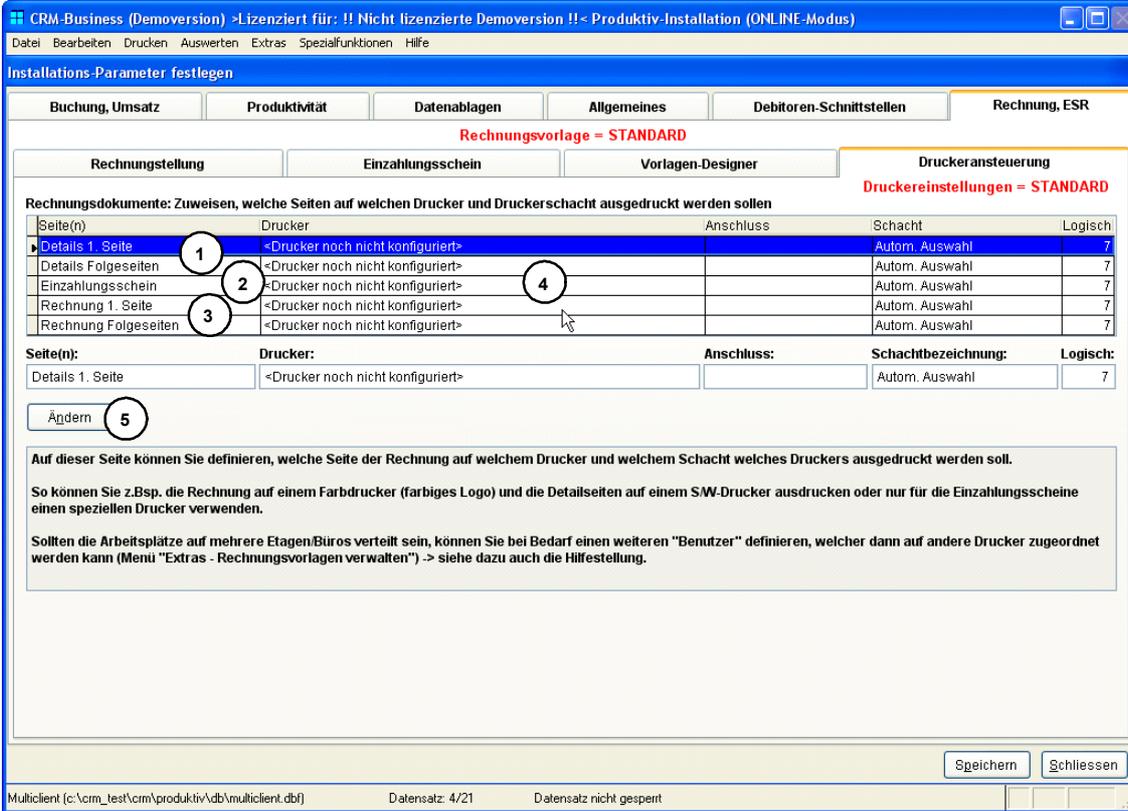
Bild: 2-1238

- ☞ Beim Einzahlungsschein ist der untere Teil (1) (in welchem der Einzahlungsschein bedruckt wird) **absolut kritisch**.
- ☞ Insbesondere wichtig ist der korrekte Eindruck der Referenzzeile in OCR-Schrift (wird bei der Installation von CRM automatisch mitinstalliert). Die Referenzzeile muss zu 100% korrekt auf dem EZ-Formular eingedruckt werden.
- ☞ Deshalb kann auf dem EZ-Formular auch keine Fusszeile (2) bearbeitet werden
- ☞ Das Formular sollte grundsätzlich auch auf Ihrem Drucker korrekt ausgegeben werden.
- ☞ **Passen Sie die Position der Felder (1) nur in absolut zwingenden Fällen an.**
- ☞ **Falls Sie die Position der Felder anpassen müssen:**
 - **Klicken Sie im Vorlagen-Designer "Textkörper bearbeiten" an**
 - **Wechseln Sie in den Schreibmodus**
 - **Verschieben Sie die Elemente mit der Maus**
 - **Kontrollieren Sie das Ergebnis**



10.5 Sub-Registerlasche "Druckersteuerung"

Sie können zu jeder Rechnungsvorlage eine spezifisches "Set" von Druckereinstellungen definiert. Bei Bedarf könnten Sie sogar je Rechnungsvorlage und Benutzer ein spezifisches Set von Druckereinstellungen definieren (sinnvoll z. Bsp. wenn Benutzer A sein Büro im EG hat und Benutzer B im 2. OG arbeitet und beide auf unterschiedliche Drucker verwenden). Nach der Installation von CRM sind die Druckereinstellungen noch nicht konfiguriert:



In der Spalte "Seite(n)" sehen Sie die:

Details erste sowie Folgeseite zu dem Detailblatt (1) Einzahlungsschein (2) sowie 1. Seite und Folgeseiten zur eigentlichen Rechnung (3).

- ☞ Sie können nun zu jedem Element einen Drucker sowie eine Druckerschacht definieren.
- ☞ Sie können z. Bsp. die Rechnung auf einem Farbdrucker mit Logo ausdrucken, die Detailseiten auf einem S/W-Drucker und die Einzahlungsscheine wiederum auf einem anderen Drucker.
- ☞ Falls Sie zur Rechnung eine spezielle erste Kopf/Fusszeile definiert haben, könnten Sie ausserdem definieren, dass die erste Seite auf Drucker A, Schacht 2, die Folgeseiten auf Drucker B, Schacht 1 ausgedruckt werden.

Anpassung durchführen:

Aktivieren Sie die die gewünschte Seite, indem Sie den Eintrag in der Tabelle (4) einmal mit der Maus anklicken und klicken Sie dann auf "Ändern" (5). Nun werden Ihre Drucker angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Drucker aus und klicken Sie auf "OK". Danach weisen Sie den gewünschten Schacht zu und klicken auf "Übernehmen":

<p>Drucker wählen:</p>	<p>Schacht definieren:</p>
-------------------------------	-----------------------------------

Dies wiederholen Sie für alle Seiten der Rechnung. CRM druckt dann bei der Rechnungsstellung automatisch auf diese Drucker / Schächte aus (Sie müssen keinen Drucker auswählen).



10.6 Das Drucken der Rechnungen

Vorgehend wird beschrieben, wie Sie die Rechnungsstellung konfigurieren und das Layout anpassen. Hier wird kurz beschrieben, wie die **eigentliche Rechnungsstellung** abläuft:

- Alle Mitarbeiter buchen Ihre Leistungen auf die Kunden.
- **Sie** bestimmen, wann Sie Rechnungen drucken wollen (sie können das auch während des Tages, mitten in der Woche tun).
- Sie wählen "Bearbeiten - Verrechnen" aus dem Hauptmenu.
- Zuerst erscheint die Firmenfiltermaske (wo Sie z. Bsp. einen Filter auf "Ihre" Kunden = KV setzen können).
- Die Verrechnung in CRM ist "Multi-Steuercode-fähig".
 - Dies bedeutet, dass Sie in einer Rechnung beliebig SteuerCodes (Bsp. 2,4, inkl. 2,4, 3,6, 7.6, Frei) mischen können.
 - Bei inkl. Steuersätzen rechnet CRM den enthaltenen Steuersatz automatisch zurück und weist ihn entsprechend aus.
 - Einzige Ausnahme ist der Steuersatz "Export". "Export-Buchungen müssen mit einer separaten Rechnung verrechnet werden.
- Danach werden alle offenen Leistungen je Kunde zusammengezogen und angezeigt (im Beispiel wurden nur Leistungen zu einem Kunden erfasst):

Kunde	Total (ohne Steuer)KdHr.
ABC Treuhand AG, Meierhans Ueli, Rosengasse 245, Baden, PK104375	990.00 PK104375
Amt für Bewegung Bewegungstraining, Dorfgasse 6, Müllheim Dorf, PK104417	1 025.00 PK104417
Caduard Edith, Nebenstrasse 28, Eschikon TO, PK101205	45.00 PK101205
Herzog Ludwig, Hauptstrasse 2, Stehrenberg, PK104399	1 580.00 PK104399
Kies- und Sandwerk Fischingen AG, Kieswerkstrasse, Fischingen, PK104440	9 275.30 PK104440
Limbali AG, Pfaffenschusstrasse 9, Bern, PK104415	1 440.00 PK104415
Menser GmbH, Poststrasse 38, Laura, PK104401	225.00 PK104401
Nova Solar AG, Châteaustrasse 21, Schaffhausen, PK104393	585.00 PK104393
Software, MATRIX Solutions AG, Fricker Herbert, Raulisstrasse 71, Zürich, PK104422	1 020.00 PK104422

Gesamttotal Verrechnung: 16 195.30

- Die Leistungen werden immer ohne Steuer zusammengezogen (bei inkl. Buchungen wird die Steuer herausgerechnet)



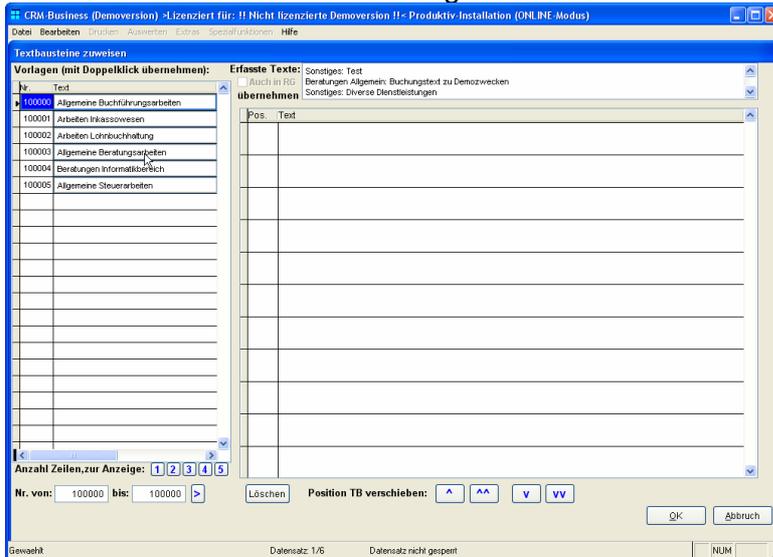
- Sie wählen den Kunden mit Doppelklick aus:

Art	Projekt	Leistung	Text	Datum	Anzahl	Satz	Total	Verrechnen? Steuerwert	Erfasst am	Mitarbeiter	
1	Einführung Projekt XY	Sonstiges	Beratung Einsatzkonzept CRM E	27.06.2007	3.00	160.00	480.00	<input checked="" type="checkbox"/>	7.50%	27.06.2007	Hans Schried
1	Einführung Projekt XY	SW-Entwicklung	Diverse IDV-Anpassungen	27.06.2007	3.00	160.00	480.00	<input checked="" type="checkbox"/>	7.50%	27.06.2007	Hans Schried

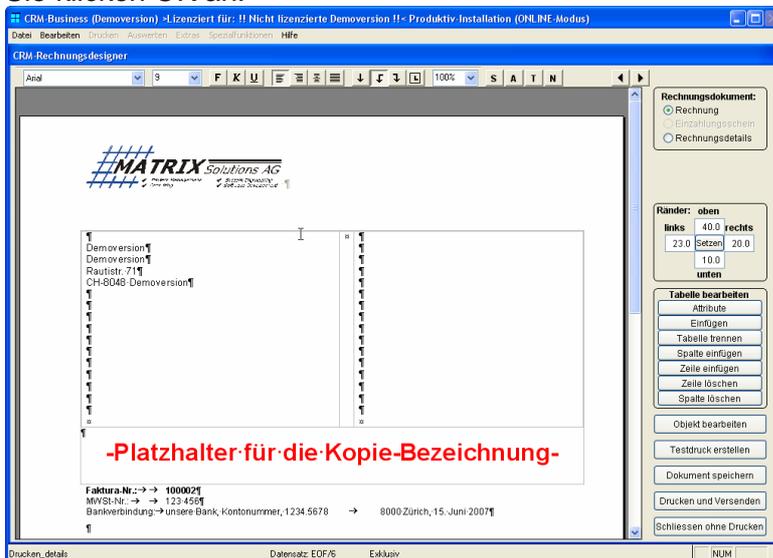
- Das Total wird automatisch exkl. und inkl. angezeigt, der jeweilige Steuersatz ist aus der Tabelle ersichtlich.
- Sie definieren, welche Leistungen Sie verrechnen wollen (Spalte mit Checkbox "Verrechnen"), können hier noch Leistungen löschen / auf Tätigkeiten umbuchen, sowie Zu- und Abschläge buchen. Ausserdem können Sie sich bei Bedarf auch eine Detailliste zu den erfassten Leistungen drucken.



- Sie klicken den Button "Rechnung erstellen" an:



- Sie können bei Bedarf Textbausteine in die Rechnung übernehmen.
- Sie klicken OK an:



- CRM zeigt Ihnen die generierte und bereits in der Dokumentenablage als "**_offen**" gespeicherte Rechnung an.
- Sie können die Rechnung nun noch beliebig (**natürlich nicht den Betrag!**) anpassen (der Rechnungsdesigner funktioniert gleich wie der Vorlagendesigner):
 - **Wenn Sie den Betrag anpassen, stimmen Ihre Rechnungen nicht mehr mit dem Stand in CRM überein. Bei Fehlern in der Verrechnung können Sie eine Rechnung (alle darin enthaltenen Leistungen) mit dem Menüpunkt "Spezialfunktionen - Rechnung zurücksetzen" korrekt zurücksetzen und neu erstellen.**
- Der Text "Platzhalter für die Kopie-Bezeichnung" wird beim Drucken der Rechnung automatisch:
 - auf dem Original gelöscht
 - auf den Kopien durch den von Ihnen definierten Text (Installationsparameter) ersetzt
- Wenn Sie Ihre Anpassungen gemacht haben können Sie die Rechnung bei Bedarf zur Kontrolle zuerst mit "Testdruck erstellen" ausdrucken.
- Wenn Sie "Schliessen ohne Drucken" anklicken, speichert CRM allfällige Anpassungen, die Rechnung wird aber immer noch als "**_offen**" geführt.



- Sobald Sie den Button **"Drucken und Versenden"** anklicken:
 - prüft CRM, welche Dokumente auf welche Drucker und Druckerschächte gedruckt werden sollen, sowie wie viele Kopien mit welchem Text gedruckt werden sollen
 - druckt CRM die Dokumente **automatisch** aus (Sie müssen keinen Drucker / Druckerschacht wählen)
 - speichert CRM die Rechnung als **"_versandt"** ab.
- Schliesst die Rechnungsmaske

Wenn Sie alle Leistungen zum Kunden verrechnet haben, bringt CRM folgenden Hinweis:

The screenshot shows the 'Kunde verrechnen' window in CRM. A dialog box titled 'Hinweis' is displayed in the center, containing the text: 'Alle Leistungen zu diesem Kunden sind verrechnet. Maske wird geschlossen.' Below the dialog box, the main window shows a table of services with columns for Art, Projekt, Leistung, Text, Datum, Anzahl, Satz, Total, Verrechnen? Steuer, and Erfasst am. At the bottom, there are summary statistics: Total Verr. exkl. Steuer: 1 020.00, Steuer: 77.55, Total Verr. inkl. Steuer: 1 097.55. Buttons for 'Drucken' and 'Schliessen' are visible.

und schliesst dann die Kunden-Verrechnungsmaske.

Die generierte Rechnung wird dann in der Dokumentenablage zum Kunden angezeigt:

The screenshot shows the 'Dateien managen' window in CRM. It displays a list of documents for the customer 'MATRIX Solutions AG, Rautstr. 71, Zürich'. The table has columns for 'Ausgewählt', 'Name', 'Kategorie', and 'Mut-Datum'. One document is listed: 'RG_2007_06_15_100002_VERSANDT.DOC' with category 'Fakturierung' and date '15.06.2007'. On the right side, there are options to 'Auswählen' (Alle, Keine) and 'Anzeige Kategorie' (Alle, Fakturierung, Korrespondenz, EDV-Unterlagen, Projekte, Angebote, Diverses). At the bottom, there are buttons for 'Laden', 'Löschen', 'Filter', 'Alle', 'Word neu', 'Excel neu', 'PowerPoint neu', 'neu ab Vorlage', 'Anzeige aktualisieren', and 'Zurück'.



Um eine gespeicherte Rechnung (oder ein anderes Dokument) zu laden, klicken Sie die Checkbox "Ausgewählt" an und dann den Button "Laden":

Wenn es sich um eine mit CRM erstellte Rechnung handelt, kommt folgende Frage:



Mit Ja, werden die Rechnungsdokumente wieder in den CRM-Rechnungsdesigner geladen und können:

- angeschaut
- angepasst und nochmals (alle Dokumente) gedruckt werden (allerdings ohne Zusatztext auf den Kopien)
- einzeln gedruckt werden.

Noch nicht "_versandte" Rechnungen können ausserdem über den Menüpunkt "Drucken - Rechnungen" ermittelt, geladen und versandt werden. Dies kann sinnvoll sein, wenn z. Bsp. der Chef die Rechnungen generiert (also definiert, welche Leistungen verrechnet werden) und das Sekretariat dann die Feinarbeit übernimmt, die Rechnungen druckt und versendet.

☞ **Das Laden in Word ist nur in Ausnahmefällen sinnvoll:**

- CRM behandelt die bis zu 3 Dokumente je Rechnung (Rechnung, EZ, Detailblatt) als EIN Dokument und lädt alle 3 Dokumente (falls vorhanden) zusammen in den Rechnungsdesigner.
- Bei Word werden die Dokumente einzeln geladen.
- Bei Word müssen Sie ausserdem in den Layout-Modus umschalten, damit Sie Sie alle Daten (z. Bsp. Adressblock) sehen können.



10.7 Text zu Stundensätzen

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Mit CRM können Sie durch diverse Optionen die Art / Detaillierung Ihrer Rechnung definieren. Eine Möglichkeit besteht darin, **alle Leistungen nach Stundensatz zusammenzufassen** und dann mit einem definierten Text in die Rechnung zu übernehmen.

Beispiel: Sie haben mit Ihrem Kunden drei Stundensätze vereinbart:

- Alle Arbeiten, welche der Chef ausführt, werden zu Fr. 180.-- verrechnet
- Alle Arbeiten, welche die Mitarbeiter ausführen werden zu Fr. 140.-- verrechnet
- Alle Arbeiten, welche das Sekretariat ausführt, werden zu Fr. 100.-- verrechnet

Der Kunde will eine entsprechende Zusammenfassung in der Rechnung sehen:

- Sie erfassen in der Hilfstabelle "Text" zu Stundensätze:
 - Satz: 180.--: Chefarbeiten
 - Satz: 160.--: Mitarbeiterleistungen
 - Satz: 100.--: Sekretariatsarbeiten

Bei der Buchung der Leistungen verwenden Sie die normalen Leistungen und beliebigen Buchungstext. Bei der Rechnungsstellung wird CRM dann alle Buchungen, welche mit dem Stundensatz 180.-- / Std. gebucht wurden unter "Chefarbeiten", alle Leistungen, welche mit dem Stundensatz Fr. 160.-- / Std. gebucht wurden unter "Mitarbeiterleistungen" und alle Leistungen zu Fr. 100.-- unter "Sekretariatsarbeiten" zusammenfassen.

Zu allen Leistungen, welche nicht einem der erfassten Stundensätze entsprechen, wird der Buchungstext 1:1 (Bsp. "Fremdleistungen", u.ä.) übernommen.

Wenn Sie dieses Merkmal nutzen wollen, sollten Sie weitere Pauschalen wie z. Bsp. auch Auto-km, etc. erfassen (alles was eindeutig zugeordnet werden kann).

➤ **Siehe auch unter "Rechnungsparameter & -Vorlage anpassen, Umsatzparameter"**

Hilfstabelle "Text zu Stundensätzen" in CRM bearbeiten:

Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":

Bearbeitungsmaske:

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits erfassten Stundensätze (es sind keine vorerfasst).

Zu den Datenfeldern:

Im Feld "Satz" (2) erfassen Sie den Stundensatz, nach welchem die gebuchten Leistungen in der Rechnung zusammengefasst werden sollen. Im Feld "Text" (3) erfassen Sie den Text, welcher in der Rechnung zum erfassten Satz erscheinen soll.



Um einen neue Stundensatz zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (**5**) an, erfassen den Satz sowie den Text und klicken danach auf "Speichern" (**4**) .

Um einen erfassten Stundensatz zu löschen, klicken Sie die Satz in der Tabelle (**1**) an und danach den "Löschen"-Button (**6**).

Um einen Text zu einem Stundensatz anzupassen, klicken Sie den anzupassenden Eintrag in der Tabelle (**1**) an, passen den Satz im Feld "Satz" (**2**) und/oder den Text **im Textfeld** (**3**) an und klicken dann auf "Speichern" (**4**).

Um die Maske zu schliessen, klicken Sie den Button "Schliessen" (**7**) an.

Die Änderungen sind beim nächsten Start von CRM aktiv.



10.8 Textbausteine

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Die meisten Dienstleistungsbetriebe möchten grundsätzlich "Prosa-Rechnungen" stellen. "Prosa" bedeutet, dass gegenüber dem Kunden alle Leistungen zu **einem** Betrag zusammengefasst werden und die im Betrag enthaltenen Leistungen dann "in Prosa" beschrieben werden.

Beispiele:

- Führen Ihrer Buchhaltung von 01.01.2007 bis 30.03.2007
- Abschlussbesprechung
- Projektleitung zu Projekt xxxx Januar 2007
- Unsere Rechtsberatung 1. Quartal 2007
- o.ä.....

CRM bietet Ihnen die Möglichkeit, dass Sie grundsätzlich "Prosa-Rechnungen" stellen können, auf speziellen Kundenwunsch aber auch eine detaillierte Rechnung zu einem bestimmten Kunden stellen können.

Falls Sie "Prosa-Rechnungen" stellen wollen, sind die Textbausteine interessant für Sie. Sie können alle "Standard-Prosa" Texte, welche Ihr Betrieb normalerweise verwendet als Textbausteine erfassen und dann - **bei der Rechnungsstellung** - zuweisen ("zusammenklicken").

Hilfstabelle "Textbausteine" in CRM bearbeiten:

Aufrufen:
Menu "Bearbeiten":

Bearbeitungsmaske:

Nr.	Text
100000	Allgemeine Buchführungsarbeiten
100001	Arbeiten Inkassowesen
100002	Arbeiten Lohnbuchhaltung
100003	Allgemeine Beratungsarbeiten
100004	Beratungen Informatikbereich
100005	Allgemeine Steuerarbeiten

Buttons: Speichern (5), Neu (4), Löschen (6), Schliessen (7)

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits erfassten Textbausteine.

Zu den Datenfeldern:

Im Feld "Nummer" (2) erfassen Sie den Nummer zum Textbaustein. Die Nummer definiert, **in welcher Reihenfolge** die Textbausteine bei der Rechnungsstellung angezeigt werden. Ausserdem haben Sie die Möglichkeit, bei der Rechnungsstellung ganze Nummernkreise in die Rechnung zu übernehmen (Bsp. 100002 - 100005). Falls Sie intensiv mit Textbausteinen arbeiten wollen, achten Sie also bereits bei der Erfassung auf korrekte Sortierung und erfassen Sie sinnvolle "Nummernkreise".

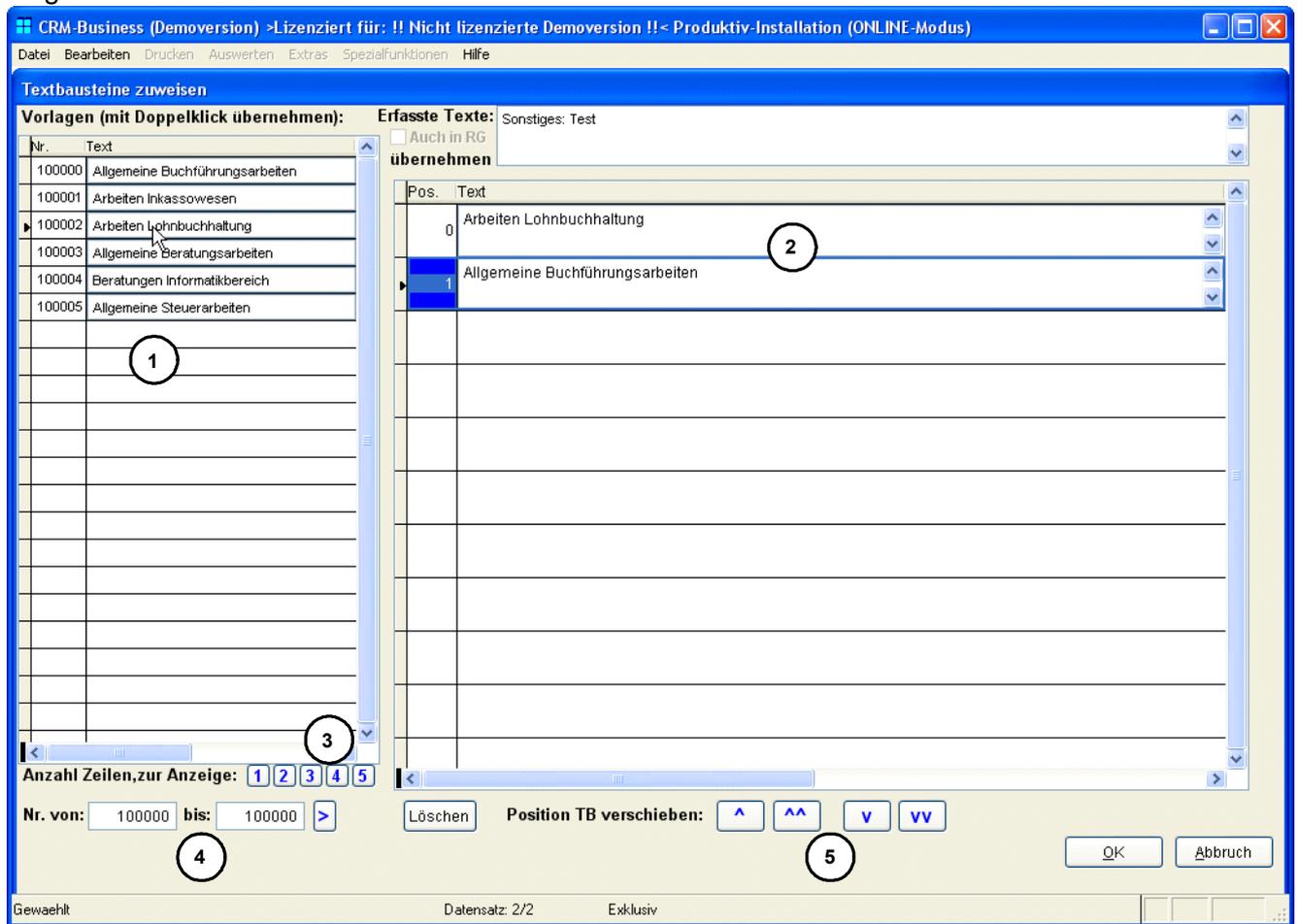
Im Feld (3) erfassen Sie den zugehörigen Text. Sie können **beliebig viel Text** zu einem Textbaustein erfassen. Um einen neuen Textbaustein zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (4) an, erfassen die Nummer, sowie den Text und klicken danach auf "Speichern" (6).

Um einen Textbaustein anzupassen, klicken Sie auf den betreffenden Eintrag in der Tabelle (1), machen in den Feldern (2) und (3) die gewünschte Anpassung und klicken auf "Speichern" (5).



Mit den Button "Löschen" (6) löschen Sie einen Textbaustein, mit "Schliessen " (7) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske zu den Textbausteinen.

Bei der Rechnungsstellung wird dann automatisch die Maske mit den erfassten Textbausteinen aufgerufen:



Im der Tabelle (1) sehen Sie alle erfassten Textbausteine. Mit einem Doppelklick übernehmen Sie einen Textbaustein aus der Tabelle (1) in die Rechnung (2). Mit den Zahlen-Buttons "1" - "5" (3) definieren Sie, wieviele Zeilen der Textbausteine in der Tabelle (1) angezeigt werden sollen. Mit den Buttons (5) können Sie die Reihenfolge der Textbausteine in der Rechnung anpassen. Mit den Feldern (4) können Sie ganze "Nummerkreise" von Textbausteinen in die Rechnung (2) übernehmen. Mit dem Button "Löschen" können Sie einen irrtümlich in die Tabelle (2) übernommenen Textbaustein wieder entfernen (der in der Hilfstabelle erfasste Textbaustein bleibt natürlich trotzdem erhalten).

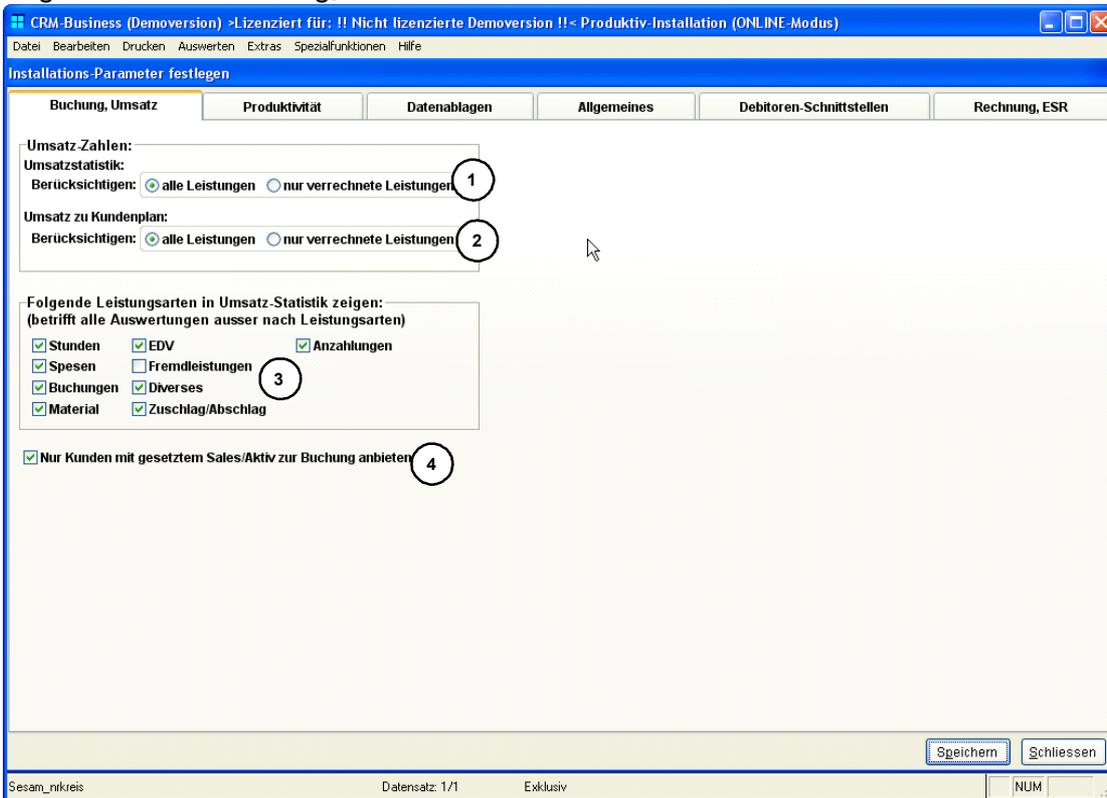
Wenn Sie "OK" anklicken, werden alle Textbausteine in der Tabelle (2) in der angezeigten Reihenfolge in die Rechnung übernommen.

- ☞ Wenn Sie mit "Projekten" arbeiten, wird je "Projekt" automatisch ein Platzhalter in der Textbaustein-tabelle (2) angezeigt (mit Projektname und Totalbetrag).
- ☞ Sie können dann die Textbausteine je Projekt zuordnen und sortieren (der Platzhaltertext muss dabei immer **vor** den zugehörigen Textbausteinen stehen).



10.9 Parameter zum Umsatz

Die Parameter zum Umsatz finden Sie im Menu unter "Extras- Installationsparameter" - Registerlasche "Buchung, Umsatz":



Mit dem Radiobutton "Umsatzstatistik" (1) definieren Sie, ob in der Umsatzstatistik (Menu "Auswerten - Umsatz-Statistik" alle Leistungen oder nur die verrechneten Leistungen berücksichtigt werden sollen.

- **alle Leistungen** bedeutet, dass alle zum Zeitpunkt der Umsatz-Statistik erfassten Leistungen berücksichtigt werden (egal ob die Leistung bereits verrechnet wurde oder nicht).
 - **nur verrechnete Leistungen** bedeutet, dass nur Leistungen berücksichtigt werden, welche bereits verrechnet wurden (zu welchen also bereits eine Rechnung erstellt wurde).
- ☞ Definieren Sie hier, was für Sie wichtiger ist. Sie können diesen Parameter bei Bedarf übrigens auch "ad-hoc" umstellen und z. Bsp. zuerst eine Umsatzstatistik mit allen Leistungen und gleich darauf eine zweite mit nur verrechneten Leistungen erstellen.

Mit dem Radiobutton "Umsatz zu Kundenplan" (2) definieren Sie - genau wie zur Umsatz-Statistik - ob in der Register Kundenplan auf der Hauptmaske alle oder nur die bereits verrechneten Leistungen berücksichtigt werden sollen.

- ☞ Dies ist für Sie relevant, wenn Sie auch eine Planung je Kunde machen und jeweils den **aktuellen Wert** im Vergleich zum Plan ermitteln wollen (zu einem bestimmten Kunden oder über alle Kunden).

Mit den Checkboxes (3) definieren Sie, welche Leistungsarten in der Umsatzstatistik berücksichtigt werden sollen. Standardmässig ist "Fremdleistungen" nicht aktiviert, da es sich bei Fremdleistungen - je nach Betrachtungsweise - nicht um "echten" Umsatz handelt ("Durchlaufposten").

Mit der Checkbox "Nur Kunden mit gesetztem Sales/Aktive zur Buchung anbieten (4) definieren Sie, ob in der Buchungsmaske nur Kunden mit gesetztem Flag zur Buchung angezeigt werden.

- ☞ Wenn Sie nur echte Kunden in CRM erfassen, können Sie die Checkbox auch deaktivieren. Da in der Regel aber auch Adressen von Partnern, Lieferanten, etc. in CRM erfasst werden, wird diese Checkbox in der Regel genutzt.



11 Arbeitszeiterfassung einrichten

Einer der grossen Vorteile von CRM ist die integrierte Arbeitszeiterfassung, welche **voll mit der Leistungsverbuchung** verbunden ist. Da die Produktivitätsauswertung ebenfalls mit der Arbeitszeiterfassung gekoppelt ist, erhalten Sie automatisch korrekte Zahlen, welche betreffend Produktivität z. Bsp. auch eventuelle Überzeiten voll berücksichtigen. Nachstehend sind eine kurze Einführung zu Thema sowie eine Kurzanleitung zur Konfiguration enthalten.

11.1 Kurzeinführung

Ein Grundsatzproblem bei der Arbeitszeiterfassung stellen Feiertage, betriebliche Besonderheiten und vor allem Teilzeitmitarbeiter dar.

Wenn die Teilzeitmitarbeiter dann auch noch unregelmässig arbeiten, wird die Arbeitszeiterfassung normalerweise zu einem echten Problem (Bsp. ein 20% Teilzeitmitarbeiter arbeitet zwischendurch ganztags, dann 3 Wochen nicht mehr, dann 2 mal halbtags und dann wieder 2 ganze Tage nacheinander).

Um dieses Problem zu lösen wird bei CRM ein ganz einfaches Grundprinzip angewandt:

- Zuerst wird die "Jahresarbeitszeit" anhand des "Betriebskalenders" für 100% Mitarbeiter berechnet. Dabei werden alle Besonderheiten (gesetzliche Feiertage, zusätzliche Freistunden an Tagen vor Feiertagen, betriebliche Besonderheiten) berücksichtigt.
- Danach wird die Tages-Soll-Arbeitszeit für 100% Mitarbeiter und alle relevanten Teilzeitmitarbeiter (Bsp. 50%, 30%, 15%) berechnet.
- Dieser Wert wird dann in die persönlichen Einstellungen der Mitarbeiter übertragen (für 100%-Mitarbeiter der 100%-Wert, für 50%-Mitarbeiter der 50%-Wert, etc.).
- **Den Rest regelt CRM...**

Tagesablauf zur Arbeitszeiterfassung:

1. Der Mitarbeiter kommt am Morgen um 08.00 Uhr ins Geschäft, ruft die Arbeitszeiterfassung auf und trägt die Start-Zeit ein:
 - Die Soll-Arbeitszeit des Mitarbeiters wird bei der Arbeitszeiterfassung automatisch aus den persönlichen Einstellungen vorgetragen.
2. Der Mitarbeiter erledigt seine produktiven Arbeiten und bucht diese in der Leistungserfassung ("Buchungsmaske").
3. Der Mitarbeiter macht Mittagspause und trägt die Mittagspause in der Arbeitszeiterfassung ein.
4. Der Mitarbeiter erledigt nach dem Mittag weiter seiner produktiven Arbeiten und bucht diese wiederum in der Leistungserfassung.
5. Der Mitarbeiter macht Feierabend, und trägt die "End-Zeit" in der Arbeitszeiterfassung ein:
 - CRM berechnet automatisch die Tages-Arbeitszeit auf Basis von Start, Pausen und Ende.
 - Die Stundenleistungen aus der Leistungserfassung werden automatisch in die Arbeitszeiterfassung übernommen.
 - Wenn die Checkbox "Arbeitszeit muss vollständig nachgewiesen werden" (siehe unter "CRM-Benutzer erfassen") aktiviert ist, **muss** der Mitarbeiter seine Arbeitszeit vollständig nachweisen (= die restlichen Stunden mit "Tätigkeiten" auffüllen).
 - ☞ **Wir empfehlen unbedingt, diese Checkbox zu aktivieren, da dadurch automatisch auch sichergestellt wird, dass keine produktive Leistungsverbuchung vergessen wird.**
 - ☞ **Wenn ein Mitarbeiter z. Bsp. 9 Std. gearbeitet hat, 6 Stunden produktive Leistungen erbracht hat und dann 6 Std. mit Tätigkeiten nachweisen müsste, merkt er automatisch, dass er produktive Leistungsbuchungen vergessen hat.**
 - Wenn die Arbeitszeit nachgewiesen werden muss, füllt der Mitarbeiter die nicht durch produktive Leistungen "abgedeckte" Zeit seines Arbeitstages mit Tätigkeiten aus (z. Bsp. "Interne Weiterbildung", "Aufräumen", etc.) und kann den Tag in der Arbeitszeiterfassung erst "abschliessen", wenn die gesamte Arbeitszeit nachgewiesen ist.
6. Sobald der Tag "abgeschlossen" wird, rechnet CRM den neuen Tages-Saldo (+ / -) und rechnet den Wert automatisch mit dem gespeicherten Überzeit-Saldo auf (+ / -).



11.2 Soll-Arbeitszeit ermitteln und konfigurieren

Damit Sie es möglichst einfach haben, die Soll-Arbeitszeit für Ihren Betrieb zu berechnen, finden Sie in der Ablage ...Anleitungen\ die Tabelle "Berechnung Soll-Arbeitszeit_Neutral_2007.xls", welche Ihnen als Basis zur Berechnung dienen soll:

Betriebskalender für Firma xxx gültig ab 2007																	04.06.2007					
Soll-Std. Tag:	8.5																8		9		50% Tag CRM	
	3	4	6	6	7		100% Tag CRM		70% Monat CRM		70% Tag CRM		50% Monat CRM		50% Tag CRM							
	Arbeitsstage Berechnung *1)	Abzug Einzel-Stunden *2)	Arbeits-tage CRM *3)	100% Monat CRM	Std.	Min	Std.	Min.	Std.	Min	Std.	Min	Std.	Min.	Std.	Min.						
Januar	23.0		23	195.50	8.50	510	8	30	136.85	5.95	357	5	57	97.75	4.25	255	4	15				
Februar	20.0		20	170.00	8.50	510	8	30	119.00	5.95	357	5	57	85.00	4.25	255	4	15				
März	22.0		22	187.00	8.50	510	8	30	130.90	5.95	357	5	57	93.50	4.25	255	4	15				
April	17.5	1	18	147.75	8.21	493	8	13	103.43	5.75	345	5	45	73.88	4.22	253	4	13				
Mai	20.0	1	20	169.00	8.45	507	8	27	118.30	5.92	355	5	55	84.50	4.23	254	4	14				
Juni	21.0		21	178.50	8.50	510	8	30	124.95	5.95	357	5	57	89.25	4.25	255	4	15				
Juli	20.0		20	170.00	8.50	510	8	30	119.00	5.95	357	5	57	85.00	4.25	255	4	15				
August	22.0		22	187.00	8.50	510	8	30	130.90	5.95	357	5	57	93.50	4.25	255	4	15				
September	19.5		20	165.75	8.29	497	8	17	116.03	5.80	348	5	48	82.88	4.25	255	4	15				
Oktober	23.0		23	195.50	8.50	510	8	30	136.85	5.95	357	5	57	97.75	4.25	255	4	15				
November	22.0		22	187.00	8.50	510	8	30	130.90	5.95	357	5	57	93.50	4.25	255	4	15				
Dezember	18.0	1	18	152.00	8.44	507	8	27	106.40	5.91	355	5	55	76.00	4.22	253	4	13				
Total	248.0		249	2'105.00																		
Übetrage und Berechnung Jahresdurchschnitt:							100% Tag CRM		70% Tag CRM		50% Tag CRM											
Soll-Std./Tag:	248.0		249	2'105.00	8.45	507	8	27	11473.50	5.92	355	5	55	1052.50	4.23	254	4	14				
Bei Ferienbezug ist je Tag ebenfalls die Soll-Arbeitszeit abzuziehen (1 Ferientag = 08:27)																						
*1) = Gemäss Betriebskalender																						
*2) = Sonderfälle wie Arbeitstage vor Feiertagen mit einer Stunde weniger Arbeitszeit, etc.																						
*3) = Alle Tage, an welchen gearbeitet wird (auch nur einen halben Tag) sind in CRM-Treuhand einzutragen.																						
Feiertage (Firma xx) 2007:																						
1.1.07 (Neujahr), 2.1.07 (Berchtoldstag), 6.4.07 (Karfreitag), 31.03.07 (Ostermontag), 1.5.07 (Tag der Arbeit), 17.5.07 (Auffahrt), 27.5.76 (Pfingstmontag), 1.8.07 (1. Nationalfeiertag), 25.12.07 (Weihnachten), 26.12.07 (Stephanstag)																						
-> Diese Tage werden in CRM-Treuhand nicht gebucht (bleiben also "rot")																						
Spezialtage: 16. April (Sechseläuten) 1/2 Tag frei, Tag vor Karfreitag, Auffahrt, Weihnachten und 1. Jan. 1 Std. weniger Arbeitszeit, falls Arbeitstag -> in 08:27 Soll-Arbeitszeit einberechnet!																						
-> für alle Tage 2007 ist als Soll-Arbeitszeit 08:27 einzutragen, Feriengutschrift siehe nächste Seite																						
M:\Allgemeines_MATRIX\CRM-Treuhand\Arbeitszeit_2007\Berechnung Soll-Arbeitszeit_Neutral_2007.xlsBerechnung Soll-Arbeitszeit_Neutral_2007.xls																						

Öffnen Sie die Tabelle, passen Sie die Kopfzeile an und speichern Sie die Tabelle mit dem Jahr als Dateinamenszusatz (im Beispiel wurde die Arbeitszeit des Kalenderjahres 2007 berechnet).

Geben Sie im Feld "Soll-Std. Tag" (1) die Soll-Stunden ein, welche ein zu 100% angestellter Mitarbeiter in Ihrem Betrieb je Tag zu leisten hat.

Suchen Sie danach alle für Ihren Betrieb relevanten gesetzlichen und lokalen Feiertage heraus und definieren Sie andere Besonderheiten (2).

Ermitteln Sie nun die Anzahl der Arbeitstage je Monat und füllen Sie die Werte in die Spalte "Arbeitstage Berechnung" (3) ein.

In der Spalte "Abzug Einzelstunden" (4) tragen Sie einzelne Stundenabzüge ein (wenn in Ihrem Betrieb z. Bsp. vor einem Feiertag eine Stunde weniger gearbeitet wird).

In der Spalte "Arbeitstage CRM" (6) tragen Sie die Anzahl Arbeitstage **aufgerundet auf ganze Tage** ein.

In der Spalte "100% Monat CRM" (6) berechnet die Tabelle automatisch die Stunden je Monat. Die Soll-Arbeitszeit wird von der Tabelle automatisch in Std. Dezimal und Minuten (7), sowie in Stunden und Minuten (8) berechnet.

Im Bereich (10) wird automatisch der Jahresdurchschnitt in Stunden und Minuten berechnet.

➤ **Für 100% Mitarbeiter wird dieser Wert dann in die persönlichen Einstellungen übertragen.**

Für Teilzeitmitarbeiter passen Sie die Berechnungsformeln in den Spalten "J" (9) (im Beispiel ist die Formel für 70% hinterlegt) und "O" (im Beispiel ist die Formel für 50% hinterlegt) einfach an.

Sie können natürlich problemlos auch die Werte z. Bsp. für 55%, 15% oder welchen Prozentsatz auch immer berechnen.



11.3 Ferienguthaben berechnen

Auf der zweiten Seite der Excel-Tabelle ist eine Formel für die Berechnung des Ferienguthabens enthalten:

Betriebskalender Firma xxx gültig ab 2007											04.06.2007
Berechnung Ferienguthaben:											
Std./Tag	1	Min/Tag	Tot. Min/Tag	2	Anz. Tage	Tot. Min	Tot. Std. dez.	Tot. ganze Stunden	Tot. Min. Dez.	Minuten	
8		27	507	25	12'675	211,25	211	0,25	15		
Ergebnis Ferienguthaben:											
Std.		211		3							
Min.		15									

Tragen Sie die Soll-Stunden und Minuten ein (1)

Erfassen Sie die Anzahl der Ferientage in Ihrem Betrieb (2)

Übertragen Sie das "Ergebnis Ferienguthaben" auf das Ferien-Saldo der Mitarbeiter in CRM (aktueller Saldo je Mitarbeiter + Ergebnis Ferienguthaben neues Jahr = neuer Saldo).

➤ Siehe nächste Seiten,

Hinweis: Wenn ein Mitarbeiter dann Ferien bucht, bucht CRM im Feriensaldo je Ferientag automatisch ebenfalls die Soll-Arbeitszeit ab.

11.4 Handling der Arbeitszeiterfassung

Alle Arbeitstage, welche Sie im Betriebskalender erfasst haben, werden dann von Mitarbeitern **mit der gleichen** Soll-Arbeitszeit gebucht (Sie haben ja den Jahresdurchschnitt berechnet und dabei allfällige Sonderfälle wie zusätzliche Stunden vor Feiertagen, halbe Tage, etc. berücksichtigt). Gesetzliche Feiertage, welche Sie in Ihrem Betriebskalender **nicht** als Arbeitstag berechnet haben, werden **nicht gebucht, bleiben also im Kalender "rot"**.

Das gleiche gilt für Teilzeitmitarbeiter:

- Auch für die Teilzeitmitarbeiter haben Sie ja den **Jahresdurchschnitt** berechnet.
- Ein Teilzeitmitarbeiter hat z. Bsp. eine Soll-Arbeitszeit von 3 Std. 23 Minuten.
- Der Teilzeitmitarbeiter bucht - genau gleich wie die anderen Mitarbeiter - jeden Tag ausser den Tagen, welche Sie vollständig von Ihrer Berechnung ausgenommen haben (welche also rot bleiben).
- Beispiel zur Verdeutlichung (natürlich berechnet CRM die Saldi automatisch)
Teilzeitmitarbeiter mit 3 Std. und 23 Minuten Soll-Arbeitszeit in einer Woche ohne Feiertage:
 - Am Montag und Dienstag arbeitet der Teilzeitmitarbeiter nicht
 - Am Mittwoch arbeitet der Teilzeitmitarbeiter 9 Stunden und 46 Minuten:
 - Der Teilzeitmitarbeiter schliesst am Mittwoch auch die Tage Montag und Dienstag **ohne Erfassung der Arbeitszeit** ab (= 2 x - 3 Std. 23 Minuten = - 6 Std. 46 Minuten Gesamtsaldo).
 - Der Teilzeitmitarbeiter schliesst den Mittwoch ab (mit 9 Std. 46 Minuten = + 6 Stunden Gesamtsaldo = - 46 Minuten Gesamtsaldo Mo - Mi.).
 - Am Donnerstag arbeitet der Teilzeitmitarbeiter genau 2 Stunden (= Tagessaldo - 1 Std. 23 Min. = Gesamtsaldo Mo-Do: - 2 Std. 9 Min.).
 - An Freitag arbeitet der Teilzeitmitarbeiter 6 Std. und 40 Minuten (= Tagessaldo + 4 Stunden, 17 Minuten = **Gesamtsaldo Montag bis Freitag: +2 Std. 8 Minuten**)

☞ Sie sehen also, das Handling ist sehr einfach - Sie müssen sich nicht darum kümmern, wann der Teilzeitmitarbeiter wie lange arbeitet. Der Teilzeitmitarbeiter bucht genau gleich wie die anderen Mitarbeiter - nur dass er auch Tage abschliesst, an welchen er nicht gearbeitet hat.



11.5 Startwerte in CRM erfassen

11.5.1 Überstunden- und Ferien-Saldi

Nachstehende Maske rufen Sie unter "Bearbeiten - Hilfstabellen - CRM-Benutzer" auf (natürlich nur, wenn Ihre Kennung über die entsprechende Berechtigung verfügt):

The screenshot shows the 'CRM-Benutzer bearbeiten' window. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Drucken', etc. Below the menu is a table titled 'Bereits erfasste Mitarbeiter'. The table has columns for 'Mitarbeiter', 'Ma-Nr.', 'Satz', 'Kennung', 'Erfasser', 'Erf. Dat.', 'Mutierer', and 'Mut. Dat.'. The third row is highlighted in blue and contains the data for 'Wenger Fredy'.

Mitarbeiter	Ma-Nr.	Satz	Kennung	Erfasser	Erf. Dat.	Mutierer	Mut. Dat.
Demo	100001	100.00	demo	MATSO1N # guggisb	28.03.2007 00:00:00		
Korrekturen	100000	0.00				CHMS007C # wenger	10.06.2002
Wenger Fredy	100002	180.00	wengerf	MATSO5N # wengerf	14.05.2007 00:00:00		

Below the table is a form for editing the selected employee. The form includes fields for 'Mitarbeiter' (Wenger Fredy), 'Mitarbeiter-Nr.' (100002), 'Kennung' (wengerf), 'Passwort' (*****), and 'Berechtigungsstufe' (0). There is also a 'Stundensatz' field set to 180.00 and a 'Rabattstufen (A-F)' button. On the right side, there are two summary boxes: 'Gesamtsaldo (Std. / Min.): Std.Saldo: 584 10' and 'Feriensaldo: 88 20'. Below these are buttons for 'Überstunden auszahlen' and 'Ferien auszahlen'. At the bottom of the form are buttons for 'Speichern', 'Neu', 'Löschen', 'Daten ab IKV', and 'Schliessen'.

Wenn Sie in Ihrem Betrieb mit der Arbeitszeiterfassung in CRM starten:

- ermitteln Sie zuerst per Stichtag die aktuellen Überzeit- und Ferien-Saldi der Mitarbeiter
- berechnen Sie die Soll-Arbeitszeit / Tag und das Restguthaben zum laufenden Jahr (mit der vorstehend beschriebenen Tabelle)
- rechnen Sie die Werte in Stunden und Minuten zusammen
- übertragen Sie das Ergebnis in die entsprechenden Felder (1) (Std.-Saldo) und (2) (Feriensaldo)

☞ Dies tun Sie:

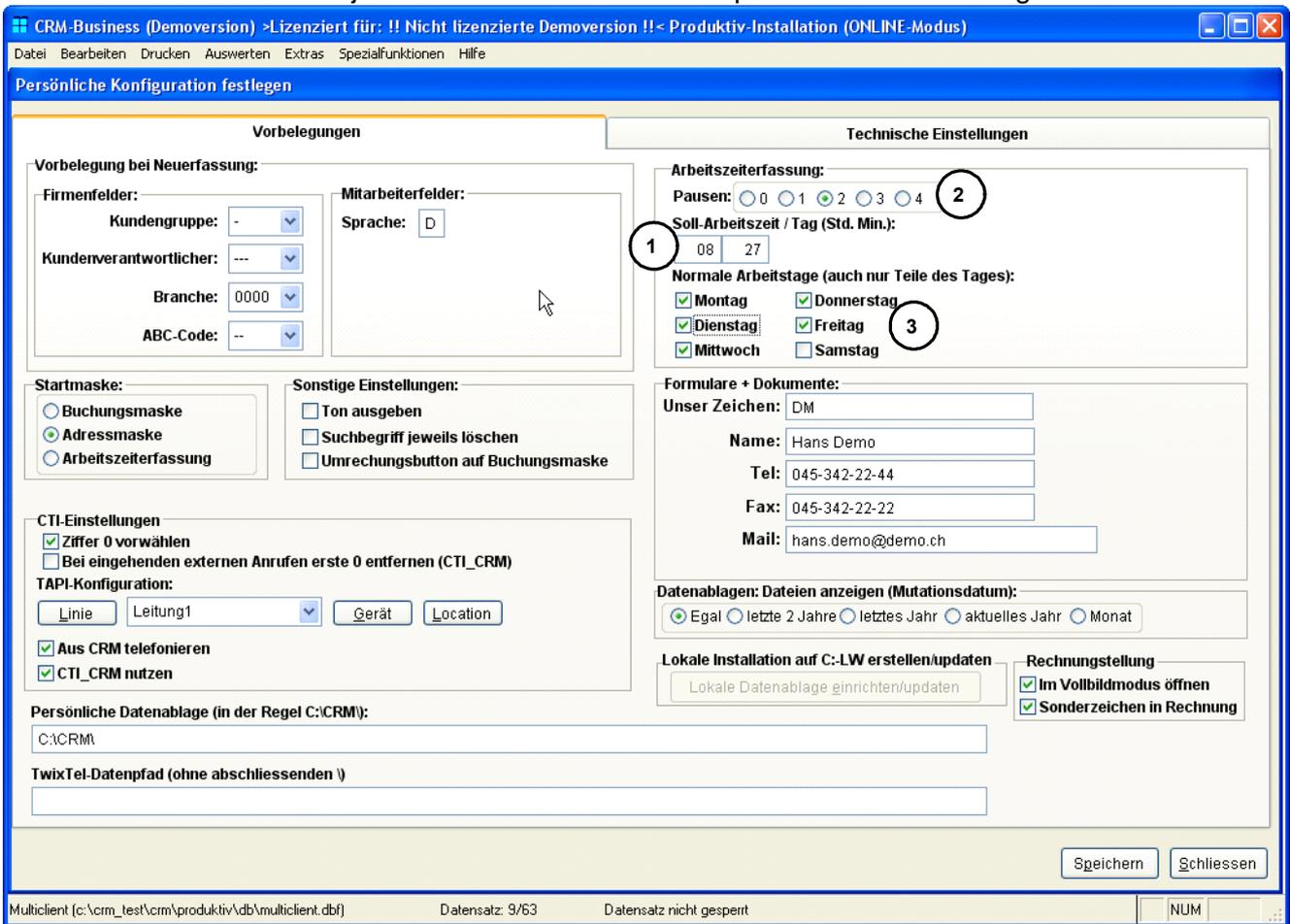
- ☞ wenn Sie in Ihrem Betrieb mit der CRM-Arbeitszeiterfassung starten
- ☞ jährlich einmal (die Feiertage ändern sich ja von Jahr zu Jahr, bzw. können auch auf Wochenenden fallen)

Wenn Sie Stunden auszahlen, benutzen Sie die dafür vorgesehenen Buttons "Überstunden auszahlen" und/oder "Ferien auszahlen". Die Auszahlung wird dann automatisch protokolliert und die ausgezahlten Stunden werden vom Saldo abgezogen.



11.5.2 Soll-Arbeitszeit je Mitarbeiter eintragen

Nachstehende Maske ruft jeder Benutzer unter "Extras - persönliche Einstellungen" auf:



Im Feld Soll-Arbeitszeit (1) wird der aus der Excel-Tabelle berechnete Wert eingetragen (für Teilzeitmitarbeiter also ein entsprechend tieferer Wert).
Im Feld "Pausen" (2) definiert der Mitarbeiter, ob und falls ja - wie viele **abzugspflichtige** Pausen er neben der Mittagspause normalerweise macht (dient nur zur Vorbelegung der Pausen auf der Arbeitszeit-erfassungsmaske - die Einstellungen können auf der Arbeitszeiterfassungsmaske beliebig angepasst werden).
Die Einstellungen unter "Normale Arbeitstage" (3) bestimmen, welche Tage in der Arbeitszeit-erfassung geprüft (farbliche Darstellung) werden und bleiben in der Regel wie auf dem Screenshot angezeigt (auch für Teilzeit-mitarbeiter mit unregelmässigen Arbeitszeiten).



11.6 Tätigkeiten

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Sobald Sie die Arbeitszeiterfassung nutzen, wird diese Tabelle benötigt. Ausserdem werden die Tätigkeiten auch für die Ermittlung der Produktivität benötigt (Menu "Auswertung - Produktivität mit Arbeitszeiterfassung").

Die Tätigkeiten werden in der Arbeitszeiterfassung benötigt, um die ganze Arbeitszeit "aufzufüllen", wenn nicht alle Tätigkeiten des Tages produktiv verrechnet werden können (Leistungserfassung). Je Tätigkeit kann definiert (zugeordnet) werden, ob die Tätigkeit als:

- produktive Zeit
- unproduktive Zeit
- bezahlte Abwesenheit
- Überzeit-Kompensation
- Ferien

gilt.

Wenn Sie eine Tätigkeit als produktiv definieren, werden die gebuchten Stunden in der Produktivitätsauswertung - analog der produktiven Leistungen - als produktiv gewertet (steigern also die prozentuale Produktivität des Mitarbeiters).

Tätigkeiten werden in der Regel als produktiv definiert, wenn es sich um Tätigkeiten handelt, welche für den Betrieb wichtig sind und betreffend Produktivitätsauswertung kein Mitarbeiter benachteiligt werden soll. Beispiele könnten sein: Lehrlingsbetreuung, Archiv aufräumen, etc.

Hilfstabelle "Tätigkeiten" in CRM bearbeiten:

<p>Aufrufen: Menu "Bearbeiten":</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundendaten Buchen Arbeitszeiterfassung Verrechnen Anzahlungen von Kunden Projekte zu Kunden Pendenzern Zusatzmodule ausführen Hilfstabellen Kopieren Einfügen Ausschneiden Rückgängig ABC-Codes Kundenverantwortliche Eintraggruppen Kundengruppen Branchencodes CRM-Benutzer Leistungen Tätigkeiten Text zu Kundensätzen Verteiler Zuständigkeiten Textbausteine Mitbewerber Angebots-Geschäftsfelder Angebots-Währungskennzeichen Interne Mitarbeiter (IKV-Daten) Steuersätze Zusatzmodule einbinden 	<p>Bearbeitungsmaske:</p>
---	----------------------------------

In der Tabelle (1) sehen Sie die bereits vorefassten Tätigkeiten.

Zu den Datenfeldern:

Im Feld "Tätigkeit" (2) erfassen Sie den Text zur Tätigkeit. Mit der Combobox "Zuordnung" (3) definieren Sie, wie die Tätigkeit von CRM behandelt werden soll (siehe auch oben).

Um eine neue Tätigkeit zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (4) an, erfassen die Tätigkeit (2), definieren die Zuordnung (3) und klicken dann auf "Speichern" (5).

Um eine Tätigkeit zu ändern, klicken Sie die betreffende Tätigkeit in der Tabelle (1) an, passen den Text (2) an und klicken auf Speichern (5). Um eine Tätigkeit zu löschen klicken Sie die betreffende Tätigkeit in der Tabelle (1) an und klicken auf den Button "Löschen" (6). Mit dem Button "Schliessen" (7) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.



Besonderheiten:

Alle vorfassten Tätigkeiten mit einer Tätigkeits-Nummer < 100 können nicht gelöscht werden, da sie programmintern benötigt werden. Wenn Ihnen der Text nicht gefällt, können Sie ihn aber problemlos anpassen.

Die Zuordnung (3) definiert, wie CRM die Tätigkeit behandelt.

In der Arbeitszeiterfassung haben Sie u.a. die Möglichkeit über "Geplante Abwesenheiten" auf einfache Weise gleich ganze Tage zu buchen (z. Bsp. "Ferien", "Militär", etc.)

CRM-Business (Demoverion) >Lizenziert für: !! Nicht lizenzierte Demoverion !!< Produktiv-Installation (ONLINE-Modus)

Datei Bearbeiten Drucken Auswerten Extras Spezialfunktionen Hilfe

Geplante Abwesenheiten buchen

Wählen Sie die gewünschten Tage aus:

Tage auswählen Juni 2007

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
22	28	29	30	31	1	2	3
23	4	5	6	7	8	9	10
24	11	12	13	14	15	16	17
25	18	19	20	21	22	23	24
26	25	26	27	28	29	30	1
27	2	3	4	5	6	7	8

Wochentag: Datum:

Soll-Stunden: 08 15

Abwesenheit buchen auf:

- Berufsunfall
- Ferienbezug
- Krankheit
- Militär
- Nichtberufsunfall
- Sonstige bezahlte Abwesenheit
- Ueberzeitkompensation

Total Tage: 0

Tag löschen

OK Abbruch

Taetigkeiten (c:\crm_test\crm\produktiv\db\taetigkeiten.dbf) Datensatz: 4/28 Datensatz nicht gesperrt NUM

In der Listbox "Abwesenheiten buchen auf" werden alle Tätigkeiten mit folgenden Zuordnungen angezeigt:

- Bezahlte Abwesenheit
- Ferien
- Überzeitkompensation

☞ Wenn ein Mitarbeiter Ferien als Tätigkeit bucht, werden die Stunden automatisch vom Feriensaldo abgezogen.

☞ Wenn ein Mitarbeiter Ueberzeitkompensation als Tätigkeit bucht, werden die Stunden automatisch vom Ueberzeit-Saldo des Mitarbeiters abgebucht:

- Dies kann sinnvoll sein, wenn ein Mitarbeiter z. Bsp. seine "angehäufte" Überzeit in Form von ganzen Tagen abbauen will.



11.7 Parameter zur Produktivitätsauswertung

Die Parameter zur Produktivitätsauswertung finden Sie im Menu unter "Extras-Installationsparameter" - Registerlasche "Produktivität":

Im Feld "Startdatum für Produktivitätsberechnung" (1) definieren Sie, ab welchem Zeitpunkt CRM die Daten zur Arbeitszeiterfassung, die gebuchten Leistungen sowie die gebuchten Tätigkeiten auswerten soll. Zu Beginn werden Sie hier das Datum erfassen, ab welchem Sie CRM produktiv einsetzen, sobald Sie über ein Jahr mit CRM gearbeitet haben, möchte Sie das Datum vielleicht neu setzen.

Mit dem Radiobutton "Berücksichtigen" (2) definieren Sie, ob in der Produktivitätsauswertung alle Leistungen oder nur bereits verrechnete Leistungen berücksichtigt werden sollen (analog den Radiobuttons bei den Umsatzauswertungen).

- **alle Leistungen** bedeutet, dass alle zum Zeitpunkt der Produktivitätsauswertung erfassten Leistungen berücksichtigt werden (egal ob die Leistung bereits verrechnet wurde oder nicht).
- **nur verrechnete Leistungen** bedeutet, dass nur Leistungen berücksichtigt werden, welche bereits verrechnet wurden (zu welchen also bereits eine Rechnung erstellt wurde).

Definieren Sie hier, was für Sie wichtiger ist. Sie können diesen Parameter bei Bedarf übrigens auch "ad-hoc" umstellen und z. Bsp. zuerst eine Produktivitätsauswertung mit allen Leistungen und gleich darauf eine zweite mit nur verrechneten Leistungen erstellen.

Die Checkboxes (3) werden aktuell nicht genutzt.

Mit der Checkbox "Ferien bei Berechnung abziehen" (4) werden Ferien von der Produktivitätsauswertung ausgeschlossen.

Mit der Checkbox "Sonstige bezahlte Abwesenheiten bei Berechnung abziehen" (5) werden alle auf "Sonstige bezahlte Abwesenheiten" zugeordneten Tätigkeiten von der Produktivitätsauswertung ausgeschlossen (somit steigt dann die Produktivität der Mitarbeiter).



12 Angebotsverfolgung einrichten

12.1 Wie funktioniert die Angebotsverfolgung - was habe ich davon?

Die Angebotsverfolgung dient - wie der Name schon sagt - zur **Verfolgung** von Angeboten. Sie erfassen die **Metadaten** (Kunde, Betrag, Verantwortlichkeiten, etc.) zu den von Ihnen wie auch immer erstellten Angeboten (spezielles Offertprogramm, Excel, Word, etc.) und **verfolgen** die Angebote in CRM.

Verfolgen bedeutet:

- **Erfassung in CRM zum betreffenden Kunden:**
 - Bei der Erfassung definieren Sie den Wert, die Chance (Wahrscheinlichkeit, dass Sie den Auftrag erhalten), etc.
 - Ausserdem definieren Sie einen "Wiedervorlagetermin", welchen Sie auf Wunsch auch gleich als terminierte Aufgabe in Outlook übertragen können.
 - Der Wiedervorlagetermin definiert, wann Sie vom Kunden Bescheid erhalten haben sollten (Zu- oder Absage).
- **Verfolgen des Wiedervorlagetermins über die in CRM eingebaute Pendenzenkontrolle und/oder über Outlook:**
 - Bei abgelaufenen Terminen werden Sie von CRM und/oder Outlook automatisch daran erinnert, beim Kunden nachzufassen.
- **Abschliessen des Angebots:**
 - Sobald das Angebot einen klaren Status hat (der Kunde hat zugesagt oder der Kunde hat abgesagt), schliessen Sie das Angebot in CRM ab, wobei Sie dann die Gründe für die Zu- oder Absage (Bsp. Preis, Politik, ...) zuordnen.
- **Auswerten der Angebote:**
 - Über die in CRM enthaltene Angebotsverfolgung verschaffen Sie sich jederzeit per Knopfdruck einen Überblick über Ihre Angebote.
 - Z. Bsp.
 - aktuell offene Angebote
 - Angebote, die zu einem Auftrag wurden
 - von Ihnen zurückgezogene Angebote
 - etc.
 - Ausserdem können Sie fast beliebige weitere Eingrenzungen zu Ihren Angeboten vornehmen wie z. Bsp:
 - alle Angebote, welche im Zeitraum 01.01.2007 - 30.03.2007 erfasst wurden und wegen dem Preis an einen bestimmten Mitbewerber verloren wurden
 - alle Angebote, welche im Zeitraum 01.01.2007 - 30.03.2007 erfasst wurden und wegen dem Preis gewonnen wurden
 - alle aktuell offenen Angebote zur Kundengruppe "Industrie"
 - alle Angebote, welche ein bestimmter interner Mitarbeiter erfasst hat
 - etc., etc.

☞ Wenn Sie in Ihrem Betrieb aktive Marktbearbeitung betreiben, auf methodische Bearbeitung Ihrer Angebote Wert legen und sich jederzeit einen Überblick zum "Forecast" verschaffen wollen, ist die Angebotsverfolgung interessant für Sie:

- ☞ Lesen Sie in diesem Fall auf den nächsten Seiten, wie Sie die Hilfstabellen zur Angebotsverfolgung einrichten.
- ☞ Wenn Sie zu den Glücklichen gehören, welche den Markt nicht aktiv bearbeiten müssen (die Kunden also von sich aus bei Ihnen "anklopfen") und Sie keine oder nur selten Angebote erstellen, wird die Angebotsverfolgung für Sie weniger interessant sein.



12.2 Angebotsverfolgung - Einrichten der Mitbewerber

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

In der Mitbewerber-Tabelle definieren Sie, welche Mitbewerber (Konkurrenz) Sie im Markt haben. Bei verlorenen Angeboten, können Sie dem Angebot dann zuordnen, an welchen Mitbewerber Sie das Angebot verloren haben und die Angebote später auch danach auswerten (Bsp. alle Angebote, welche zwischen 01.01.2006 und 31.12.2006 erstellt wurden und an den Mitbewerber "XXX AG" verloren wurden).

Hilfstabelle "Mitbewerber" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:
<ul style="list-style-type: none"> Kundendaten Buchen Arbeitszeiterfassung Verrechnen Anzahlungen von Kunden Projekte zu Kunden Pendenz Zusatzmodule ausführen Hilftabellen <ul style="list-style-type: none"> ABC-Codes Kundenverantwortliche Firmengruppen Kundengruppen Branchencodes CRM-Benutzer Leistungen Iseltigkeiten Text zu Stundensätzen Verteiler Zuständigkeiten Textbausteine Mitbewerber <ul style="list-style-type: none"> Angebots-Geschäftsfelder Angebots-Währungskennzeichen Interne Mitarbeiter (IKY-Daten) Steuersätze Zusatzmodule einbinden Kopieren Einfügen Ausschneiden Rückgängig 	

Zu den Datenfeldern:

In der Tabelle (1) sehen Sie alle erfassten Mitbewerber. Da wir Ihren Mitbewerb nicht kennen sind auch keine Mitbewerber erfasst.

Im Feld "Firmenname" (2) erfassen Sie den Text zum Mitbewerber (z. Bsp. "XY AG").

Um einen neue Mitbewerber zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen den Text zum Mitbewerber (2) und klicken dann auf "Speichern" (4).

Um einen Mitbewerber zu ändern, klicken Sie den betreffenden Mitbewerber in der Tabelle (1) an, passen den Text (2) an und klicken auf "Speichern" (4). Um einen Mitbewerber zu löschen klicken Sie den betreffenden Mitbewerber in der Tabelle (1) an und klicken auf den Button "Löschen" (5).

Mit dem Button "Schliessen" (6) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.



CRM-Business (Demoversion) >Lizenziert für: !! Nicht lizenzierte Demoversion !!- Produktiv-Installation (ONLINE-Modus)

File Bearbeiten Drucken Auswerten Extras Spezialfunktionen Hilfe

Kundendaten bearbeiten
Firma1: MATRIX Solutions AG ? TwixTel KV's: --- ? KdNr: PK100000

Angebot bearbeiten
Angebots-Nr.: 100-000001 Referenz-Nr.: Notiz:
Status: Offen
Projekt: Projekt "Kurzbeschreibung"

Anspruchspartner:
Geschäftsfelder:
BearbeiterIn:
Verantwortlich:
Erfassung: 05.06.2007
Eingang: 05.06.2007

Angebot abschliessen
Abschlussart
 Auftrag
 Verlust
 Nicht realisiert
Lieferd:
Auftragsd:
Auftrag
Vergabe-I

Gründe für Auftrag
 Preis
 Technik
 Brand-Label

Gründe für Verlust
 Preis
 Technik
 Konzernpolitik
 Lieferzeit
 Beziehungen
 Sonstiges

Mitbewerber wählen
Bitte wählen Sie den gewünschten Mitbewerber aus:
AAA AG
BBB AG

OK Abbrechen

OK Abbrechen

Währung: 1.0000
Arbeitszeit: 0.0
Chance / %: 0
KV: ---
enststelle:
AE (MST): ... K
tz (MST): ... K

Abschliessen Wiedervorlage Projekt <-> Zwischenablage Speichern Neu Drucken Schliessen

NT_kdv (c:\crm_test\crm\produktiv\ldb\nt_kdv.dbf) Datensatz: 1/1 Datensatz nicht gesperrt NUM

Wenn eine Angebot in der Registerlasche "Angebote" auf der Hauptmaske als "Verlust" abgeschlossen wird, können die Mitbewerber dann aus einer Listbox zugeordnet (im Beispiel wurden die zwei Mitbewerber "AAA AG" und "BBB AG" erfasst).



12.3 Angebotsverfolgung - Einrichten der Angebots-Geschäftsfelder

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

In der Angebots-Geschäftsfelder-Tabelle" können Sie für Ihren Betrieb relevante "Geschäftsfelder" definieren. Jedem Angebot können dann bis zu 5 Geschäftsfelder zugeordnet werden. In der Angebots-Auswertung kann dann nach Geschäftsfeld gefiltert werden.

Ein "Geschäftsfeld" stellt einen für Sie intern wichtigen Bereich dar und kann - je nach Branche z. Bsp. sein:

Für Treuhänder/Buchhaltungsbüros:

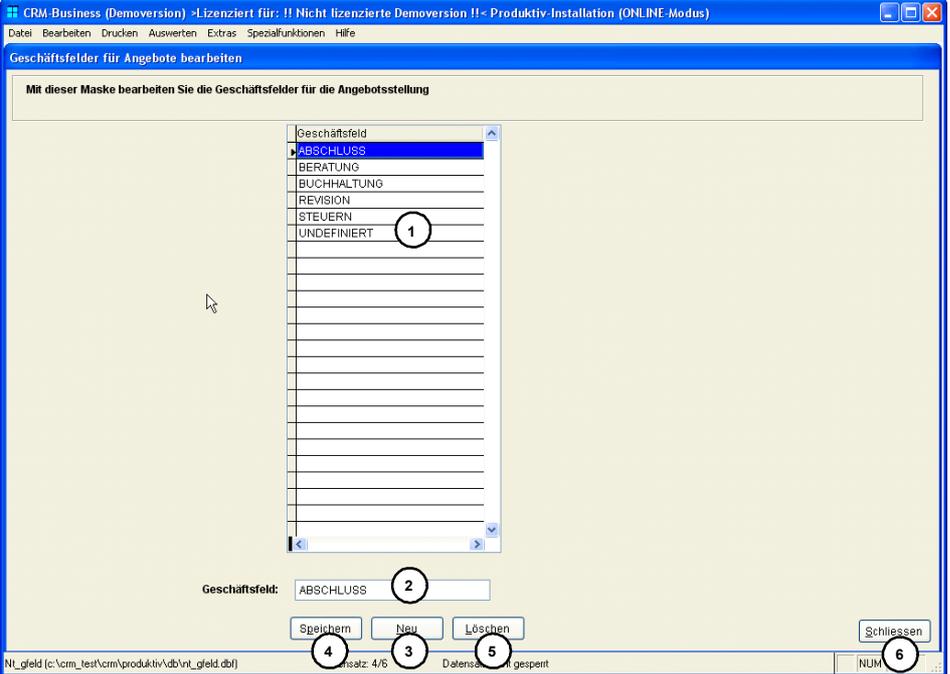
- Buchhaltung
- Revision
- Testamentserstellung
- etc.

Für EDV-Firmen:

- Projektleitung
- System-Engineering
- SW-Entwicklung
- etc.

Ein Treuhänder kann so z. Bsp. eine Angebotsauswertung über alle offenen Angebote erstellen, welche an Kunden der Kundengruppe "Aktiengesellschaft" abgegeben wurden und das Geschäftsfeld "Revision" beinhalten.

Hilfstabelle "Angebotsgeschäftsfelder" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:
	

Zu den Datenfeldern:

In der Tabelle (1) sehen Sie alle erfassten Angebots-Geschäftsfelder. Vorerfasst sind Geschäftsfelder für Treuhänder. Im Feld "Geschäftsfeld" (2) erfassen Sie den Text zum Geschäftsfeld.

Um ein neues Geschäftsfeld zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (3) an, erfassen den Text zum Geschäftsfeld (2) und klicken dann auf "Speichern" (4).

Um eine Geschäftsfeld zu ändern, klicken Sie das betreffende Geschäftsfeld in der Tabelle (1) an, passen den Text (2) an und klicken auf Speichern (4). Um ein Geschäftsfeld zu löschen, klicken Sie das betreffende Geschäftsfeld in der Tabelle (1) an und klicken auf den Button "Löschen" (5). Mit dem Button "Schliessen" (6) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.



Die erfassten Geschäftsfelder können dann auf der Angebots-Bearbeitungsmaske dem Angebot zugeordnet werden:

The screenshot displays the 'Angebot bearbeiten' (Edit Offer) interface. A modal dialog titled 'Geschäftsfelder zuweisen' (Assign Business Fields) is open, prompting the user to 'Weisen Sie die gewünschten Geschäftsfelder zu:' (Assign the desired business fields to:). The dialog contains a table with the following data:

Zuweisung	Geschäftsfeld
<input checked="" type="checkbox"/>	ABSCHLUSS
<input type="checkbox"/>	BERATUNG
<input type="checkbox"/>	BUCHHALTUNG
<input checked="" type="checkbox"/>	REVISION
<input type="checkbox"/>	STEUERN
<input type="checkbox"/>	UNDEFINIERT

The background window shows offer details for 'MATRIX Solutions AG' (KdNr: PK100000). Fields include 'Angebots-Nr.: 100-000001', 'Status: Offen', 'Projekt: Projekt "Kurzbeschreibung"', and dates for 'Erfassung' and 'Eingang' (05.06.2007). A bottom status bar indicates 'Datensatz: 4/6' and 'Exklusiv'.

In der Angebots-Auswertungsmaske kann dann nach einem bestimmten Geschäftsfeld gefiltert werden.



12.4 Angebotsverfolgung - Einrichten der Angebots-Währungskennzeichen

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Bei der Angebotserfassung haben Sie die Möglichkeit, dem Angebot eine Währung zuzuordnen:



Wenn Sie einem Angebot eine Fremdwährung zuordnen, wird bei der Angebotsauswertung die Währung automatisch gemäss des in der Tabelle Währungskennzeichen erfassten Umrechnungsfaktors umgerechnet.

Hilfstabelle "Angebotswährungskennzeichen" in CRM bearbeiten:

Aufrufen: Menu "Bearbeiten":	Bearbeitungsmaske:

Zu den Datenfeldern:

In der Tabelle (1) sehen Sie alle erfassten Angebots-Währungskennzeichen. Vorerfasst sind die Währungen CHF, EUR und USD.

Im Feld "Währungskennzeichen" (2) erfassen Sie den Text zum Währungskennzeichen.

Im Feld Umrechnungsfaktor (3) erfassen Sie den Faktor, der zu Ihrer Währung gilt.

Um ein neues Währungs-Kennzeichen zu erfassen, klicken Sie den Button "Neu" (4) an, erfassen den Text zum Währungskennzeichen (2) sowie den Kurs (3) und klicken dann auf "Speichern" (5). Um eine Währungskennzeichen zu ändern, klicken Sie das betreffende Währungskennzeichen in der Tabelle (1) an, passen den Text (2) und den Kurs (3) an und klicken auf Speichern (5). Um ein Währungskennzeichen zu löschen klicken Sie das betreffende Währungskennzeichen in der Tabelle (1) an und klicken auf den Button "Löschen" (6). Mit dem Button "Schliessen" (7) schliessen Sie die Bearbeitungsmaske.



13 Fristenkontrolle einrichten (nur CRM-Treuhand)

Kurzeinleitung, "Sinn und Zweck":

Die Fristenkontrolle wurde speziell für Treuhänder und Buchhaltungsbüros in **CRM-Treuhand** implementiert. Mit der Fristenkontrolle können bei Kunden, zu welchen die Fristenkontrolle aktiviert wurde:

- zentral (für alle Kunden) "Standardfristen" für MWSt und Steuern erfasst werden
- automatisch bei allen Kunden oder einzeln je Kunde die zentral definierten Fristen eingetragen werden (normalerweise 1 x / Jahr)
- die Fristen je Kunde "abgehakt" / bearbeitet werden
- die Fristen über die in CRM enthaltene Fristenkontrolle verfolgt werden

☞ **Sinn und Zweck ist es also, keine Fristen zu verpassen.**

☞ Wenn Sie ein Treuhand- oder Buchhaltungsbetrieb sind und auch Mehrwertsteuerabrechnungen für Ihre Kunden erstellen, werden Sie diese Funktion sehr schätzen lernen.

Aktivieren und Einrichten der Fristenkontrolle zu einem Kunden:

Positionieren Sie auf der Hauptmaske auf den entsprechenden Kunden und klicken Sie die Registerlasche "Fristenkontrolle" an:

The screenshot shows the 'Kundendaten bearbeiten' (Edit Customer Data) window. The 'Fristenkontrolle' tab is selected. Key elements include:

- 1:** 'Fristenkontrolle' tab
- 2:** 'Fristen kontrollieren' checkbox (checked)
- 3:** 'Abrechnung' radio buttons: 'Effektiv (Quartal)', 'Saldosteuersatz (halb.)', 'Keine'
- 4:** 'Methode' radio buttons: 'Vereinnahmt', 'Vereinbart'
- 5:** 'Frist-Datum' fields with dates: 31.05.2007, 31.08.2007, 30.11.2007, 28.02.2008
- 6:** 'Vorgeben' button
- 7:** 'Status' checkboxes: '1. Quartal abgerechnet?', '2. Quartal abgerechnet?', '3. Quartal abgerechnet?', '4. Quartal abgerechnet?'
- 8:** 'Frist kontrollieren' checkbox (checked)
- 9:** 'Erledigt?' checkbox
- 10:** 'K' button

Mit der Checkbox "Fristen kontrollieren" (2) aktivieren Sie die Fristenkontrolle zum Kunden (wenn diese Checkbox nicht aktiviert ist, werden keine Fristen ab den zentralen Einstellungen übertragen und der Kunde erscheint bei abgelaufenen Fristen auch nicht in der Pendenzenkontrolle).

Mit den Radiobuttons "Abrechnung" (3) definieren Sie (informativ) wie abgerechnet wird.

Mit den Radiobuttons "Methode" (4) definieren Sie (informativ) die Methode.

In den Datumsfeldern (5) definieren Sie die Frist, ab welcher sich CRM in der Pendenzenkontrolle melden soll, sofern der Status (7) nicht auf erledigt gesetzt wurde. Das Datum können Sie übrigens auch komfortabel über den integrierten Kalender (K-Button) auswählen.

Der "K-Button" ist übrigens überall - wo sinnvoll - in CRM verfügbar.



Gleiches gilt für die Steuerfrist: (8), (9) und (10), welche Sie getrennt von den MWSt-Fristen zur Kontrolle definieren können.
Mit dem Button "Vorgeben" (6) übernehmen Sie zum aktiven Kunden die zentral definierten Fristen.

- ☞ Die Fristen werden in der Praxis natürlich den "echten" Fristen vorgesetzt, damit Sie noch genügend Zeit zum Reagieren haben, wenn eine Frist abgelaufen ist.
- ☞ Sie können die Fristen einzeln je Kunde setzen oder ab zentraler Vorgabe (siehe weiter unten) automatisch (in der Regel 1 x / Jahr) eintragen lassen.

Zentrale Vorgaben für die Fristenkontrolle setzen und auf die Kunden übertragen:

Sie setzen die zentralen Fristen, indem Sie aus dem Menu "Extras - Installationsparameter" wählen und danach die Registerlasche "Fristen" anklicken (nur CRM-Treuhand):

The screenshot shows the 'Fristen' tab in the 'Installations-Parameter festlegen' window. The 'Frist-Vorgaben:' section contains the following data:

Quartal	Termin
1. Quartal	31.05.2007
2. Quartal	31.08.2007
3. Quartal	30.11.2007
4. Quartal	28.02.2008

The 'Steuern:' section contains:

Frist	Termin
Frist	15.12.2007

The button 'Fristen bei allen Kunden neu setzen' is located at the bottom left of the main content area.

Im Bereich (2) erfassen Sie die Termine für die Quartale.
Im Bereich (3) erfassen Sie den Termin für die Steuerfrist.

Wenn Sie den Button "Fristen bei allen Kunden neu setzen" (4) anklicken:

- prüft CRM-Treuhand zuerst, ob noch offene Fristen vorhanden sind und druckt eine entsprechende Liste aus
- setzt CRM-Treuhand dann bei allen Kunden mit aktivierter Fristenkontrolle die Termine neu

- ☞ Diese Funktion wird in der Regel nur einmal pro Jahr benötigt.
- ☞ Sie können bei Bedarf dann trotzdem je Kunde eine individuelle Frist setzen.



Optimale Vorgehens- und Arbeitsweise zur Einführung der Fristenkontrolle:

1. Definieren Sie, zu welchen Kunden Sie die Fristenkontrolle einsetzen wollen.
2. Schalten Sie zu diesen Kunden die Fristenkontrolle ein und erfassen Sie die weiteren Daten (MWSt-Nr. Abrechnungsmethode, etc.).
3. Definieren Sie, welche Fristen grundsätzlich gesetzt werden sollen (nicht vergessen: die Frist sollte jeweils der "echten" Frist vorgesetzt sein, damit Sie bei Ablauf einer Frist noch reagieren können).
4. Erfassen Sie die Fristen in den zentralen Installationsparametern.
5. Setzen Sie die Fristen bei allen Kunden automatisch neu.
6. "Haken" Sie nun je Kunde jeweils das Quartal ab, sobald es erledigt ist.
7. Kontrollieren Sie die Fristen über die "Pendenzenkontrolle".

➤ **Siehe auch unter "Die Pendenzenkontrolle".**