



CRM ADMINISTRATION

Diese Dokumentation erläutert das Administrationsmenü im CRM und beschreibt die Bereiche BUSINESS und SYSTEM des CRM Systems.

Autor	CargoSoft TMS QM / CH
Erstellt am	11. Dezember 2018
Letzte Änderung	21. Januar 2021
Sprache	Deutsch
Dateiname	D_CRM Administration.docx
Dokumentversion	8

ÄNDERUNGSHISTORIE

Version	Datum	Autor	Thema
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Neues Kapitel 2.1.2: Business > Customer Survey
3	26.04.2016	CH	2.1.9 UN Locations: Ergänzung des Kapitels
3	26.04.2016	CH	2.1.7 Text Templates: Ergänzung des Kapitels
4	01.07.2016	CH	Überarbeitung Geschäftsführung
5 (RN 7.5.1)	02.11.2016	CH	Ergänzung Kapitel 2.2.3: User Settings
5 (RN 7.5.1)	02.11.2016	CH	Änderung Kapitel 2.1.5: Labels
5 (RN 7.5.1)	02.11.2016	CH	Ergänzung Kapitel 2.2.6: Locked Model(s)
6 (RN 7.5.4)	10.04.2017	CH	Neues Kapitel 3.1: Telefonie (ausgehend)
6 (RN 7.5.4)	10.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 2.1.6: Reports
6	10.04.2017	CH	Neues Kapitel 3.2: D3
7 (RN 7.6.2)			Ergänzung Kapitel 2.1.1: Contact Templates
8 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Neues Kapitel 3.3: Single Sign-On
8 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 2: Administration: Untermenüs sind berechtigungsgesteuert

INHALTSVERZEICHNIS

ÄNDERUNGSHISTORIE	2
INHALTSVERZEICHNIS	3
1 SYSTEMANFORDERUNGEN	4
2 ADMINISTRATION	5
2.1 BUSINESS	6
2.1.1 CONTACT TEMPLATES	7
2.1.2 CUSTOMER SURVEY	8
2.1.3 GIVE-AWAYS	9
2.1.4 KEYWORDS	10
2.1.5 LABELS	11
2.1.6 REPORTS	12
2.1.7 TEXT TEMPLATES	13
2.1.8 TRADELANES	14
2.1.9 UN LOCATIONS	14
2.1.10 USERS	15
2.2 SYSTEM	16
2.2.1 GLOBAL SETTINGS	17
2.2.2 SESSION INFO	18
2.2.3 USER SETTINGS	19
2.2.4 CRM RESOURCES	20
2.2.5 UPLOAD CRM FILES	20
2.2.5.1 KEYWORDS	20
2.2.5.2 LABELGROUPS	21
2.2.5.3 TRADELANES	21
2.2.6 LOCKED MODELS	22
3 SPECIALS	23
3.1 TELEFONIE (AUSGEHEND)	23
3.2 D3	23
3.3 SINGLE SIGN-ON	24
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	25
HAFTUNGS- UND DATENSCHUTZHINWEISE	26

1 SYSTEMANFORDERUNGEN

Die hier beschriebenen Systemanforderungen beziehen sich auf das Endgerät, mit welchem auf das CRM zugegriffen wird.

Minimale System Anforderungen (bei einem *Standard* Windows PC)

- Internet Browser
 - Firefox (empfohlen) 21.x oder höher
 - JavaScript aktiviert
- Adobe Flash Player (optional) für die Anzeige von Charts
 - <http://get.adobe.com/de/flashplayer/>
- Microsoft Excel (optional) für den Export nach Excel
- Prozessor: 4 GHZ
- Arbeitsspeicher: 4 GB Ram

Für Details zur Installation und Konfiguration kontaktieren Sie bitte das CRM Consulting Team.

2 ADMINISTRATION

Der Menüpunkt ADMINISTRATION ist CargoSoft bzw. CRM Administratoren vorbehalten.

Änderungen in diesem Bereich haben Auswirkungen auf das Verhalten der CRM Anwendung und sollten stets mit Bedacht durchgeführt werden.

Die ADMINISTRATION wird in die zwei Bereiche **Business** und **System** unterteilt.

Alle Untermenüs im Bereich **System** und **Business** sind berechtigungsgesteuert.

Zur Anpassung werden in dem entsprechenden Objekt im TMS die Checkboxen **Anlegen**, **Bearbeiten**, **Drucken** und **Anzeigen** aktiviert bzw. deaktiviert.

Es sind folgende Checkboxen im Objekt in TMS miteinander verbunden:

Checkbox **Anlegen** mit Checkboxen **Bearbeiten** und **Anzeigen**.

Hier am Beispiel: CRM_BUSINESS_KEYWORDS

Rechtevergabe					
Objekt	Bezeichnung	Anlegen	Bearbeiten	Drucken	Anzeigen
CRM_BUSINESS_GIVEAWAYS	CRM BUSINESS WERBEGESCHENK VORLAGEN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM_BUSINESS_KEYWORDS	CRM BUSINESS SCHLÜSSELWÖRTER	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM_BUSINESS_LABELS	CRM BEZEICHNUNGEN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM_BUSINESS_REPORTS	CRM BERICHTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM_BUSINESS_TEXTTEMPLATES	CRM TEXT VORLAGEN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM_BUSINESS_TRADELANES	CRM TRADELANE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 1: Berechtigungsobjekte im TMS

Wird **Anlegen** aktiviert, werden automatisch auch **Bearbeiten** und **Anzeigen** aktiviert.

Die Checkbox **Anzeigen** kann auch allein aktiviert werden. Dann kann der Anwender im CRM das Objekt sehen aber es nicht bearbeiten oder ein neues Objekt anlegen. Die entsprechenden Buttons (**New**, **Delete** und **Export to Excel**) im CRM sind ausgegraut und lassen sich nicht betätigen. Werden bei einem Objekt alle Haken aus den Checkboxen im TMS entfernt kann der Anwender im CRM dieses Objekt, weder bearbeiten noch sehen.

2.1 BUSINESS

Im Bereich Business werden die CRM Stammdaten gepflegt, welche an der Oberfläche für die User verfügbar sind. Dies beinhaltet u.a. Einträge der Dropdown Menüs, Textvorlagen und Reports.

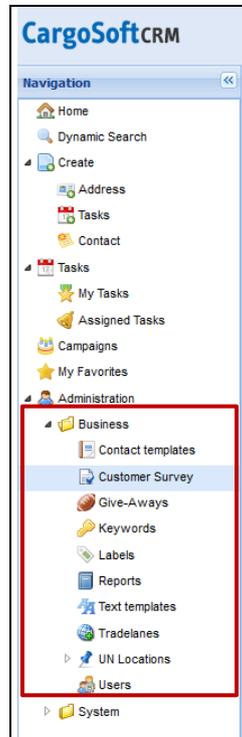


Abbildung 2: Admin > Business

2.1.1 CONTACT TEMPLATES

Unter *Contact Templates* werden Vorlagen für Besuchsberichte hinterlegt.

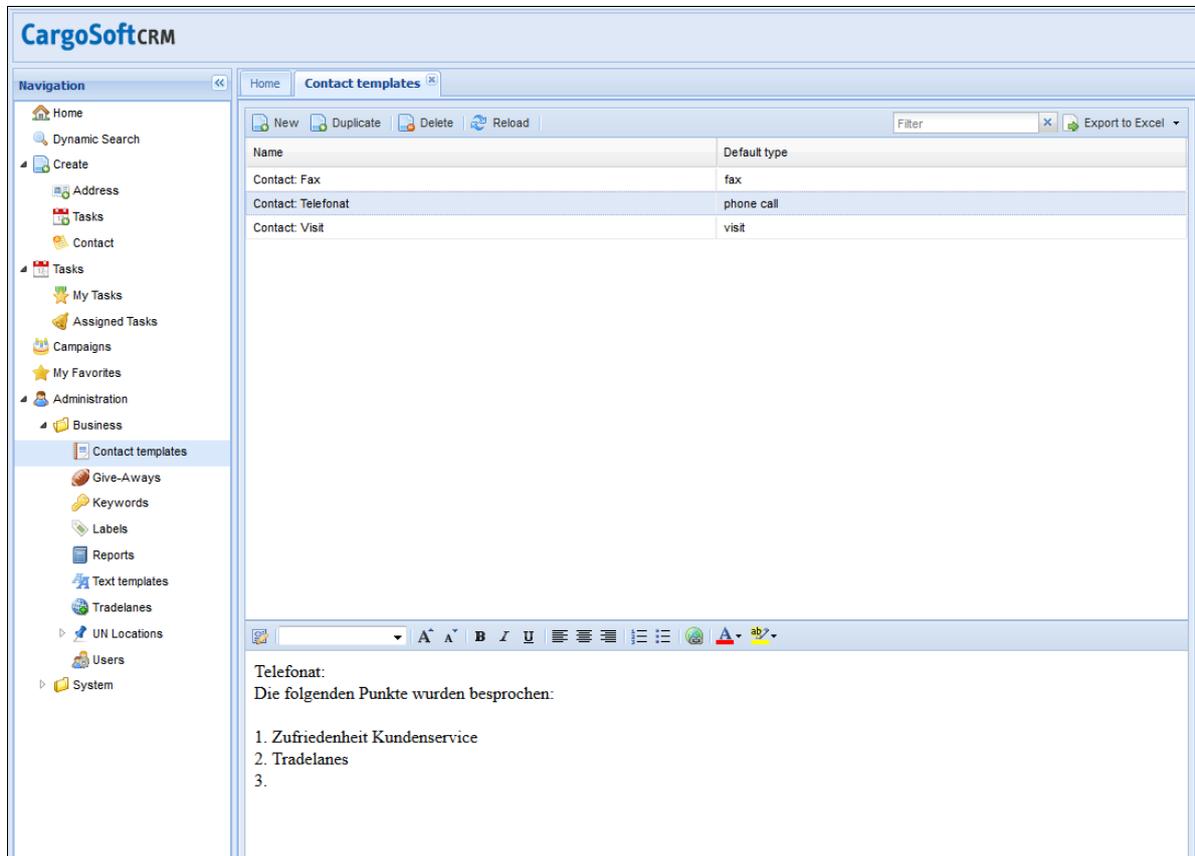


Abbildung 3: Business > Contact Templates

Für die Neuanlage eines Templates wählen Sie **New**. Vergeben Sie einen Namen und definieren Sie den Default Type. Der Default Type gibt an, für welchen Besuchsberichtstyp die Vorlage verwendet werden soll. Bitte beachten Sie, dass je Default Type nur ein Template hinterlegt werden kann. Eine Auswahl verschiedener Templates in Contacts ist nicht möglich.

Im unteren Bereich geben Sie den Text ein. Ihre Eingabe wird sofort gespeichert.

2.1.2 CUSTOMER SURVEY

Die Umfragekriterien unter **Contact > Customer Survey**: Spalten **Group/Name** sowie die Einträge der Dropdownliste im Feld **Result** sind frei einstellbar.

Hierfür gibt es den Menüpunkt CUSTOMER SURVEY sowie das Label **customer.survey.label**.

Wählen Sie den Menüpunkt CUSTOMER SURVEY, um die Gruppen und zugehörigen Zeileneinträge anzulegen.

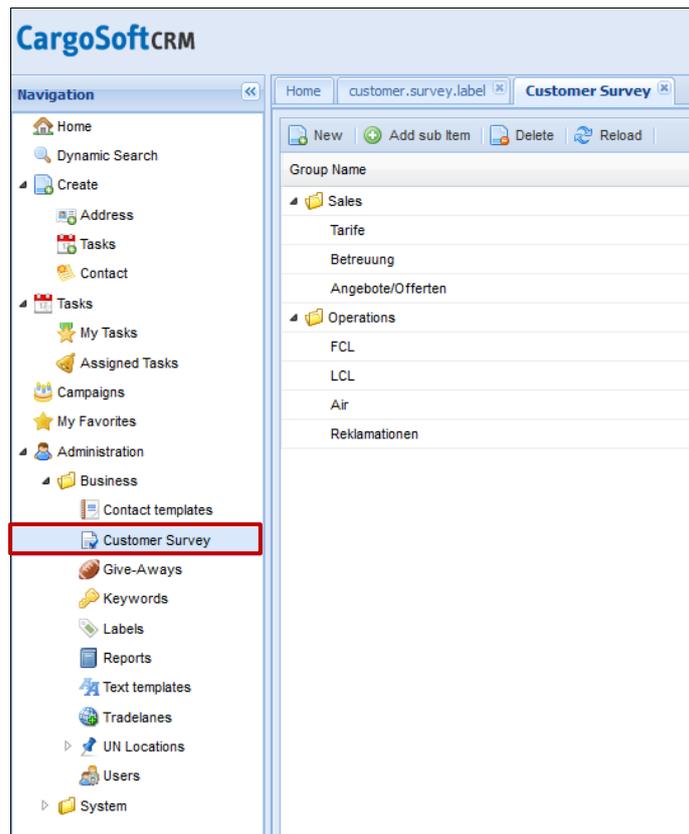


Abbildung 4: Business > Customer Survey

Legen Sie zunächst über **New** einen neuen Ordner für die Gruppe an und vergeben Sie einen Namen. Mit einem Klick auf **Add Sub Item** fügen Sie der Gruppe einen neuen Eintrag hinzu. Bestätigen Sie die Eingabe mit **Save**.

Die hinterlegten Daten werden auf dem Reiter **Customer Survey** in den Spalten **Group** und **Name** angezeigt.

Für die Einträge im Feld **Result** öffnen Sie unter ADMINISTRATION > BUSINESS > LABEL das Label **customer.survey.label** und erfassen die gewünschten Daten.

Das TMS Berechtigungsobjekt für die Nutzung des Reiters in einem Besuchsbericht lautet: CRM_CONTACT_SURVEY

Das TMS Berechtigungsobjekt für den Menüpunkt in der Navigation lautet: CRM_ADMIN_SURVEY

2.1.3 GIVE-AWAYS

Unter dem Menüpunkt **Give-Aways** werden Werbegeschenke für Ansprechpartner und Kunden angelegt.

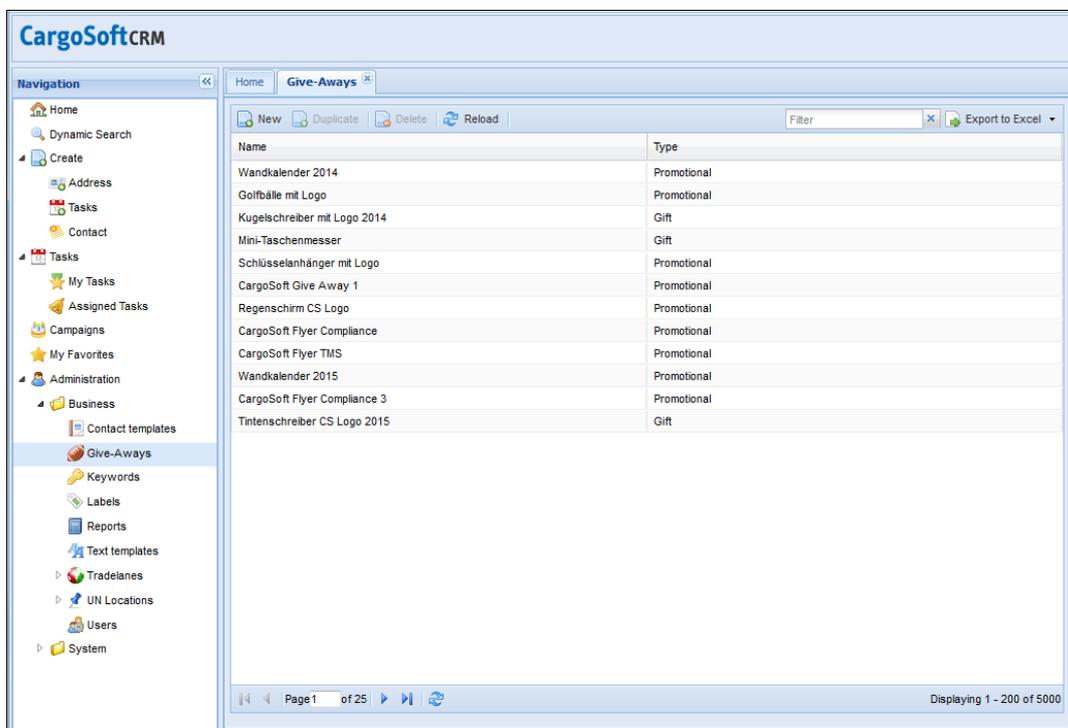


Abbildung 5: Business > Give-Aways

Für die Neuanlage wählen Sie **New**. Geben Sie den Namen ein und wählen Sie den Typ.

Nach der Anlage sind die Einträge in den Dropdown Listen der **Give-Aways** verfügbar. Diese werden beispielsweise auf dem Reiter **Employees** bei einzelnen Ansprechpartnern hinterlegt oder in einem Besuchsbericht zugeordnet.

2.1.4 KEYWORDS

Über die Maske **Keywords** lassen sich neue Schlagwörter anlegen, Bezeichnung und Beschreibung bestehender Schlagwörter ändern und Schlagwörter sperren.

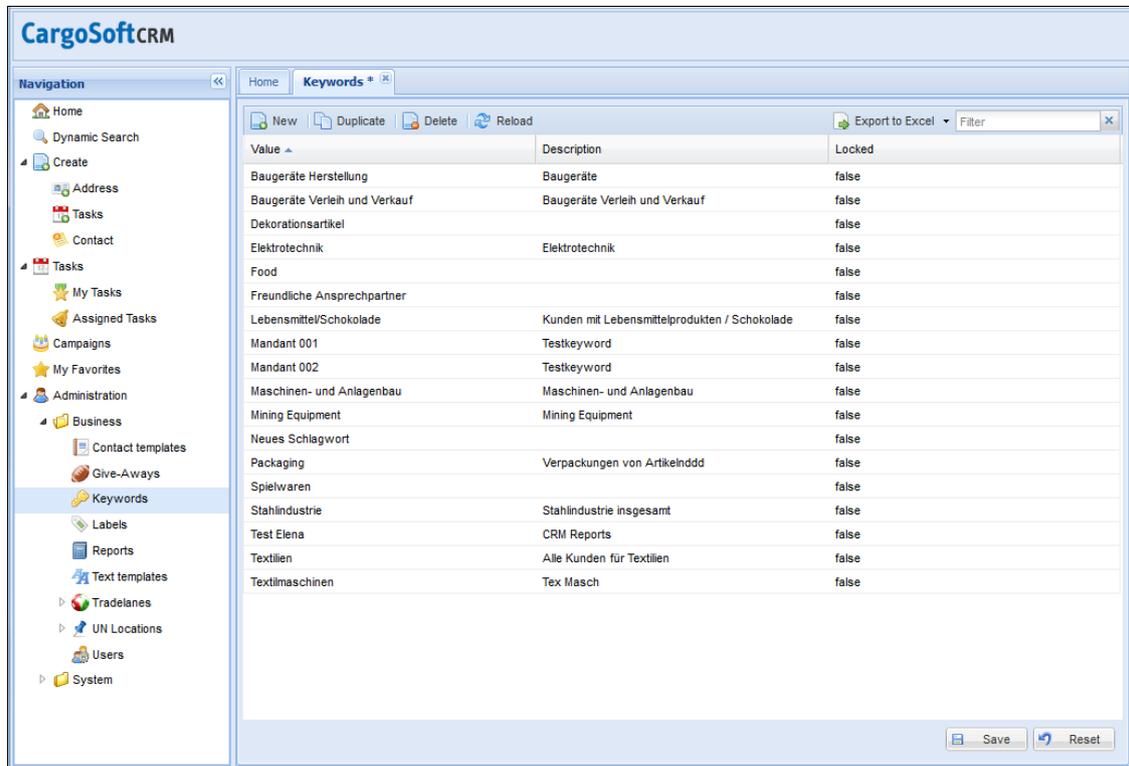


Abbildung 6: Business > Keywords

Ändern Sie ein Keyword, wird die Schreibweise in den verknüpften Objekten ebenfalls geändert: Ein Schlagwort, welches *Maschinenbau* lautete und in *Maschinen- & Fahrzeugbau* umbenannt wurde, wird mit dem Speichern in allen verknüpften Objekten ersetzt bzw. aktualisiert.

Wurde versehentlich ein falsches Schlagwort angelegt und dieses wird nicht aktiv verwendet, kann dieses über den Button **Delete** aus der Liste der Schlagwörter gelöscht werden.

Mit dem Löschen eines verwendeten Keywords wird dieses unwiderruflich aus allen Bereichen und Reitern entfernt wird, in denen es zugeordnet ist.

Soll ein Schlagwort nicht mehr verwendet werden, wird es gesperrt.

Um ein Schlagwort zu sperren, setzen Sie das Flag in der Spalte **Locked**.

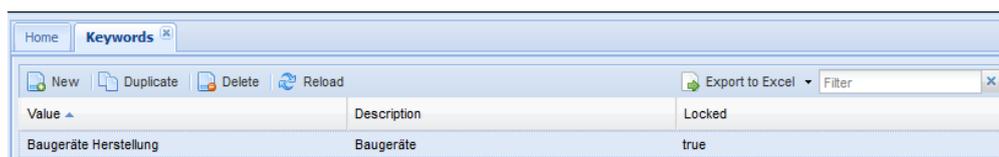


Abbildung 7: Business > Keywords: locked

Der Wert ändert sich auf *true* und das Schlagwort ist gesperrt.

Ein gesperrtes Schlagwort erscheint nicht mehr in den Auswahllisten. Es bleibt jedoch in allen Reitern bestehen, in denen es verwendet wird. Somit kann weiterhin nach dem Schlagwort gefiltert werden.

2.1.5 LABELS

Mit den CRM Label werden die Einträge der Auswahlboxen im CRM gesteuert.

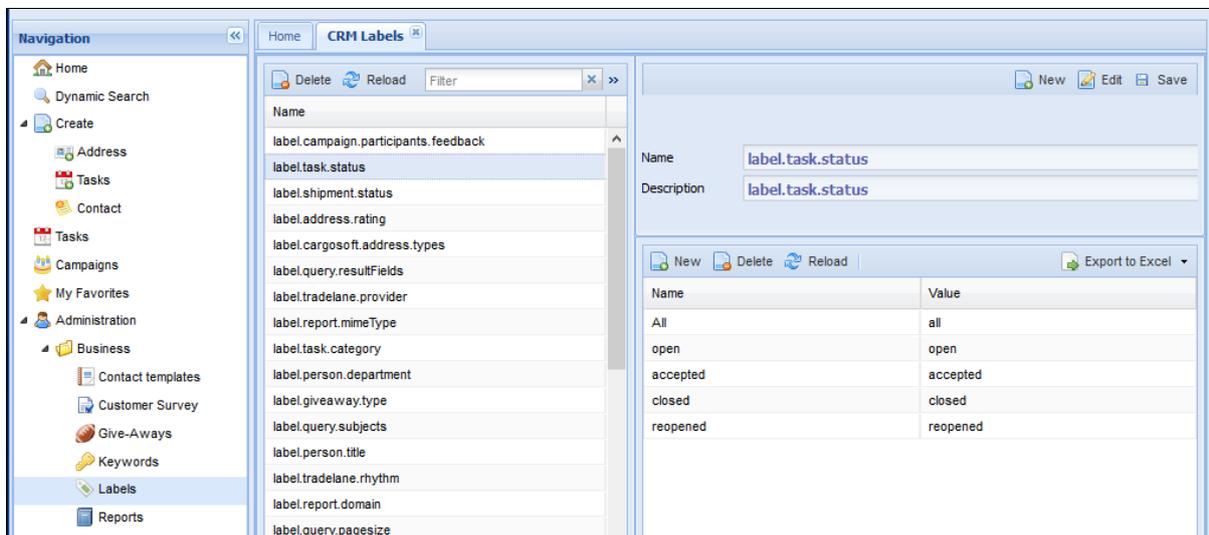


Abbildung 8: Business > Labels

Die erfassten Label werden auf der linken Seite als Übersicht angezeigt. Die Bearbeitung erfolgt im rechten Teil der Seite.

Die Label sind nur im CRM verfügbar und erfordern keine Stammdatenpflege in den CargoSoft TMS Stammdaten. Für diese Gruppen können im CRM neue Einträge erstellt und bestehende Einträge verändert werden. Bereits verwendete Einträge sollten nicht gelöscht werden.

Nutzen Sie das Feld **Filter** um nach Labeln zu filtern. Als Suchbegriff können auch Teile des Labelnamens eingegeben werden.

In der Spalte **Name** tragen Sie den Wert ein, wie er nach dem Speichern in der Auswahlbox für die Benutzer zur Verfügung stehen soll. In der Spalte **Value** erfassen Sie den technischen Eintrag.

Den Labels können erklärende Beschreibungen hinzugefügt werden. Tragen Sie die Beschreibung im Feld **Description** ein.

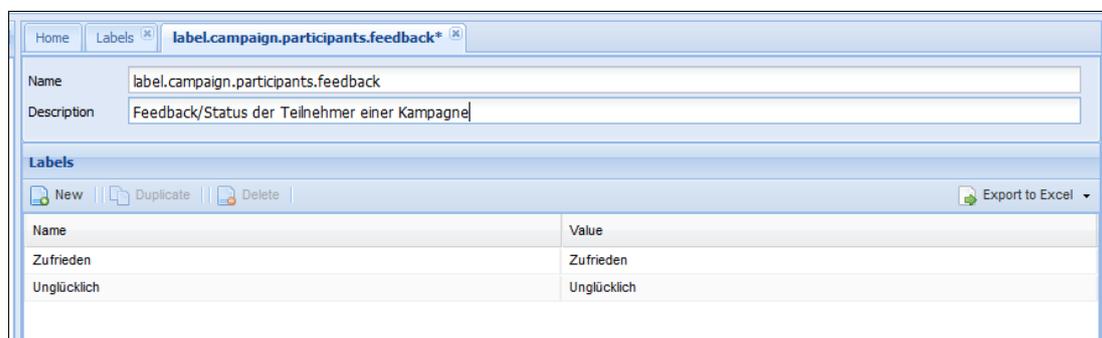


Abbildung 9: Business > Labels: Description

Klicken Sie **Save** zum Speichern.

2.1.6 REPORTS

Unter diesem Menüpunkt werden Reports verwaltet.

Es öffnet sich eine Ansicht mit allen im CRM verfügbaren Reports. Reports können dabei von verschiedenen Engines verarbeitet werden. (z.B. Crystal Reports).

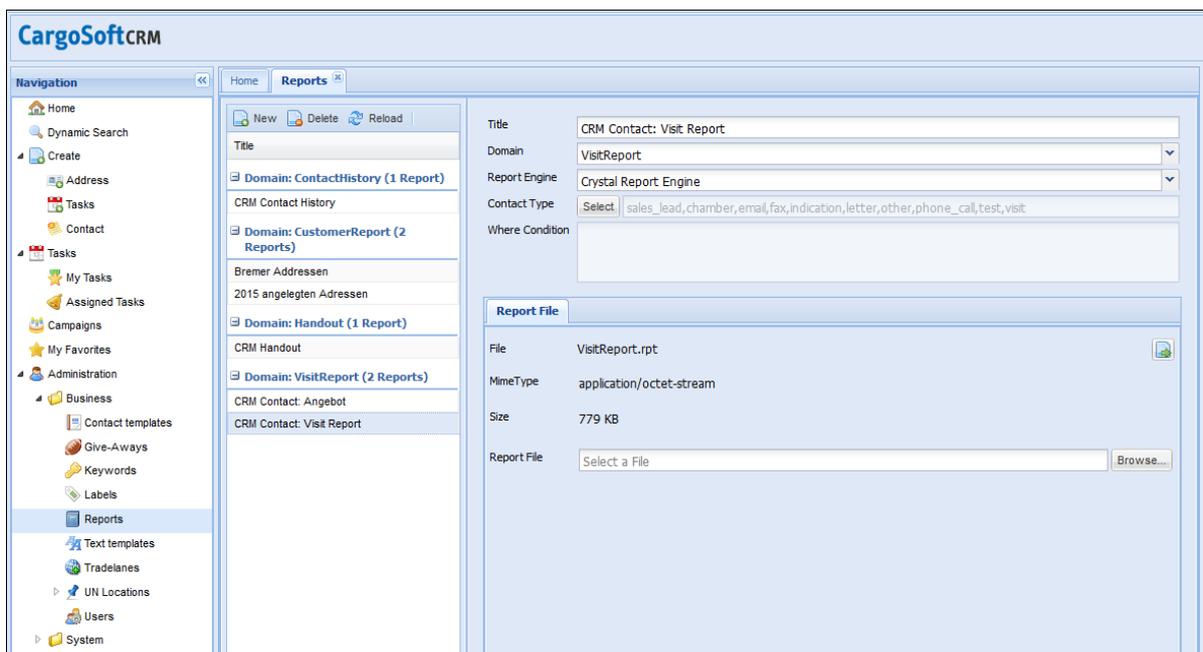


Abbildung 10: Business > Reports

Es können die drei im Standard verwendeten Reports hochgeladen werden. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, eigene Reports mit eigenen Abfragen einzubinden.

Für den Type *Handout* ist es möglich verschiedene Reportlayouts zu hinterlegen. Diese sind beim Aufruf in Adressen auswählbar.

Um einen neuen Report einzutragen, wählen Sie **New**. Vergeben Sie den **Titel**.

Im Feld **Domain** wählen Sie aus der Dropdown Liste die Art des Reports bzw. auf welchem Reiter dieser auswählbar sein soll.

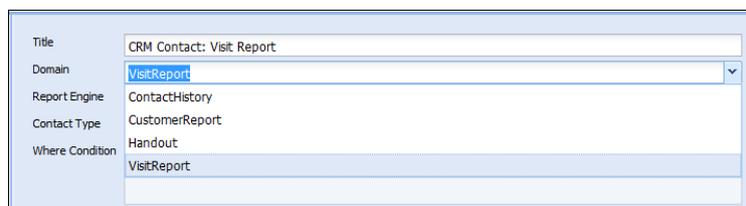


Abbildung 11: Business > Reports: Domain

Die **Report Engine** muss dem Dateiformat des Reports entsprechend ausgewählt werden. Standardmäßig wird Crystal Report genutzt.

Möchten Sie einen Besuchsbericht hochladen, definieren Sie im Feld **Contact Type** über den **Select**-Button für welche Art der Bericht hinterlegt werden soll.

Das Feld **Where Condition** wird für die SQL-Statements benötigt, wenn eigene Abfragen erstellt werden sollen. Die **Where Condition** bestimmt, welche Daten für diesen Report ausgewertet werden sollen und kann reguläres SQL enthalten.

Hier im Beispiel: *Adressen, die 2015 angelegt wurden*

The screenshot shows a configuration window with the following fields:

- Title: 2015 angelegten Adressen
- Domain: CustomerReport
- Report Engine: Crystal Report Engine
- Contact Type: Select
- Where Condition: {adr_t.anlage_datum} >= DateTime (2015, 01, 01, 00, 00, 00)

Abbildung 12: Business > Reports: Where Condition

Über Browse wählen Sie die Datei aus und laden diese hoch.

The screenshot shows a 'Report File' section with the following details:

- File: VisitReport.rpt
- MimeType: application/octet-stream
- Size: 779 KB
- Report File: Select a File
- Buttons: Browse...

Abbildung 13: Business > Reports: Upload

Reports können dynamisch verwaltet werden. Ein Reporttyp kann für mehrere Berichtarten verwendet werden.

Die mit den Adressen verlinkten Standard-Reports (Visit Report, Contact History, Handout) können wie gewohnt in einer Adresse aufgerufen werden.

Für eigene Abfragen klicken Sie unten auf den **Report**-Button.

2.1.7 TEXT TEMPLATES

Im Bereich **Text templates** werden Textvorlagen erstellt und verwaltet.

Diese können zum Beispiel im Bereich **Comments** oder **SOP** aufgerufen und eingefügt werden.

2.1.8 TRADELANES

Über diesen Menüpunkt legen Sie neue Tradelanes an und bearbeiten bestehende Datensätze.

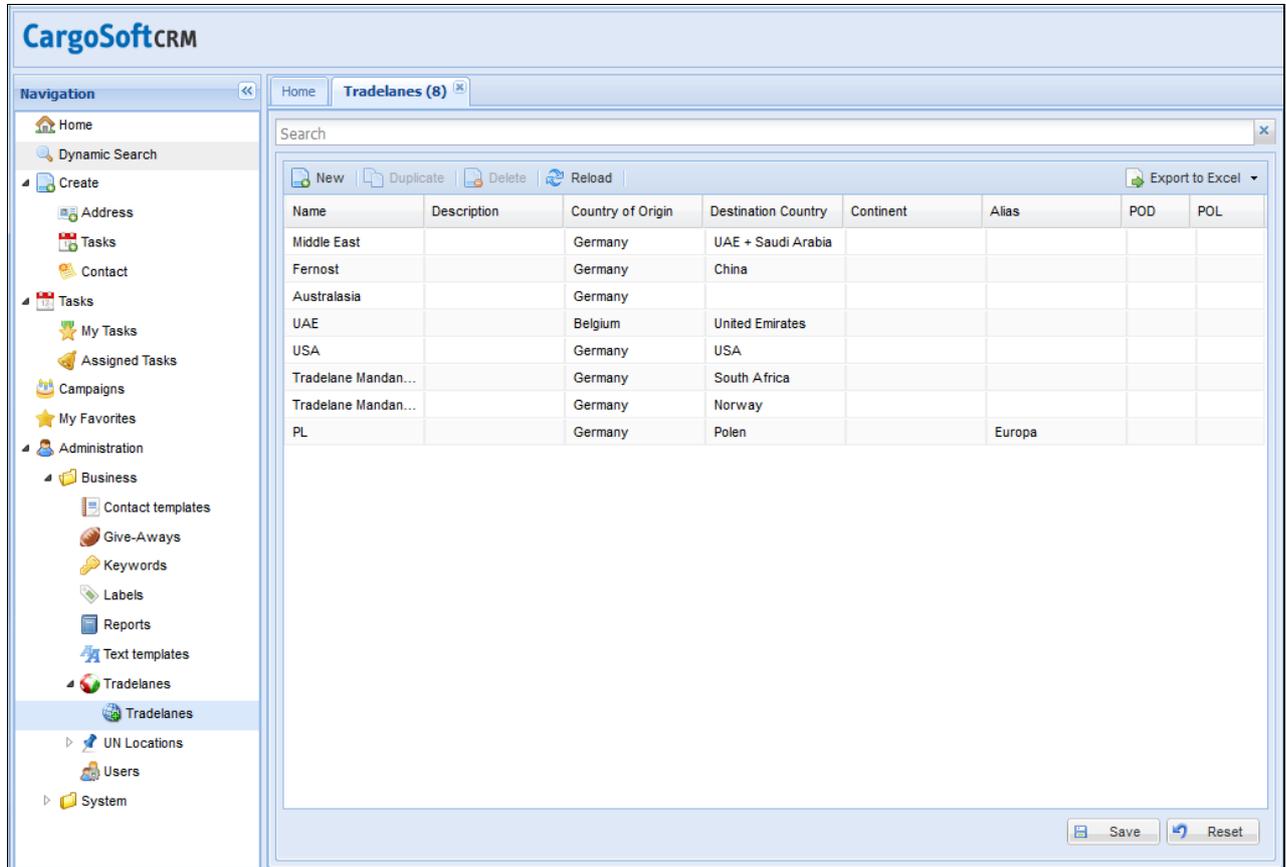


Abbildung 14: Business > Tradelanes

Die Erfassung erfolgt manuell. Die Felder sind keine Auswahlfelder.

Nach der Anlage sind die Tradelanes im CRM verfügbar und können in einer Adresse auf dem Reiter **Tradelanes** über eine Dropdown Liste ausgewählt werden.

Es besteht keine automatische Synchronisation mit den Fahrtgebieten in TMS.

2.1.9 UN LOCATIONS

Unter diesem Menüpunkt werden die UN Locations verwaltet. Es besteht keine automatische Synchronisation mit den Daten aus TMS. In TMS genutzte Daten können jedoch exportiert und in das CRM eingelesen werden.

2.1.10 USERS

Dieser Reiter zeigt die User gem. TMS.

Über diese Maske werden User in UserGroups, also Benutzergruppen, eingeordnet. Diese Benutzergruppen dienen dazu, Mitarbeiter in logische Gruppen aufzuteilen. Dabei gilt, dass eine UserGroup mehrere User, aber auch weitere UserGroups beinhalten kann.

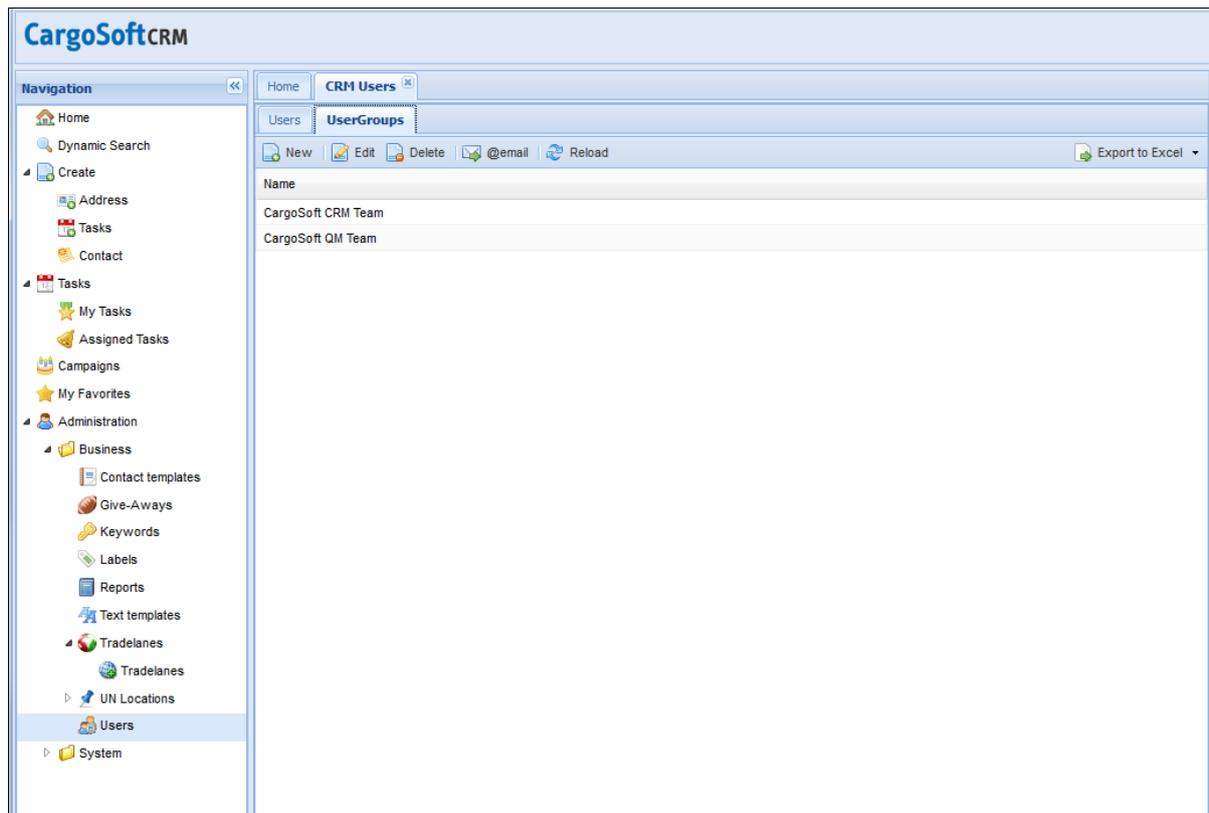


Abbildung 15: Business > Users

User können Mitglied in beliebig vielen UserGroups sein. Dies erlaubt Administratoren UserGroups für diverse Einsatzmöglichkeiten zu definieren. Diese sind beispielsweise in einem Besuchsbericht auswählbar.

Ob UserGroups mandantenabhängig sind oder mandantenübergreifend genutzt werden können, wird über das Label *crm.usergroups.set.client* gesteuert.

Die Berechtigungssteuerung der User wird in den Userprofilen in TMS Stammdaten verwaltet. Standardmäßig werden die Profile 401 (User) und 499 (Admin) installiert. Die Objekte steuern die Sichtbarkeit der Komponenten im CRM. Eine Übersicht über die CRM Berechtigungen, deren Erläuterung und die Einstellungsmöglichkeiten siehe separate Exceldatei *D_CRM ADMIN_TMS Berechtigungsobjekte*.

2.2 SYSTEM

Die Systemeinstellungen werden unter diesem Menüpunkt verwaltet. Die einzelnen Unterpunkte werden im Folgenden näher beschrieben.

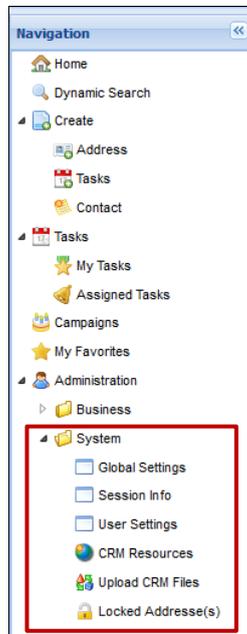


Abbildung 16: Admin > System

2.2.1 GLOBAL SETTINGS

Bei der Auswahl des Menüpunktes **Global Settings**, öffnet sich das Fenster **CRM Properties** mit den CRM Label. Über diese Label werden grundsätzliche Systemeinstellungen gesteuert.

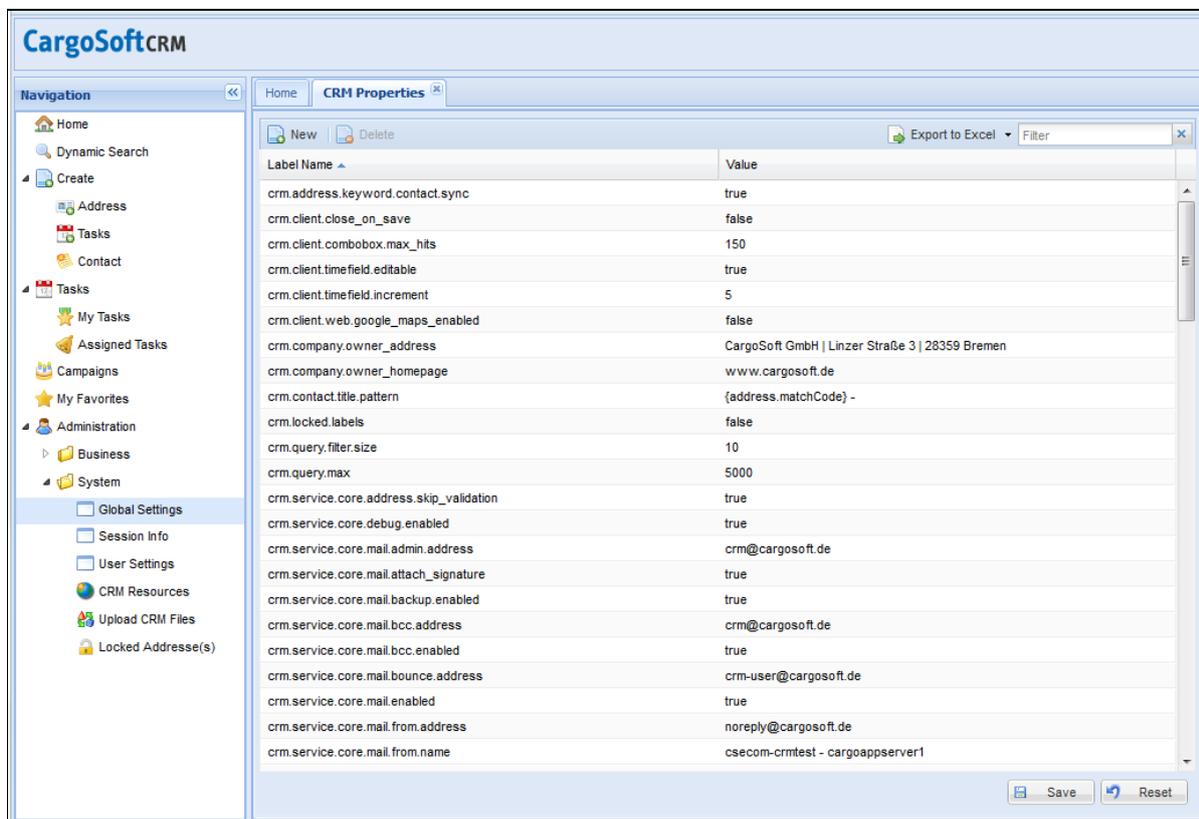


Abbildung 17: System > Global Settings

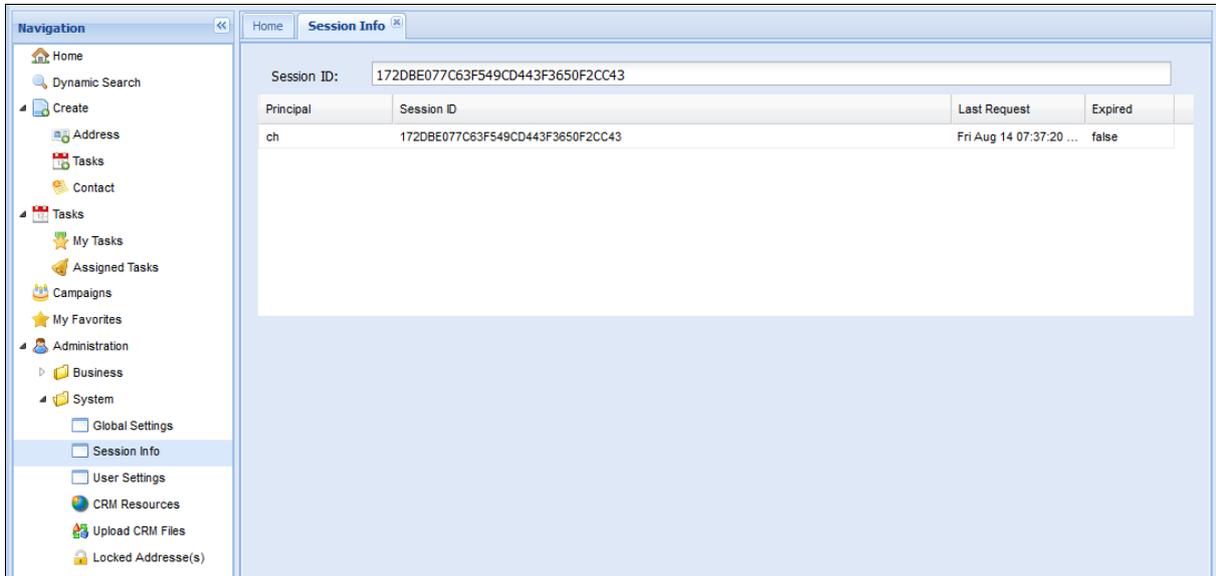
Die Spalte **Label Name** zeigt den Namen des Labels an. Über das Feld **Filter** kann nach dem Labelnamen gesucht gefiltert werden.

In der Spalte **Value** definieren Sie den Wert des Labels bzw. der Einstellung. Die Werte variieren je nach Label.

Eine Übersicht über die Label, deren Erläuterung und die Einstellungsmöglichkeiten siehe Exceldatei *D_CRM Admin_Global Settings*.

2.2.2 SESSION INFO

Unter diesem Menüpunkt erhalten Sie Informationen zur aktuellen Session und sehen, welche(r) User derzeit eingeloggt ist.



The screenshot shows the 'Session Info' page in the CargoSoft CRM Administration interface. The left sidebar contains a navigation menu with options like Home, Dynamic Search, Create, Address, Tasks, Contact, My Tasks, Assigned Tasks, Campaigns, My Favorites, Administration, Business, and System. The main content area shows the current session ID: 172DBE077C63F549CD443F3650F2CC43. Below this is a table with columns for Principal, Session ID, Last Request, and Expired.

Principal	Session ID	Last Request	Expired
ch	172DBE077C63F549CD443F3650F2CC43	Fri Aug 14 07:37:20 ...	false

Abbildung 18: System > Session Info

2.2.3 USER SETTINGS

In diesem Menüpunkt werden die Benutzereinstellungen verwaltet, wie beispielsweise die individuelle Reiter-/Spaltenansicht.

Geben Sie den Benutzernamen in das Suchfeld ein. Als Suchergebnis werden die Einstellungen für den gewählten Benutzer angezeigt.

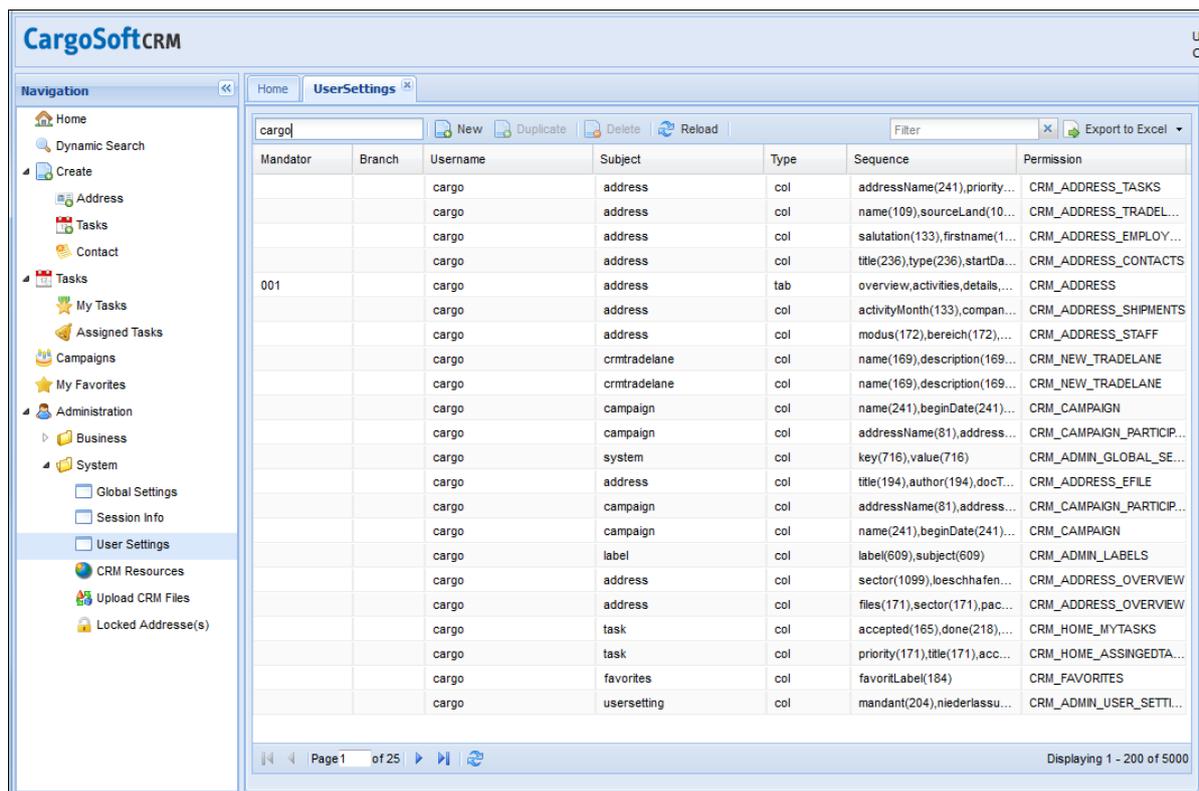


Abbildung 19: System > User Settings

Zum Zurücksetzen auf die Standardeinstellungen löschen Sie die Einstellungen des jeweiligen Users mit **Delete**.

Die Berechtigungssteuerung der User wird in den Userprofilen in TMS Stammdaten verwaltet. Standardmäßig werden die Profile 401 (User) und 499 (Admin) installiert. Die Objekte steuern die Sichtbarkeit der Komponenten im CRM. Die Häkchen in den Checkboxes der CRM-Berechtigungsobjekte für die CRM Adressreiter werden - analog zu TMS - wie folgt ausgewertet:

- Anlegen = *New*
- Bearbeiten = *Edit*
- Drucken = *Export to Excel*
- Anlegen + Bearbeiten = *Delete*

Eine Übersicht über die CRM Berechtigungen, deren Erläuterung und die Einstellungsmöglichkeiten siehe Exceldatei *D_CRM ADMIN_TMS Berechtigungsobjekte*.

2.2.4 CRM RESOURCES

Unter dem Menüpunkt Resources werden Übersetzungen der CRM Oberfläche hinterlegt. Die Nutzung dieses Menüpunktes sollte nur in Absprache mit dem CargoSoft CRM Entwicklungsteam erfolgen.

2.2.5 UPLOAD CRM FILES

Im CRM besteht über diesen Punkt die Möglichkeit, Excellisten für Labelgroups, Tradelanes und Keywords zu importieren. Die Excellisten dürfen für den Import keine Umlaute enthalten.

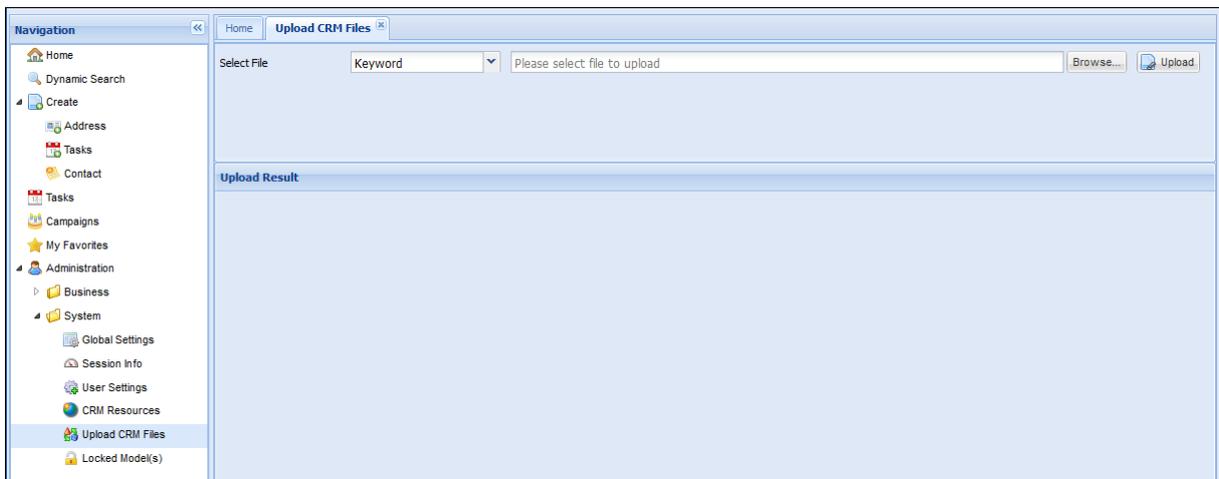


Abbildung 20: System > Upload CRM Files

Wählen Sie aus der Dropdown Liste im Feld **File Type** den gewünschten Wert.
Wählen Sie über **Browse** die Datei aus und starten Sie das Importieren über den Button **Upload**.
Nach dem erfolgreichen Upload einer Datei erhalten Sie eine Bestätigungsmeldung.

2.2.5.1 KEYWORDS

Um die Datei korrekt importieren zu können, ist eine Excel-Datei im xls-Format notwendig.

In der 1. Zeile müssen die Überschriften aus dem **CRM Label Keywords** genannt sein, wie hier **Value** und **Description**. Darunter werden die neuen Werte eingetragen.

	A	B	C
1	Value	Description	
2	Testwein1	Wein 1er	
3	Testwein2	Wein 2er	
4	Testwein3	Wein 3er	
5	Testwein4	Wein 4er	
6	Testwein5	Wein 5er	
7			

Abbildung 21: System > Upload CRM Files: Keywords

Werden in dem zu importierenden Excelblatt **Values** genannt, die bereits als Keyword im Label hinterlegt sind, ignoriert das CRM den Eintrag. Die Werte im Bereich **Description** werden nicht überprüft, da die Beschreibung mehrfach verwendet werden kann.

2.2.5.2 LABELGROUPS

Das Label, für das ein Import vorgenommen werden soll, muss bereits im CRM angelegt sein. Die Überschriften in diesem Label sehen wie unten aufgeführt aus und müssen entsprechend in dem Excelblatt aufgelistet werden.

Abbildung 22: System > Upload CRM Files: Anzeige Label

	A	B	C	D	E	F
1	Name	Description				
2	label.person.position	Jobtitle				
3	Name	Value				
4	Einkauf	Einkauf				
5	Geschaeftsfuehrerin	Geschaeftsfuehrerin				
6	Export	Export				
7	Geschaeftsfuehrer	Geschaeftsfuehrer				
8	Export Leiter	Export Leiter				
9	Export Department	Export Department				
10	Vertriebsinnendienst	Vertriebsinnendienst				
11	Abt. Versand / Shipping Dept.	Abt. Versand / Shipping Dept.				
12	FI Exportfinanzierung & Treasury Dokumenten- und Garantieabwicklung	FI Exportfinanzierung & Treasury Dokumenten- und Garar				
13	Export Leiterin	Export Leiterin				
14	Abteilungsleiter Import / Export	Abteilungsleiter Import / Export				
15	Export Customer Service	Export Customer Service				
16	Vertrieb/Sales	Vertrieb/Sales				
17	Disposition und Logistik	Disposition und Logistik				
18	Vertrieb International/International Sales	Vertrieb International/International Sales				
19	Sachbearbeiter 1	Sachbearbeiter 1				
20	Sachbearbeiter 2	Sachbearbeiter 2				
21	Sachbearbeiter 3	Sachbearbeiter 3				
22	Sachbearbeiter 4	Sachbearbeiter 4				
23	Sachbearbeiter 5	Sachbearbeiter 5				

Abbildung 23: System > Upload CRM Files: LabelGroups

2.2.5.3 TRADELANES

Für den erfolgreichen Upload von Tradelanes muss die erste Zeile die Überschriften aus dem Reiter **Tradelanes** beinhalten.

Abbildung 24: System > Upload CRM Files: Anzeige Tradelane

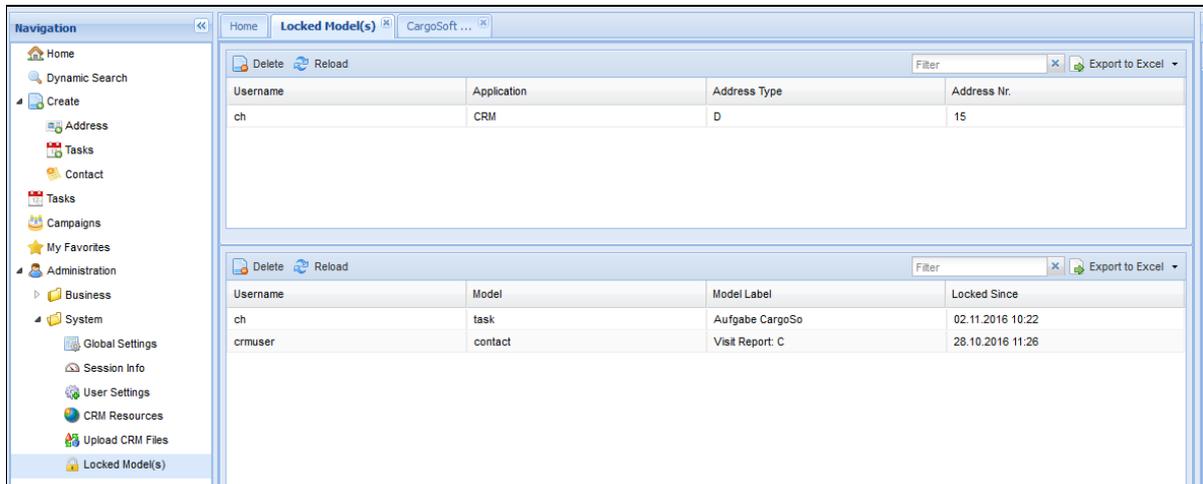
	A	B	C	D	E	F	G
1	Name	Description	Source Land	Target Land	Continent	Alias	
2	AD	Andorra	Andorra	Andorra	Europa	Suedeuropa	
3	ZZ	Ztest	Ztest	Ztest	Europa	Zeuropa	
4	ZY	Zytest	Zytest	Zytest	Asien	Zentralasien	

Abbildung 25: System > Upload CRM Files: Tradelanes

Unter den Überschriften werden dann die gewünschten Eintragungen vorgenommen.

2.2.6 LOCKED MODELS

Hier werden die aktuell gesperrten Datensätze angezeigt, inklusive des entsprechenden Usernamens. Dies beinhaltet neben Adressen auch CRM-Datensätze wie beispielsweise Kampagnen und Aufgaben.



Username	Application	Address Type	Address Nr.
ch	CRM	D	15

Username	Model	Model Label	Locked Since
ch	task	Aufgabe CargoSo	02.11.2016 10:22
crmuser	contact	Visit Report: C	28.10.2016 11:26

Abbildung 26: System > Locked Model(s)

In der Spalte **Application** wird angezeigt, in welchem Modul der Datensatz gesperrt ist.

Um mögliche Fehler beim Speichern von Adressänderungen zu vermeiden, sollte das Entsperren nur vorgenommen werden, wenn ein Datensatz fälschlicherweise gesperrt ist und nicht mehr aktiv durch einen User benutzt wird. Das Entsperren sollte nur durch Administratoren vorgenommen werden.

Über den Button **Delete** kann ein Datensatz entsperrt werden. Die Adresse muss erneut aufgerufen werden.

3 SPECIALS

3.1 TELEFONIE (AUSGEHEND)

Es ist möglich, ausgehende Anrufe aus dem CRM zu tätigen. Durch Anklicken eines Telefonsymbols hinter der Rufnummer eines Ansprechpartners wird die Telefonnummer gewählt.

Voraussetzungen:

Für die Nutzung wird der entsprechende Telefonclient passend zur genutzten Telefonanlage benötigt. Dieser muss vorab installiert werden. Der Client wird nicht durch CargoSoft zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren wird zusätzlich ein Programm (lokal) benötigt, welches für die Weiterleitung der webbasierten Daten aus dem CRM an den Desktop sorgt. Dieses wird durch CargoSoft zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus muss die technische Umsetzung vorab geklärt werden.

Für nähere Informationen kontaktieren Sie bitte das CargoSoft Consulting Team.

3.2 D3

Es gibt die Möglichkeit, Dateien aus dem CRM an das Dateimanagementsystem **D3** zu übermitteln.

Hierfür können im CRM weitere Referenzen - wie beispielsweise *Ort* oder *Belegdatum* - hinterlegt werden, welche in D3 bekannt sind und den Dateien beim Hochladen im CRM angefügt werden.

Im CRM wird zwischen den Dokumententypen *Besuchsbericht* und *Adresse* unterschieden. Es können unterschiedliche Referenzen für die beiden Kategorien eingetragen werden. Die Einstellungen hierfür werden in den **Globalen Einstellungen** in den folgenden Labeln vorgenommen:

crm.efile.d3.contact.setting

crm.efile.d3.address.setting

Über die Label werden die Referenzen definiert, die den jeweiligen Dateien beim Upload im CRM angehängt werden und es wird das Mapping der CS DB-Felder auf die D3-Felder wie folgt eingerichtet:

d3-field1={CS-field1};d3-field2={CS-field2};etc.

Damit ein Besuchsbericht aus der eAkte des Berichtes an die eAkte der Adresse übertragen wird, muss das neue Label *crm.save.report.as.address.efile* auf **true** gesetzt werden.

Mit dem Klick auf **Speichern und Senden** wird die Erstellung des Reports ausgelöst und der Besuchsbericht als eFile-Datei gespeichert.

Im Label *label.efile.docType* sind zwei weitere Formulkategorien eingetragen:

akdlf = Adresse

dbesb = Besuchsbericht

Diese dienen dem manuellen Upload von Dateien.

Das folgende Label steuert, ob das Feld *DocType* als Pflichtfeld gesetzt ist:

crm.efile.d3.doctype.required

Ist Label = true gesetzt, wird zwingend der DocType für den Upload benötigt.

Automatisch generierte Dateien (Besuchsberichte, Kampagnen Reports) werden automatisch mit dem DocType (Besuchsbericht bzw. Adresse) erzeugt.

3.3 SINGLE SIGN-ON

Über **Single SignOn** ist es nun möglich, sich mit seinem Windows-User an Windows anzumelden und anschließend mit Hilfe einer Anwendung (WebStart.exe) ohne weitere CargoSoft/CRM-User-Authentifizierung das CRM zu starten.

D.h.es erfolgt dann keine weitere Abfrage nach Username und Kennwort. Hierfür sind folgende Vorbereitungen zu treffen:

- Das neueste CargoSoft Installationspaket ist auf allen Terminals/PCs installiert. (WebStart.exe - Dateiversion 1.0 oder höher)
- Eine Verknüpfung dieser Anwendung (WebStart.exe) auf dem Desktop mit mindestens dem Parameter der Website vom CRM (Beispiel Parameter: "C:\Users\WebStart.exe <http://172.20.9.212:8680/crm>")
- Die Exe kann auch in das „Puzzle“ der TMS-Anwendung eingebunden werden und von dort aus gestartet werden.
- Für die Domäne ist ein **Active Directory** eingerichtet.
- Im Active Directory gibt es eine Rolle namens **TMSStart**
- Alle Single SignOn User sind in dieser Rolle eingetragen
- KeyUser und Administratoren sind dieser Rolle nicht zugeordnet, so erscheint bei diesen weiterhin der Login-Dialog für die CargoSoft Produkte
- In den STAMMDATEN > ADMIN > MITARBEITER > ERWEITERT im Feld Windows Anmeldung wird für jeden Single SignOn User der jeweilige **Windows-Username** inkl. vorangestellter Domäne eingetragen. (Beispiel: cargosoftware\mmustermann).

Bei Problemen (z.B. falsche CRM.exe installiert) oder falscher Domäne-Konfiguration erscheint der Logindialog weiterhin.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1: BERECHTIGUNGSOBJEKTE IM TMS	5
ABBILDUNG 2: ADMIN > BUSINESS	6
ABBILDUNG 3: BUSINESS > CONTACT TEMPLATES	7
ABBILDUNG 4: BUSINESS > CUSTOMER SURVEY	8
ABBILDUNG 5: BUSINESS > GIVE-AWAYS	9
ABBILDUNG 6: BUSINESS > KEYWORDS	10
ABBILDUNG 7: BUSINESS > KEYWORDS: LOCKED	10
ABBILDUNG 8: BUSINESS > LABELS	11
ABBILDUNG 9: BUSINESS > LABELS: DESCRIPTION	11
ABBILDUNG 10: BUSINESS > REPORTS	12
ABBILDUNG 11: BUSINESS > REPORTS: DOMAIN	12
ABBILDUNG 12: BUSINESS > REPORTS: WHERE CONDITION	13
ABBILDUNG 13: BUSINESS > REPORTS: UPLOAD	13
ABBILDUNG 14: BUSINESS > TRADELANES	14
ABBILDUNG 15: BUSINESS > USERS	15
ABBILDUNG 16: ADMIN > SYSTEM	16
ABBILDUNG 17: SYSTEM > GLOBAL SETTINGS	17
ABBILDUNG 18: SYSTEM > SESSION INFO	18
ABBILDUNG 19: SYSTEM > USER SETTINGS	19
ABBILDUNG 20: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES	20
ABBILDUNG 21: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES: KEYWORDS	20
ABBILDUNG 22: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES: ANZEIGE LABEL	21
ABBILDUNG 23: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES: LABELGROUPS	21
ABBILDUNG 24: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES: ANZEIGE TRADELANE	21
ABBILDUNG 25: SYSTEM > UPLOAD CRM FILES: TRADELANES	21
ABBILDUNG 26: SYSTEM > LOCKED MODEL(S)	22

HAFTUNGS- UND DATENSCHUTZHINWEISE

Haftungshinweis

Trotz sorgfältiger Erarbeitung und Prüfung dieses Dokumentes können aus dem Inhalt keine Haftungsansprüche gegenüber der CargoSoft GmbH abgeleitet werden!

Datenschutzhinweise

Urheberrechtlich geschütztes und vertrauliches Material.

Dieses Dokument sowie alle hierin enthaltenen Informationen sind Eigentum der CargoSoft GmbH.

Kein Teil dieses Dokuments darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der CargoSoft GmbH auf jedwede Art vervielfältigt oder an Dritte übertragen werden. Zulässig sind lediglich solche Vervielfältigungen, die intern vom Empfänger dieses Dokuments zum Zweck der Auswertung der enthaltenen Informationen erstellt werden.

Dieses Dokument sowie sämtliche Vervielfältigungen hiervon sind streng vertraulich zu behandeln.

<p>Head Office Bremen</p> <p>CargoSoft GmbH Telefon: +49 (0) 421 / 98 500 - 0 Buschhöhe 10 Telefax: + 49 (0) 421 / 98 500 - 192 28357 Bremen eMail: info(at)cargosoft.de</p> <p>https://www.cargosoft.de</p> <p>Sitz der Gesellschaft: Bremen, HRB 19594 Geschäftsführung: Uwe Droste, Friedrich Schierenberg, Dieter Spark</p>	 <p>Das Diagramm zeigt den zentralen Begriff 'CRM' in einem Kreis, umgeben von sechs weiteren Begriffen: 'SUPPORT', 'SERVICE', 'ORDERS', 'ANALYSIS', 'MARKETING' und 'SALES'. Pfeile weisen von jedem dieser Begriffe auf den zentralen 'CRM' Kreis hin. Die Begriffe sind in einem kreisförmigen Muster angeordnet, was die Integration und Vernetzung dieser Bereiche im CRM-System verdeutlicht.</p>
--	--