



## CRM BENUTZERHANDBUCH

---

Das CRM Handbuch ist eine Dokumentation für Anwender. Sie beschreibt den Aufbau und erläutert die Funktionen des CargoSoft CRM (Customer Relationship Management) Moduls.

Diese Dokumentation beschreibt nicht die serverseitige Installation und Konfiguration sowie die Stammdaten und Settings des CRM Systems. Diese werden in einer separaten Administrationsanleitung veröffentlicht.

---

<b>Autor</b>	CargoSoft TMS QM / MR
<b>Erstellt am</b>	10. Dezember 2018
<b>Letzte Änderung</b>	21. Januar 2021
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Dateiname</b>	D_CRM Benutzerhandbuch.docx
<b>Dokumentenversion</b>	17

## ÄNDERUNGSHISTORIE

Version	Datum	Autor	Thema
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Ergänzung Kapitel 5.7.4: Compliance Check
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Ergänzung Kapitel 5.11: Employees
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Neues Kapitel 5.6: Address > Campaigns
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Neues Kapitel 6.2.7: Contact > Customer Survey
2 (RN 7.3.3)	06.11.2015	CH	Neues Kapitel 8.2.1: Campaigns > Details (Mailing)
3	06.01.2016	CH	Neues Kapitel 4.3.1: Suchbereiche (Dynamic Search)
4 (RN 7.4.2)	03.02.2016	CH	Änderung Kapitel 5.2: Activities
4 (RN 7.4.2)	03.02.2016	CH	Ergänzung Kapitel 5.10: Tradelanes
4 (RN 7.4.2)	03.02.2016	CH	Änderung Kapitel 5.8.2: Info > Last Visit On
4 (RN 7.4.2)	03.02.2016	CH	Ergänzung Kapitel 8: Campaigns
5	07.03.2016	CH	Ergänzung Kapitel 8: Campaigns
5	11.03.2016	CH	Überarbeitung Kapitel 4.3: Dynamic Search
6	10.05.2016	CH	Überarbeitung Kapitel 6.2: Contact anlegen und bearbeiten
7	07.06.2016	BN	Formatierung überarbeitet und aktualisiert, pdf generiert
8	01.07.2016	CH	Überarbeitung Geschäftsführung
9 (RN 7.4.5)	13.10.2016	CH	Neues Kapitel 3.5: Detailbereiche aus-/einblenden
9 (RN 7.4.5)	13.10.2016	CH	Änderung Kapitel 3.2: Layout speichern
9 (RN 7.4.5)	13.10.2016	CH	Ergänzung Kapitel 3.6.1: Spalten einfügen
9 (RN 7.4.5)	13.10.2016	CH	Änderung/Ergänzung Kapitel 4.3: Dynamic Search
9 (RN 7.4.5)	13.10.2016	CH	Ergänzung Kapitel 8.2.2: Campaigns > Participants
10	26.10.2016	CH	Ergänzung Kapitel 4.3.3: Sucharten
11 (RN 7.5.1)	01.11.2016	CH	Ergänzung Kapitel 4.3.1: Suchbereiche > Customer Survey
11 (RN 7.5.1)	01.11.2016	CH	Änderung Kapitel 7: Tasks
11 (RN 7.5.1)	02.11.2016	CH	Änderung Kapitel 8: Campaigns
12	18.01.2017	CH	Ergänzung Kapitel 6.2: Contact
12	18.01.2017	CH	Ergänzung Kapitel 5.1/5.11: Overview/Shipment
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 5.3/9.3.1: PLZ-Prüfung
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 2.1: Login
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 5.3/5.4: Telefonie (ausgehend)
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 3.7: Handout Layout Auswahl
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 6.2: Visit Report an Adress-eFile übertragen
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Ergänzung Kapitel 3.2: Filter Kopfdaten Save Layout
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Anpassung Kapitel 5.1/5.11: Reference nun Role
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Anpassung Kapitel 5.14: Quotation
13 (RN 7.5.4)	07.04.2017	CH	Anpassung Kapitel 4.3.2: Dynamic Search
14 (RN 7.6.3)	09.11.2017	MR	Anpassung Kapitel 5.1: Overview
14 (RN 7.6.3)	10.11.2017	MR	Anpassung Kapitel 5.8: Info
14 (RN 7.6.3)	10.11.2017	MR	Anpassung Kapitel 5.20: Relationships
15	15.11.2017	MR	Ergänzung Kapitel 6.2: Berichte anlegen und bearbeiten
15	15.11.2017	MR	Ergänzung Kapitel 7.2: Aufgabe anlegen und bearbeiten

Version	Datum	Autor	Thema
16	16.11.2017	MR	Anpassung Kapitel 4.3.4: Suchergebnis
17 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Anpassung Kapitel 6.2: Bericht anlegen und bearbeiten: Mailing List
17 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 5.14: Auswahlfenster für in der Offerte hinterlegte Dokumente bzw. die Offerte selbst
17 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 5.8.3: Darstellung der Gültigkeit einer Gruppe
17 (RN 7.6.4)	11.12.2018	KIZ	Anpassung Kapitel 5.2.1: Relationships anlegen / anzeigen
17 (RN 7.7.2)	12.12.2018	KIZ	Anpassung Kapitel 5.4. Employee Mailing Checkbox wird berücksichtigt beim Versand von Kampagnen.
17 (RN 7.7.2)	12.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 6.2: Betreffzeile der Email des Besuchsberichts entspricht dem Titel des Besuchsberichts.
17 (RN 7.7.2)	12.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 5.11: Darstellung monetärer Werte nur in der Adresse, welche als Auftraggeber im TMS gekennzeichnet ist.
17 (RN 7.7.3)	12.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 5.1 Overview der Kundenadresse. Spalte Person in Charge einblenden.
17 (RN 7.7.3)	12.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 5.11 Shipments der Kundenadresse. Spalte Person in Charge einblenden.
17 (RN 7.7.2)	12.12.2018	KIZ	Ergänzung Kapitel 8.2.2 Participants einer Kampagne: Mailing Checkbox wird berücksichtigt beim Versand von Kampagnen.

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>ÄNDERUNGSHISTORIE</b>	<b>2</b>
<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>4</b>
<b>1 EINLEITUNG</b>	<b>7</b>
<b>2 ANMELDUNG UND STARTSEITE</b>	<b>8</b>
2.1 LOGIN	8
2.2 STARTSEITE (HOME)	10
2.3 NAVIGATION	11
2.4 QUICK SEARCH/CLIPBOARD	12
<b>3 NÜTZLICHE FUNKTIONEN</b>	<b>13</b>
3.1 REITERANZEIGE	13
3.2 LAYOUT SPEICHERN	13
3.3 AUSWAHLFELDER/DROPDOWN-LISTEN	15
3.4 MUSSFELDER	15
3.5 DETAILBEREICHE AUS-/EINBLENDEN	16
3.6 TABELLARISCHE REITER	17
3.6.1 SPALTEN EIN-/AUSBLENDEN	17
3.6.2 SPALTEN GRUPPIEREN	18
3.6.3 FILTER	19
3.6.4 EXPORT TO EXCEL	19
3.7 REPORTS	20
3.8 KONTEXTMENÜ	20
3.9 MELDUNG ADDRESS IN USE	21
3.10 MELDUNG SESSION TIMEOUT	22
<b>4 SUCHE</b>	<b>23</b>
4.1 QUICK SEARCH	23
4.2 CLIPBOARD	25
4.3 DYNAMIC SEARCH	26
4.3.1 SUCHBEREICHE	27
4.3.2 SUCHE ANLEGEN	28
4.3.3 SUCHARTEN	30
4.3.4 SUCHERGEBNIS	31
<b>5 ARBEITEN MIT EINER KUNDENADRESSE</b>	<b>33</b>
5.1 OVERVIEW	33
5.2 ACTIVITIES	36
5.3 DETAILS	36

5.4	EMPLOYEES	39
5.5	TASKS	43
5.6	CAMPAIGNS	43
5.7	CONTACT	44
5.8	INFO	44
5.8.1	RESPONSIBILITIES & CATEGORIES	45
5.8.2	VISITING	46
5.8.3	CUSTOMER INFORMATION	47
5.8.4	COMPLIANCE	48
5.9	STAFF	49
5.10	TRADELANES	50
5.11	SHIPMENTS	52
5.12	KEYWORDS	53
5.13	COMMENTS	54
5.14	QUOTATION	55
5.15	SOP	56
5.16	MEMO	56
5.17	MAP	56
5.18	EFILE	57
5.19	REPORTS	58
5.20	HISTORY	58
5.21	RELATIONSHIPS	58
<b>6</b>	<b>CONTACT</b>	<b>60</b>
6.1	ÜBERSICHT	60
6.2	BERICHT ANLEGEN UND BEARBEITEN	61
6.2.1	DETAILS	64
6.2.2	TASKS	65
6.2.3	GIVE-AWAYS	65
6.2.4	TRADELANES	65
6.2.5	KEYWORDS	66
6.2.6	COMMENTS	66
6.2.7	CUSTOMER SURVEY	67
6.2.8	EFILE	67
6.2.9	HISTORY UND MAIL HISTORY	68
6.2.10	RELATIONSHIPS	68
6.2.11	CONTACT PERSONS	68
<b>7</b>	<b>TASKS</b>	<b>70</b>
7.1	ÜBERSICHT	70
7.2	AUFGABE ANLEGEN UND BEARBEITEN	72

7.2.1	DETAILS	73
7.2.2	COMMENTS	74
7.2.3	EFILE	74
7.2.4	ASSIGNED TO	74
7.2.5	HISTORY UND MAIL HISTORY	74
<b>8</b>	<b>CAMPAIGNS</b>	<b>75</b>
8.1	ÜBERSICHT	75
8.2	KAMPAGNE ANLEGEN UND BEARBEITEN	75
8.2.1	DETAILS	76
8.2.2	PARTICIPANTS	77
8.2.3	ACTIONS	80
8.2.4	REACTIONS	80
8.2.5	MAIL HISTORY	80
8.2.6	EFILE	81
8.2.7	HISTORY	81
<b>9</b>	<b>NAVIGATION</b>	<b>82</b>
9.1	HOME	82
9.2	DYNAMIC SEARCH	82
9.3	CREATE	82
9.3.1	ADDRESS	83
9.3.2	TASKS	84
9.3.3	CONTACT	84
9.4	TASKS	84
9.5	CAMPAIGNS	84
9.6	MY FAVORITES	84
9.7	ADMINISTRATION	85
	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>86</b>
	<b>HAFTUNGS- UND DATENSCHUTZHINWEISE</b>	<b>89</b>

## 1 EINLEITUNG

Das CargoSoft CRM (Customer Relationship Management) Modul – im Folgenden nur noch CRM genannt – unterstützt Sie beim Auf- und Ausbau von dauerhaft profitablen Kundenbeziehungen und konsequenter Kundenpflege. Es ermöglicht Ihnen die Darstellung der kundenbezogenen Daten aus den Bereichen Operations, Sales und Tradelines, sowie die Hinterlegung der Aktivitäten und Kundenkontakte potentieller und aktiver Kunden. Das CRM Modul bietet Ihnen umfangreiche und detaillierte Optionen zur Recherche und die Möglichkeit, diese Informationen auszuwerten und vertriebsorientiert aufzubereiten.

Um Kundendaten in Echtzeit bereitzustellen, greift das CRM auf die CargoSoft TMS Datenbank zu, in der sich auch die operativen Daten befinden, wie Transportaufträge und Kundenadressen.

Änderungen an Adresstammdaten, die im CRM gemacht werden sind dementsprechend sofort im TMS Modul und umgekehrt verfügbar.

CargoSoft CRM ist eine webbasierte Lösung und damit von jedem Ort – Internet bzw. Verbindung zu Ihrem lokalen Netzwerk vorausgesetzt – verfügbar.

Empfohlen für die Nutzung des CRM wird der Webbrowser Mozilla Firefox.

## 2 ANMELDUNG UND STARTSEITE

### 2.1 LOGIN

Rufen Sie das CRM unter der zur Verfügung gestellten URL über Ihren Browser auf. Loggen sich mit Ihrem CargoSoft Mitarbeiter Login und Passwort ein.

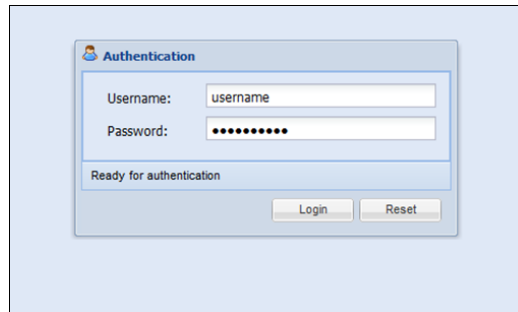
The screenshot shows a web browser window with a light blue background. At the top left, there is a small icon of a person and the text 'Authentication'. Below this, there are two input fields: 'Username:' with the text 'username' and 'Password:' with a series of black dots. Underneath the password field, it says 'Ready for authentication'. At the bottom right, there are two buttons: 'Login' and 'Reset'.

Abbildung 1: Anmeldung > Login

Die Groß-/Kleinschreibung des Passwortes wird vom System berücksichtigt. Es besteht die Einstellungsoption beim Anmelden lediglich die CRM-Profile zu laden. Nähere Details werden in der Dokumentation *D\_CRM Administration* beschrieben.

Sofern Sie die Berechtigung für mehrere Mandanten haben, erhalten Sie die folgende Auswahlmaske:

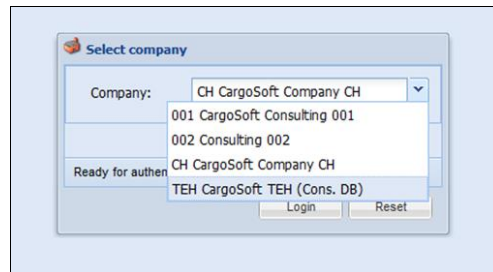
The screenshot shows a dialog box titled 'Select company'. It has a 'Company:' label and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of company names: 'CH CargoSoft Company CH', '001 CargoSoft Consulting 001', '002 Consulting 002', 'CH CargoSoft Company CH', and 'TEH CargoSoft TEH (Cons. DB)'. Below the dropdown, it says 'Ready for authen'. At the bottom right, there are two buttons: 'Login' and 'Reset'.

Abbildung 2: Anmeldung > Mandantenauswahl

Nach der erfolgreichen Anmeldung gelangen Sie auf die STARTSEITE der Anwendung.



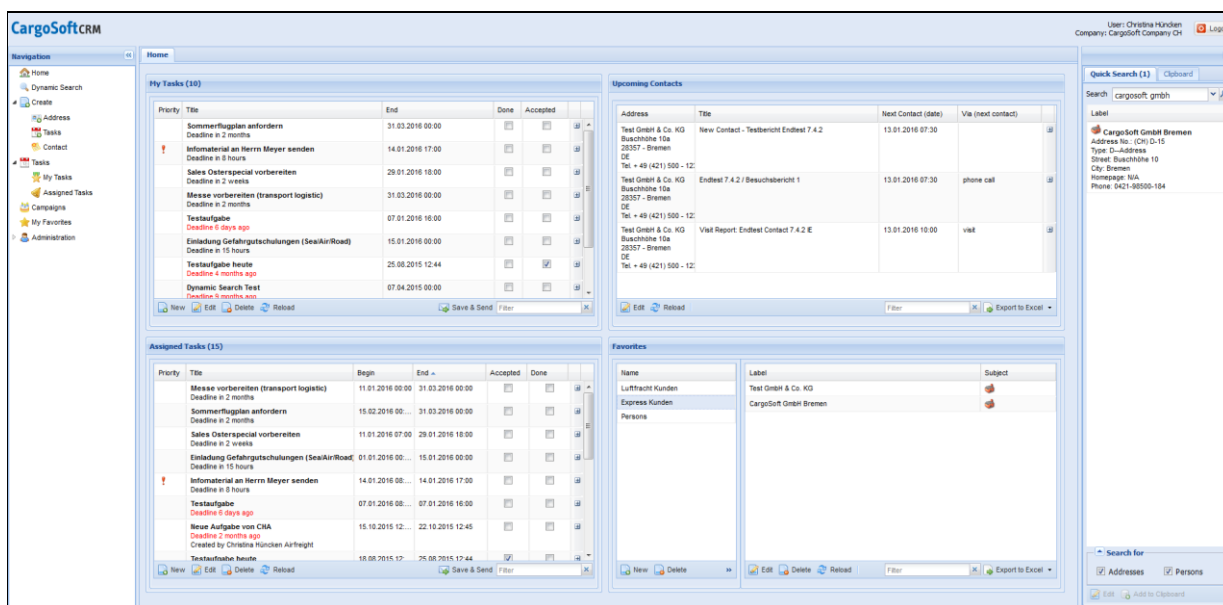


Abbildung 3: Anmeldung > Startseite

Die Ansicht unterteilt sich in drei Bereiche:

- die NAVIGATIONSLEISTE,
- die Startseite HOME
- QUICK SEARCH/CLIPBOARD

Die NAVIGATIONSLEISTE und QUICK SEARCH lassen sich über den Doppelpfeil aus- und einblenden.

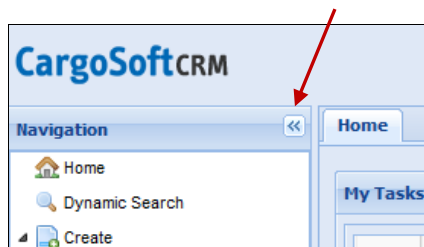


Abbildung 4: Startseite > Funktion Doppelpfeil

Über die Browserfunktion *Zoom* oder mit  $\langle \text{Strg} \rangle + \langle \text{Plus} \rangle$  bzw.  $\langle \text{Strg} \rangle + \langle \text{Minus} \rangle$  lässt sich die Schriftgröße des CRM vergrößern und verkleinern. Das Layout der einzelnen Masken passt sich dynamisch an die vorgegebene Schriftgröße und Auflösung an.

## 2.2 STARTSEITE (HOME)

Mit der Anmeldung öffnet sich im CRM der Reiter **Home** – Ihre Startseite und der Arbeitsbereich.

Der ARBEITSBEREICH gliedert sich in die Teilbereiche **Tasks**, **Upcoming Contacts** und **Favorites**.

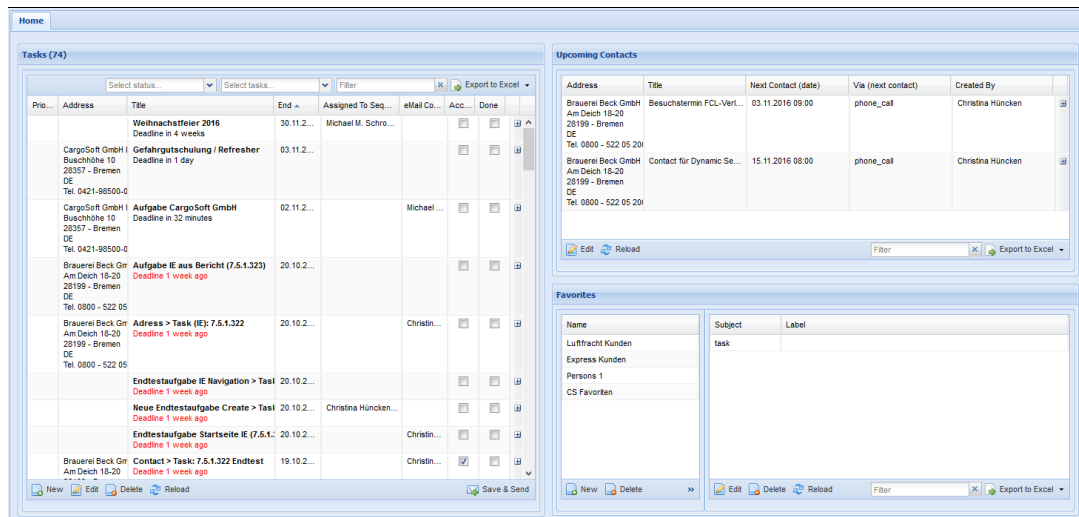


Abbildung 5: Startseite > Übersicht Arbeitsbereich

Im Bereich **Tasks** befindet sich eine Übersicht mit Ihren zu bearbeitenden Aufgaben. Der Bereich wird im Kapitel [Tasks](#) näher erläutert.

Im Bereich **Favorites** befinden sich die Favoritenordner (siehe Kapitel [Favorites](#)). Im Bereich **Upcoming Contacts** (siehe Kapitel [Contact](#)) sehen Sie eine Übersicht über die anstehenden Kundenbesuche - standardmäßig der nächsten 7 Tage.

Ihre **Favoriten** werden in einer Ordnerstruktur dargestellt, die bevorstehenden **Kundenbesuche** werden in chronologischer Reihenfolge abgebildet.

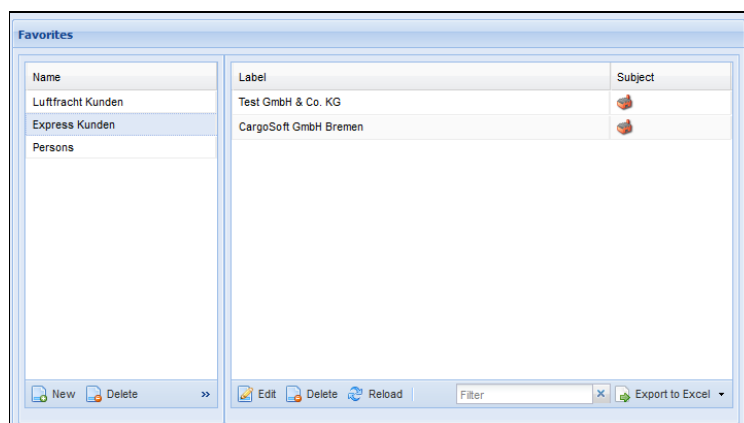


Abbildung 6: Startseite > Favorites

Address	Title	Next Contact (date)	Via (next contact)
Test GmbH & Co. KG Buschhöhe 10a 28357 - Bremen DE Tel. + 49 (421) 500 - 12:	Test GmbH - Testbericht 1	13.01.2016 07:30	
Test GmbH & Co. KG Buschhöhe 10a 28357 - Bremen DE Tel. + 49 (421) 500 - 12:	Besuchsbericht	13.01.2016 07:30	phone call
Test GmbH & Co. KG Buschhöhe 10a 28357 - Bremen DE Tel. + 49 (421) 500 - 12:	Visit Report: Contact 7.4.2 E	13.01.2016 10:00	visit

Abbildung 7: Startseite > Upcoming Contacts

Die Adresse des nächsten Kundenkontaktes wird in der Spalte **Address** angezeigt, inklusive der Telefonnummer aus den Adresstammdaten. Über das Zeichen lassen sich die Berichtsdetails einblenden.

Durch einen Doppelklick auf einen Eintrag in Ihren **Favoriten** oder den **Besuchen**, öffnet sich die jeweilige Adresse bzw. der entsprechende Bericht.

## 2.3 NAVIGATION

Über die NAVIGATIONSLEISTE werden u.a. Suchabfragen, Adressen, Besuchsberichte, Aufgaben und Kampagnen erstellt und verwaltet.

Abhängig von Ihrem Benutzerprofil und den damit verbundenen Berechtigungen, sind in der Navigation mehr oder weniger als die dargestellten Punkte verfügbar.

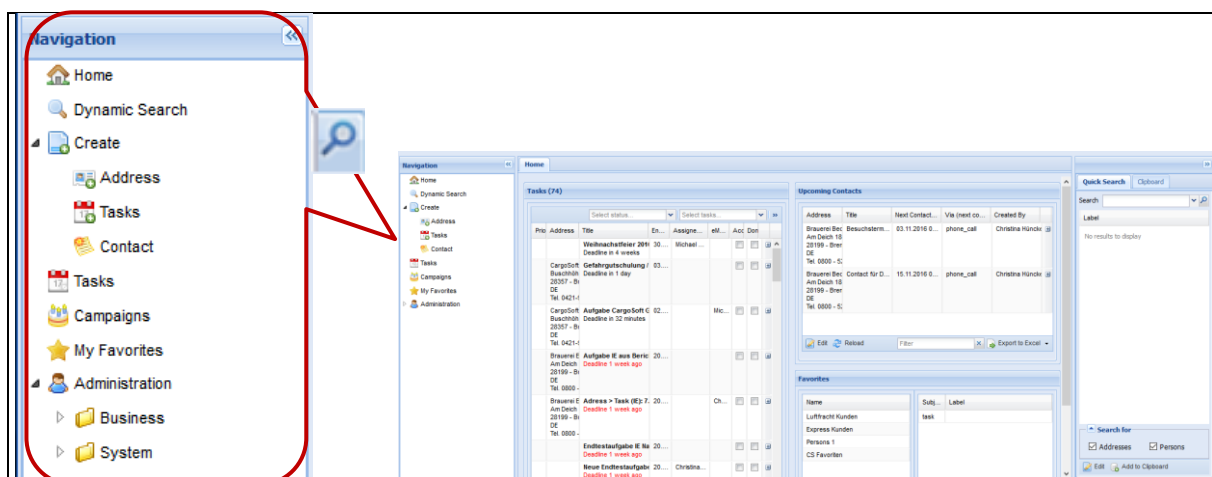


Abbildung 8: Startseite > Übersicht Navigationsbereich

Für detaillierte Erläuterungen zum Navigationsbereich siehe Kapitel [Navigation](#).

## 2.4 QUICK SEARCH/CLIPBOARD

Im rechten Teil des CRM Moduls befindet sich der Bereich QUICK SEARCH/CLIPBOARD, der Ihnen die Suche nach Adressen und Ansprechpartnern und über die Zwischenablage den Zugriff hierauf vereinfacht.

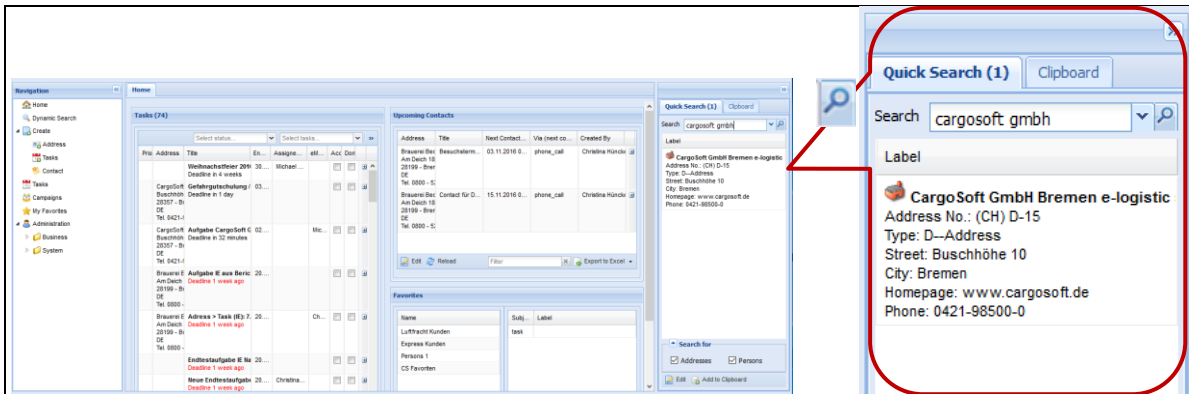


Abbildung 9: Startseite > Übersicht Quick Search/Clipboard

Das Arbeiten mit QUICK SEARCH und CLIPBOARD wird im Kapitel [Quick Search](#) erläutert.

### 3 NÜTZLICHE FUNKTIONEN

Dieses Kapitel beschreibt generelle Funktionen des CargoSoft CRM Moduls, die den Umgang und das Arbeiten mit dem CRM erläutern.

#### 3.1 REITERANZEIGE

Beim Arbeiten mit dem CRM ist es möglich, mehrere Fenster/Reiter parallel geöffnet zu lassen.

In der oberen Leiste neben der STARTSEITE öffnen sich separate Reiter, zwischen denen Sie beliebig wechseln können. Angezeigt wird jeweils der markierte, heller dargestellte Reiter.

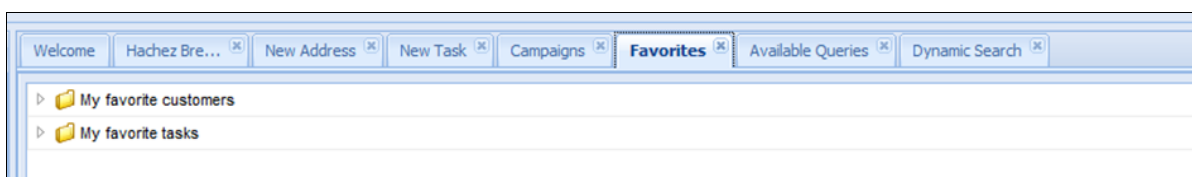


Abbildung 10: Nützliche Funktionen > mehrere Reiter

Der Reiter **Home** kann nicht geschlossen werden und bleibt während des Arbeitens im CRM Modul fixiert. Alle anderen Reiter sind einzeln über das **x** oder gesamt über das Kontextmenü schließbar.

#### 3.2 LAYOUT SPEICHERN

Die Reihenfolge der Reiter kann im CRM individuell eingestellt werden. Hierfür ziehen Sie einen Reiter per *Drag and Drop* an die gewünschte Position.

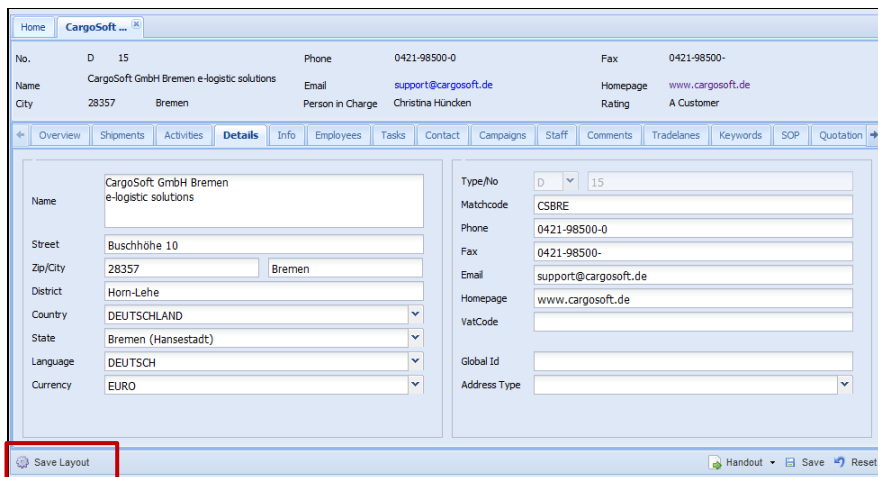


Abbildung 11: Nützliche Funktionen > Save Layout

In Adressreitern befindet sich der **Save Layout** Button links in der unteren Menüleiste. Mit dem Klick auf den Button auf einem beliebigen Adressreiter wird das eingestellte Layout der Hauptreiter in den User Settings gespeichert.

Auf den Reitern **Overview** und **Shipments** und in **Tasks** werden die ausgewählten Filterkriterien in den Kopfdaten mitgespeichert. Ausgenommen ist der gewählte Zeitraum (*From...To...*).

Auch die Ansicht der Unterreiter kann mit dieser Funktion gespeichert werden. Klicken Sie hierfür nach dem Einstellen der Ansicht auf den einzelnen Unterreitern jeweils den Button.

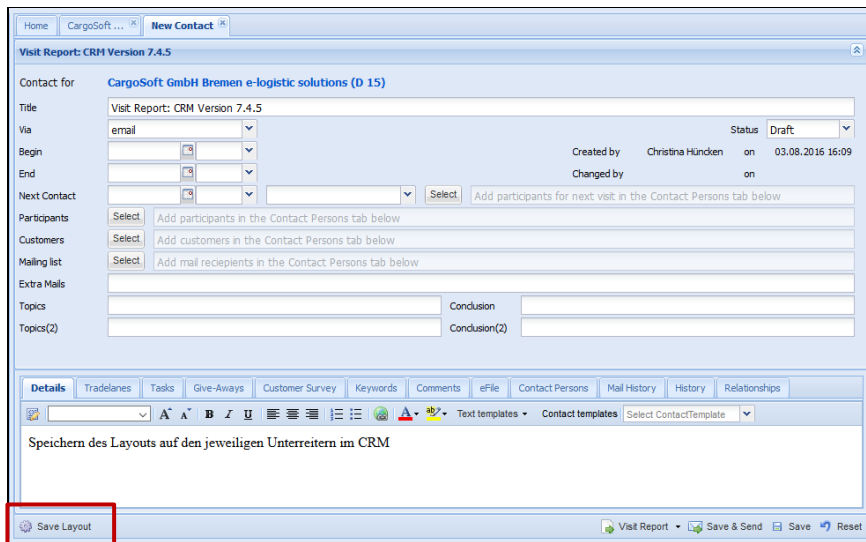


Abbildung 12: Nützliche Funktionen > Save Layout: Beispiel 1

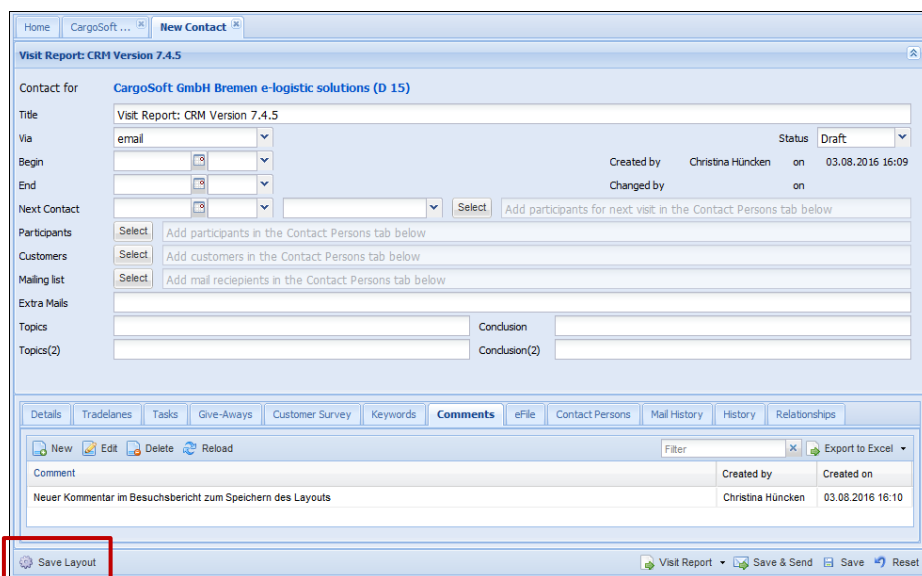


Abbildung 13: Nützliche Funktionen > Save Layout: Beispiel 2

Auf der **Startseite** und in der **Navigation** ist der Button über das Kontextmenü (rechte Maustaste) anwählbar.

Möchten Sie komplette Reiter ein-/ausblenden (über die Berechtigungsobjekte in TMS), wählen Sie nach dem Ändern der Stammdaten einmalig **Reset Tabs**.

### 3.3 AUSWAHLFELDER/DROPDOWN-LISTEN

Im CRM Modul sind Felder an vielen Stellen als **Auswahlfelder** eingerichtet und über den Pfeil an der rechten Seite mit einer Dropdown-Liste versehen.

Aus Performanzgründen sind beim Öffnen der Dropdown-Liste über den Pfeil nicht alle Einträge sichtbar. Angezeigt werden die meistgewählten Werte. Beginnen Sie mit der Eingabe des Wertes in das Feld (es genügt ein Buchstabe). Es wird die mit der Eingabe übereinstimmende Liste geladen.

Starten Sie im Feld mit der Eingabe des entsprechenden Wertes, zum Beispiel [DE] für [DEUTSCHLAND]. Die Autovervollständigung zeigt sofort die passenden Einträge an:

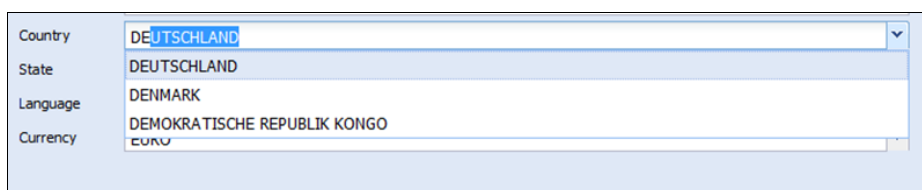


Abbildung 14: Nützliche Funktionen > Auswahlboxen

Übernehmen Sie einen Eintrag aus der Liste. Eine manuelle, abweichende Erfassung eines Textes wird nicht gespeichert.

### 3.4 MUSSFELDER

Bei der Daten-Neuanlage existieren Mussfelder, wie beispielsweise **Title**.

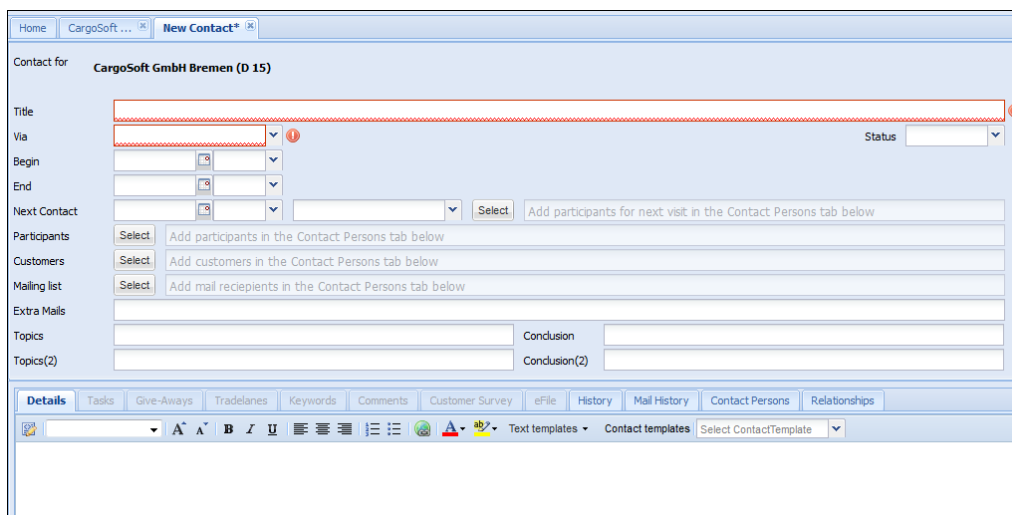


Abbildung 15: Nützliche Funktionen > Mussfelder

Die Mussfelder sind fest definiert und nicht frei einstellbar.

### 3.5 DETAILBEREICHE AUS-/EINBLENDEN

In den Bereichen *Employees/Tasks/Contact/Info/Campaigns* ist der obere Bereich (Kopfdaten) über Pfeile ausblendbar.

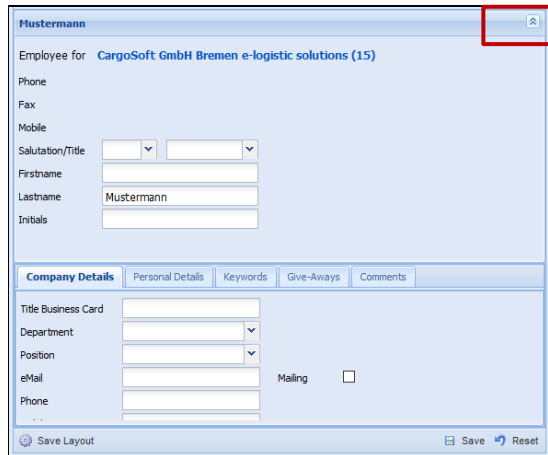


Abbildung 16: Nützliche Funktionen > Bereich ausblenden

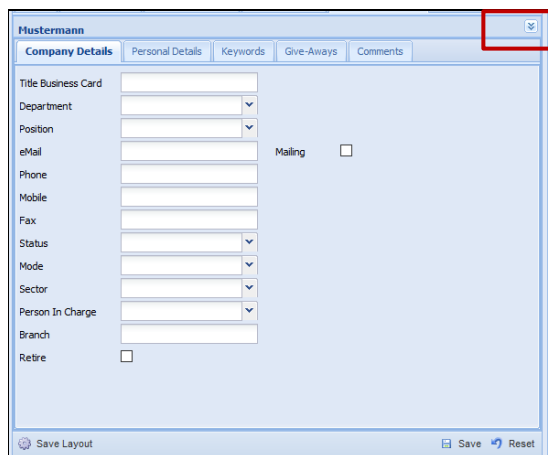


Abbildung 17: Nützliche Funktionen > Bereich einblenden

Die Unterreiter sind somit bei Nutzung kleinerer Monitore/Laptops besser editierbar und eine Verkleinerung des Zooms für die Anzeige der Daten ist nicht notwendig.



### 3.6 TABELLARISCHE REITER

Alle Tabellen bzw. Reiter mit tabellarischer Ansicht lassen sich per Klick auf den Spaltenkopf sortieren.

Der Pfeil neben dem Spaltennamen zeigt, nach welcher Spalte aktuell sortiert wird.

Durch einen weiteren Klick auf den Spaltenkopf ändert sich die aufsteigende/absteigende Sortierung der Daten.

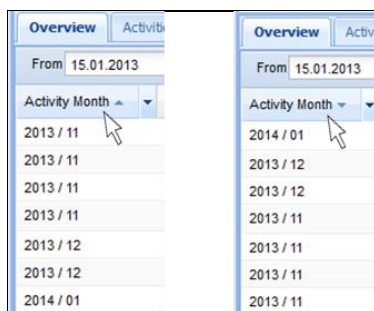


Abbildung 18: Nützliche Funktionen > Spalten sortieren

#### 3.6.1 SPALTEN EIN-/AUSBLENDEN

Um Spalten ein- oder auszublenden gehen Sie mit dem Mauszeiger auf ein Feld im Spaltenkopf. Das Feld wird farblich hervorgehoben und es erscheint ein Pfeil. Klicken Sie auf den Pfeil. Es wird eine Dropdown Liste geöffnet.

Über den Punkt **Columns** öffnet sich eine Ansicht mit allen verfügbaren Spalten. In diesem Beispiel ist die Auswahl des Reiters **Overview** zu sehen. Die auswählbaren Spalten variieren je nach Reiter.

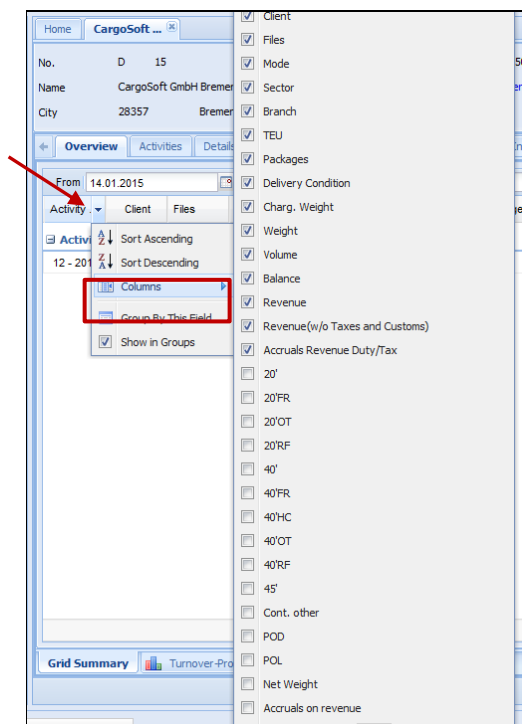
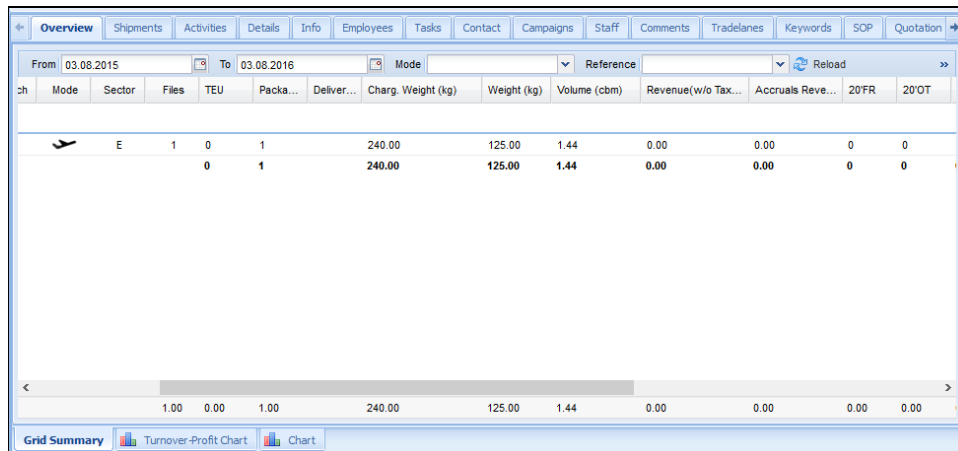


Abbildung 19: Nützliche Funktionen > Columns

Setzen Sie den/die Haken in dem/den Kästchen um eine oder mehrere Spalte in Ihre Ansicht übernehmen. Zum Ausblenden entfernen Sie den/die Haken.

Werden auf den Reitern **Overview** und **Shipment** weitere Columns eingefügt, so ändert sich die Spaltenbreite der anderen Spalten nicht.



Mode	Sector	Files	TEU	Packa...	Deliver...	Charg. Weight (kg)	Weight (kg)	Volume (cbm)	Revenue(w/o Tax...	Accruals Reve...	20'FR	20'OT
E		1	0	1		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0	0
			0	1		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0	0
		1.00	0.00	1.00		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0.00	0.00

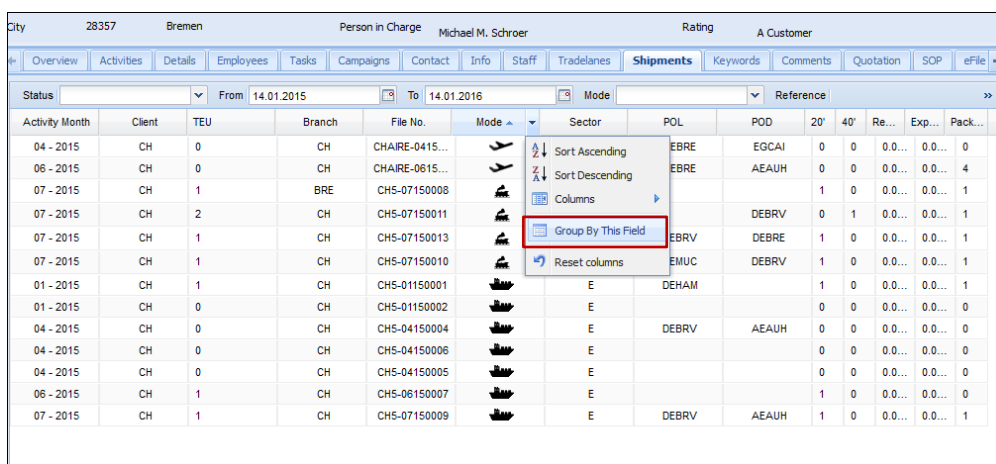
Abbildung 20: Nützliche Funktionen > Columns: Overview/Shipment

Die neuen Spalten werden rechts angefügt und Scrollbalken werden automatisch eingeblendet.

### 3.6.2 SPALTEN GRUPPIEREN

In Tabellen wird über den Punkt **Group By This Field** nach einem Wert gruppiert.

Wählen Sie zum Beispiel auf dem Reiter **Overview** die Spalte **Mode**, um die Daten nach dem Transportmodus zu gruppieren und eine zusammengefasste Übersicht zu erhalten.



Activity Month	Client	TEU	Branch	File No.	Mode	Sector	POL	POD	20'	40'	Re...	Exp...	Pack...
04 - 2015	CH	0	CH	CHAIRE-0415...	E		EBRE	EGCAI	0	0	0.0...	0.0...	0
06 - 2015	CH	0	CH	CHAIRE-0615...	E		EBRE	AEAUH	0	0	0.0...	0.0...	4
07 - 2015	CH	1	BRE	CHS-07150008	E				1	0	0.0...	0.0...	1
07 - 2015	CH	2	CH	CHS-07150011	E			DEBRV	0	1	0.0...	0.0...	1
07 - 2015	CH	1	CH	CHS-07150013	E		EBRV	DEBRE	1	0	0.0...	0.0...	1
07 - 2015	CH	1	CH	CHS-07150010	E		EMUC	DEBRV	1	0	0.0...	0.0...	1
01 - 2015	CH	1	CH	CHS-01150001	E		DEHAM		1	0	0.0...	0.0...	1
01 - 2015	CH	0	CH	CHS-01150002	E				0	0	0.0...	0.0...	0
04 - 2015	CH	0	CH	CHS-04150004	E		DEBRV	AEAUH	0	0	0.0...	0.0...	0
04 - 2015	CH	0	CH	CHS-04150006	E				0	0	0.0...	0.0...	0
04 - 2015	CH	0	CH	CHS-04150005	E				0	0	0.0...	0.0...	0
06 - 2015	CH	1	CH	CHS-06150007	E				1	0	0.0...	0.0...	0
07 - 2015	CH	1	CH	CHS-07150009	E		DEBRV	AEAUH	1	0	0.0...	0.0...	1

Abbildung 21: Nützliche Funktionen > Group by this Field

Um Details auszublenden und eine kumulierte Ansicht der Daten zu erhalten, blenden Sie über das Minus-Kästchen die einzelnen Positionen aus. Es wird die Summe pro Modus angezeigt.

Um die Gruppierung aufzuheben, entfernen Sie in der Dropdown Liste den Haken im Feld **Show in Groups**. Die Sortierung dieser Spalte bleibt bestehen.

### 3.6.3 FILTER

Auf diversen Reitern befindet sich ein Feld für das Filtern und Suchen nach bestimmten Datensätzen.

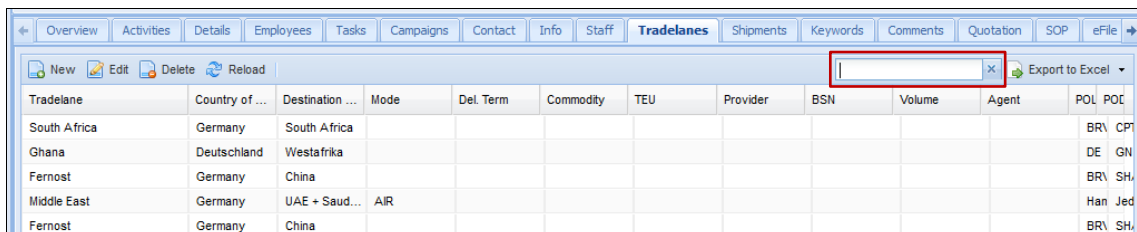


Abbildung 22: Nützliche Funktionen > Filter

Geben Sie die Daten in das Feld ein, nach denen gefiltert werden soll. Der Suchindex ist individuell pro Maske gesteuert. Hier wird in den Spalten **Title** und **Tradelane** gesucht.

Es werden nur die Daten angezeigt, die mit den eingegebenen Suchkriterien übereinstimmen. Es ist eine permanente Suchfunktion aktiviert und die Anzeige wird sofort aktualisiert.

### 3.6.4 EXPORT TO EXCEL

Über den Button **Export to Excel** lassen sich die Daten nach Excel exportieren. Im TMS-Berechtigungsobjekt muss dafür die Berechtigung zum Drucken gesetzt sein.

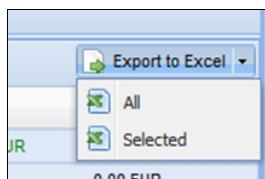


Abbildung 23: Nützliche Funktionen > Export to Excel

Über **All** bzw. **Selected** wählen Sie, ob die ganzen Daten oder nur einen Teil davon exportiert werden soll. Die Auswahl **Selected** setzt voraus, dass die gewünschten Einträge zuvor in der Tabelle markiert wurden.

Für das Markieren einzelner Zeilen halten Sie die Taste *Steuerung* gedrückt und wählen die entsprechenden Zeilen mit der Maus aus.

Um einen Abschnitt zu markieren halten Sie die Taste *Shift* gedrückt und wählen mit der Maus die erste sowie die letzte Zeile des gewünschten Bereiches aus.

### 3.7 REPORTS

Im CRM stehen im Standard drei Reporte zur Verfügung:

- Handout (alle Adressreiter)
- Visit Report (Reiter **Contact**)
- Contact Overview (Reiter **Contact**)

Für den Aufruf und das Speichern der Reports gibt es die Möglichkeit, den Dateityp zu wählen: PDF, Worddokument oder Excel-Datei. Über den Pfeil öffnet sich das Menü zur DateitypAuswahl.

Beim Anklicken des Report-Buttons wird der Report als PDF geöffnet.

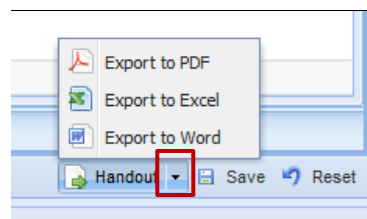


Abbildung 24: Nützliche Funktionen > Dateityp Auswahl

In den Global Settings kann über Label der Dateiname der drei Standard-Reports definiert werden.

Ist in den Stammdaten mehr als ein Handout hinterlegt, öffnet sich mit dem Klick auf den Button Handout ein Select-Fenster. Im Dropdown werden die verfügbaren Layouts angezeigt.

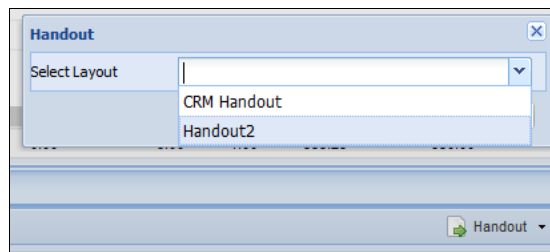


Abbildung 25: Nützliche Funktionen > Layout Auswahl

Mit Auswahl eines Layouts öffnet sich das Handout in dem gewählten Report.

### 3.8 KONTEXTMENÜ

Über die rechte Maustaste wird das Kontextmenü bzw. Lokalmenü geöffnet.

Im Kontextmenü befinden sich Bearbeitungsfunktionen, die häufig analog zu den Funktionen im oberen Menü sind.

Einige Beispiele hierfür sind:

- **New** für die Erstellung und Neuanlage eines Datensatzes, beispielsweise eine neue Kundenadresse oder ein Besuchsbericht
- **Edit** für das Öffnen und die Bearbeitung eines bestehenden Datensatzes
- **Delete** für das Löschen eines oder mehrerer Datensätze
- **Select all** für die Auswahl aller dargestellten Datensätze auf dem jeweiligen Reiter

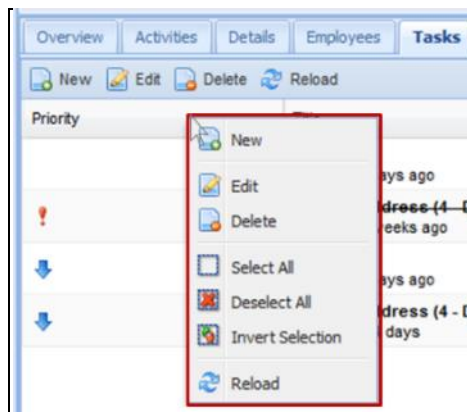


Abbildung 26: Nützliche Funktionen > Kontextmenü

Das Kontextmenü variiert und bietet auf verschiedenen Reitern unterschiedliche Funktionen. Die jeweiligen Funktionen werden in den entsprechenden Kapiteln dieser Dokumentation erläutert.

### 3.9 MELDUNG ADDRESS IN USE

Ist eine Adresse von einem anderen User im CRM oder TMS Modul geöffnet worden, wird die folgende Meldung angezeigt:

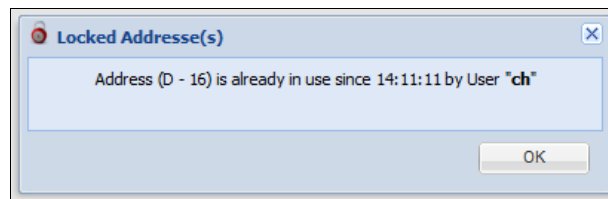


Abbildung 27: Nützliche Funktionen > Address in use CRM-Meldung

Die Adresse lässt sich im CRM öffnen, es ist jedoch keine Bearbeitung möglich. Die Reiter **Details** und **Info** sind gesperrt und der **Save** Button ist deaktiviert.

Es gibt keine Hinweismeldung darüber, wenn diese Adresse zur Bearbeitung freigegeben ist. Für die Bearbeitung schließen Sie die Adresse und öffnen Sie sie erneut.

Die Sperrung kann von der Bearbeitung im CargoSoft TMS Modul als auch im CargoSoft CRM Modul ausgehen. In beiden Modulen erscheint eine entsprechende Meldung.

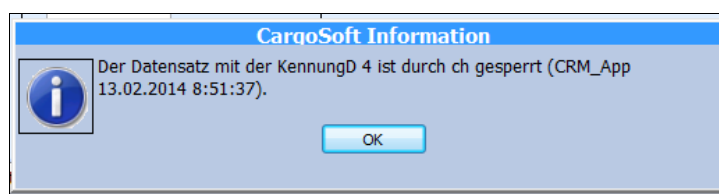


Abbildung 28: Nützliche Funktionen > Address in use TMS-Meldung

### 3.10 MELDUNG SESSION TIMEOUT

Bricht eine Session ohne Log-out ab (zum Beispiel aufgrund eines Timeouts), wird der User darüber informiert und aufgefordert, sich erneut anzumelden.

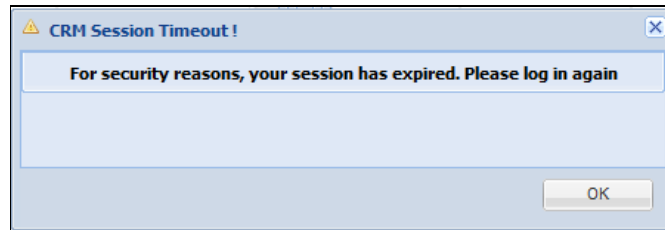


Abbildung 29: Nützliche Funktionen > Session Expiry Meldung

## 4 SUCHE

Um beispielsweise Kundenadressen oder Ansprechpartner im CRM aufzurufen, können auf verschiedene Arten und an unterschiedlichen Stellen im CRM Suchen angelegt und ausgeführt werden.

Während QUICK SEARCH - auf der STARTSEITE - eine Schnellsuche über die wichtigsten Felder einer Adresse/einer Person bereitstellt, bietet die DYNAMIC SEARCH in der NAVIGATION die Möglichkeit einer detaillierten Recherche.

### 4.1 QUICK SEARCH

Auf der STARTSEITE haben Sie mit der QUICK SEARCH die Möglichkeit eines Schnellzugriffs auf eine Suche. QUICK SEARCH ist eine vereinfachte Suchmöglichkeit um nach Adressen oder Personen zu suchen. Komplexere Suchabfragen sind über die Dynamic Search auszuführen.

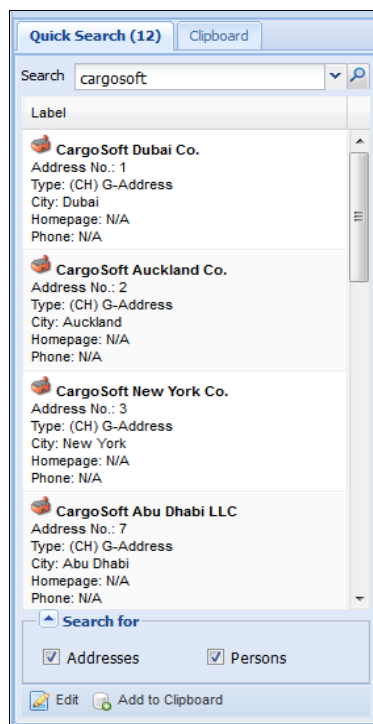


Abbildung 30: Suche > Quick Search

Es wird über die folgenden Felder einer Adresse bzw. Person gesucht:

- **Matchcode/Name/Straße/PLZ/Ort/Adressnummer**
- **Vor- und Nachname**

Es ist möglich, nach Abschnitten eines Namens zu suchen. Geben Sie mindestens 3 Zeichen in das Suchfeld ein. Starten die Suche mit *Enter* oder über die Lupe neben dem Eingabefeld. Die Eintragung von Platzhaltern (wie beispielsweise \*) ist nicht notwendig.

Das Ergebnis wird in dem Fenster unter dem Suchfeld angezeigt. Ob es sich um eine Adresse oder eine Person handelt erkennen Sie an dem Icon.

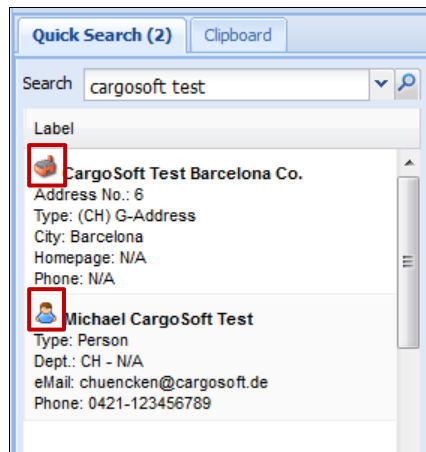


Abbildung 31: Suche &gt; Quick Search: Icon

Deaktivierte Adressen, ausgeschiedene Ansprechpartner sowie Compliance-Treffer werden im Ergebnis rot markiert angezeigt.

Ob ausgeschiedene Ansprechpartner und deaktivierte Adressen mit Ansprechpartnern angezeigt werden, wird in den GLOBAL SETTINGS eingestellt.

Die maximal angezeigte Ergebnisanzahl ist per Grundeinstellung auf 50 Einträge begrenzt. Dies kann unter NAVIGATION > ADMINISTRATION > GLOBAL SETTINGS geändert werden.

Die Suche in QUICK SEARCH lässt sich auf Adressen oder Personen einschränken. Setzen Sie im unteren Bereich **Models** nur den jeweiligen Haken.

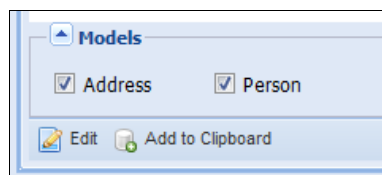


Abbildung 32: Suche &gt; Quick Search: Address/Person

Zum Öffnen doppelklicken Sie auf den Eintrag oder markieren Sie diesen und wählen den Button **Edit** im INFOBEREICH oder über das Kontextmenü.

Um einen Eintrag aus dem Reiter QUICK SEARCH in die Zwischenablage zu übernehmen, wählen Sie **Add to Clipboard** anstelle von **Edit**.



## 4.2 CLIPBOARD

Das Clipboard dient als Zwischenablage. Adressen und Ansprechpartner werden für die aktuelle Sitzung zwischen gespeichert, um bei Bedarf darauf zurückgreifen zu können.

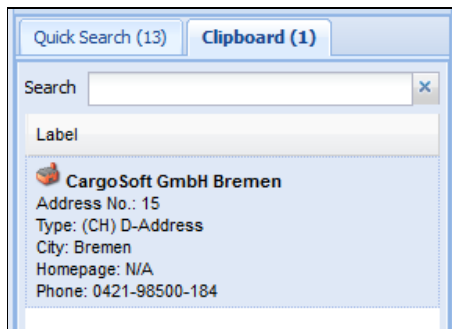


Abbildung 33: Suche > Clipboard

Um einen Eintrag zum Clipboard hinzuzufügen, markieren Sie einen oder mehrere Einträge und klicken auf den Menüpunkt **Add to Clipboard** im oberen Menü oder im Kontextmenü.

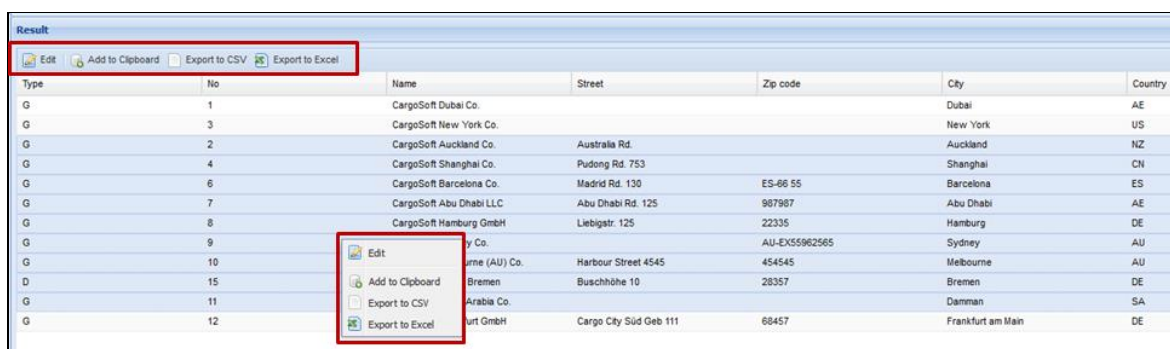


Abbildung 34: Suche > Clipboard: Add to Clipboard

Über die Buttons **Remove from Clipboard** (im unteren Bereich) oder **Delete** (im Kontextmenü) lassen sich die Einträge manuell löschen. Das Clipboard wird automatisch mit dem Abmelden geleert.

### 4.3 DYNAMIC SEARCH

In der dynamische Suche unter NAVIGATION > DYNAMIC SEARCH werden umfangreiche Suchen gestartet und eigene Suchabfragen angelegt und gespeichert.

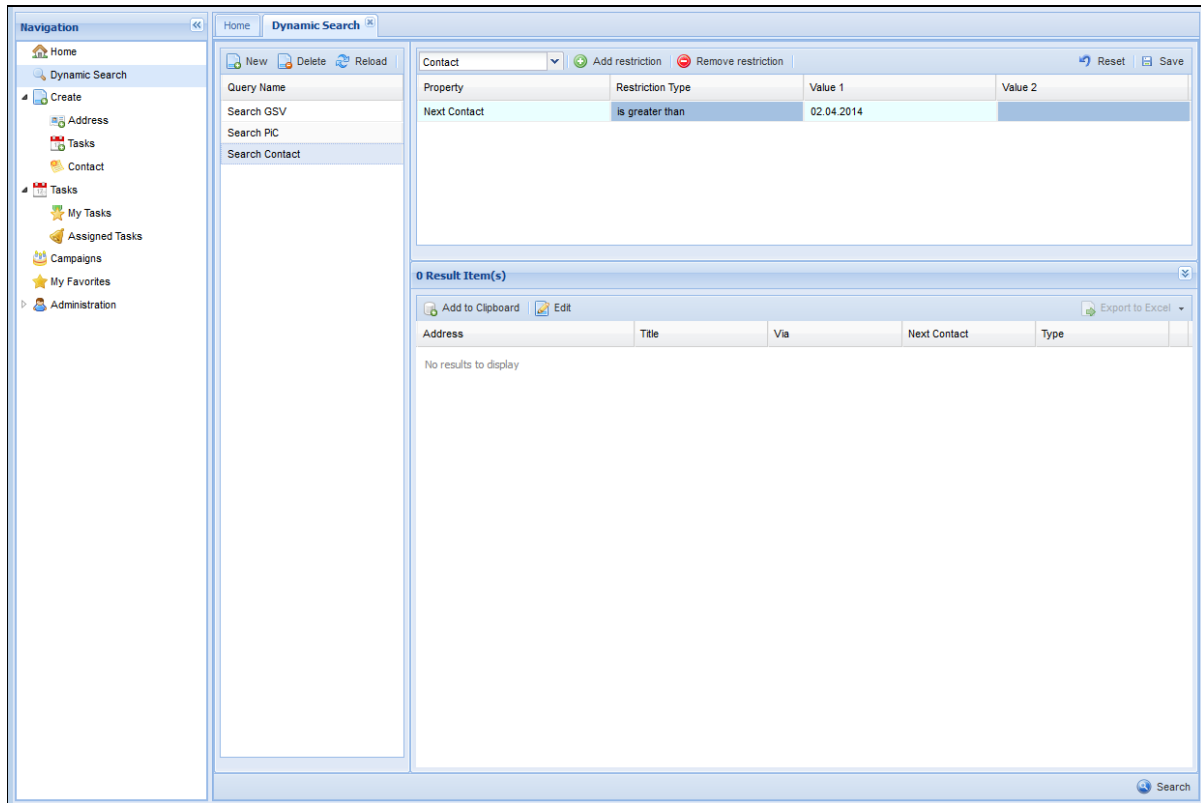


Abbildung 35: Suche > Übersicht Dynamic Search

Die Ansicht teilt sich in drei Bereiche:

- die gespeicherten Suchabfragen im Bereich **Query Name**
- die Suchkriterien
- das Suchergebnis im Bereich **Result Item(s)**

Die Funktion *Mandantenabhängige Adressen* wird noch nicht beachtet.

### 4.3.1 SUCHBEREICHE

Die dynamische Suche unterscheidet verschiedene Suchbereiche, innerhalb derer nach Daten im CRM gesucht werden kann.

Mit einem Klick auf das Dropdown im oberen Bereich öffnet sich die folgende Liste:

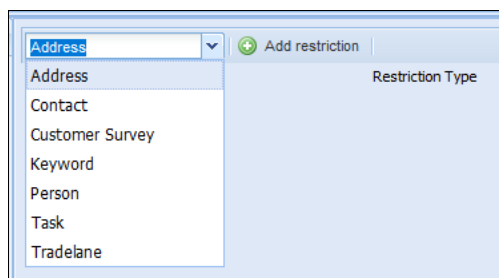


Abbildung 36: Suche > Suchbereiche

Die folgenden Bereiche sind auswählbar:

<b>Feld</b>	<b>Funktion</b>
<b>Address</b>	Suche über die Felder der Adressdetails (Reiter <b>Details + Info</b> ) Zusätzlich ist die Suche nach <i>Last Shipment</i> möglich.
<b>Contact</b>	Suche von <b>Contacts</b> Die Auswahl ist bei dem Suchkriterium <i>Teilnehmer (Participants / Participants (next contact / Mailing List))</i> auf die Userliste begrenzt.
<b>Customer Survey</b>	Suche nach Customer Survey-Daten ( <b>Contact &gt; Customer Survey</b> ) Berechtigung: CRM_QUERY_SURVEY  Im Ergebnis werden die <b>Contact</b> - und <b>Customer Survey</b> -Daten angezeigt. Je Suche sollten die Suchfelder ( <i>Name, Result, Remark</i> ) nicht mehrmals verwendet werden, da ein Datensatz jeweils eine Kombination dieser dynamischen Felder ist.
<b>Keyword</b>	Suche anhand <b>Keywords</b>  Im Ergebnis werden Adressen, Ansprechpartner und Besuchsberichte des jeweiligen Schlagwortes angezeigt.
<b>Person</b>	Suche von Ansprechpartnern (Reiter <b>Employees</b> )
<b>Task</b>	Suche von <b>Aufgaben</b> des Users ( <b>My Tasks, Assigned Tasks, Address-Tasks</b> )  In der Spalte <b>Address</b> wird die verknüpfte Adresse angezeigt, wenn die Aufgabe innerhalb einer Adresse angelegt wurde.
<b>Tradelane</b>	Suche von <b>Tradelanes</b> in Adressen

### 4.3.2 SUCHE ANLEGEN

Um eine neue Query anzulegen, wählen Sie den Punkt **New** im oberen Menü und vergeben einen Titel. Möchten Sie eine Suche auslösen ohne die Abfrage zu speichern, lassen Sie diesen Schritt aus.

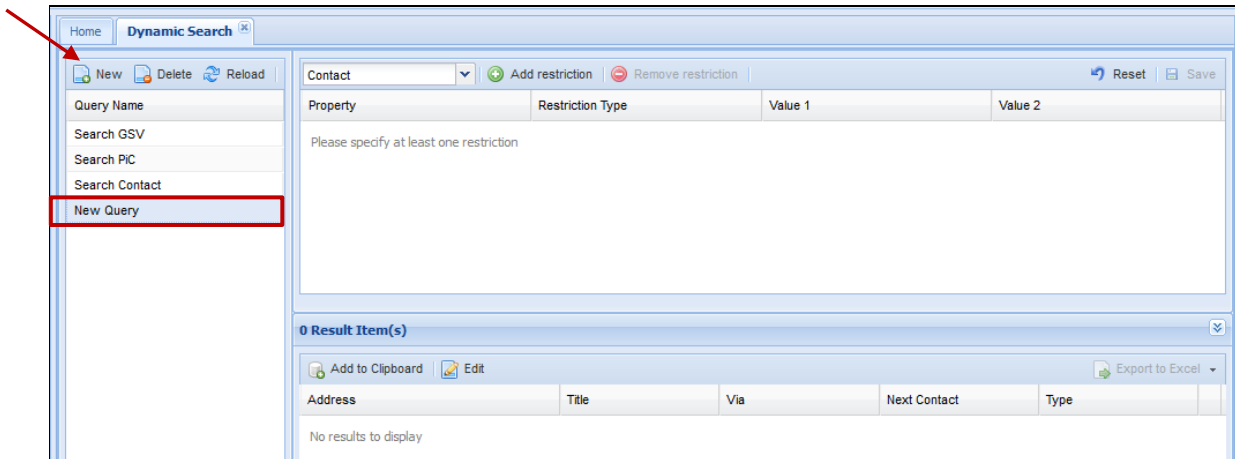


Abbildung 37: Suche > Dynamic Search: Suche anlegen

Wählen Sie aus der Dropdown Liste in den Suchkriterien den Bereich aus, für welchen Sie die Query anlegen möchten.

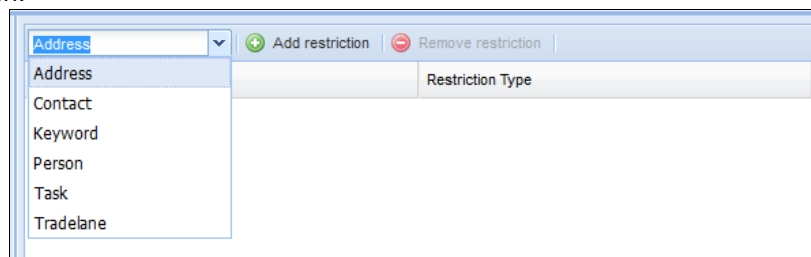


Abbildung 38: Suche > Dynamic Search: Auswahl des Bereichs

Verschiedene Bereiche der Suche sind nicht in einer Query miteinander kombinierbar.

Fügen Sie über den Button **Add restriction** Suchkriterien ein. Mit dem Klick auf den Button wird eine neue Zeile angefügt.

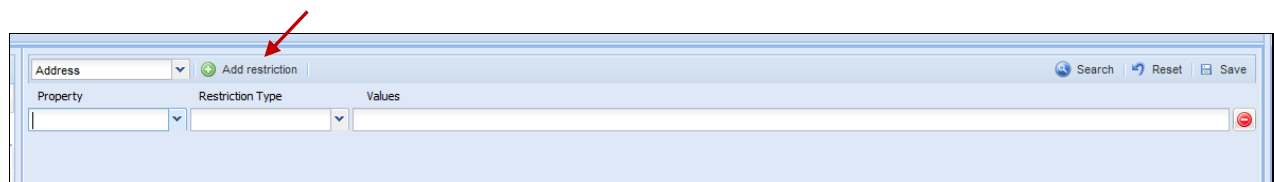


Abbildung 39: Suche > Dynamic Search: Add Restriction

In der Dropdown Liste im ersten Feld **Property** werden alle verfügbaren Suchfelder angezeigt.

Wählen Sie das (erste) Kriterium aus, nach dem gesucht werden soll.

Sie können die Liste über den Pfeil öffnen und einen Eintrag auswählen oder den Namen des Feldes in die Property schreiben und den vorgeschlagenen Wert der Autovervollständigung übernehmen.

Wählen Sie den **Restriction Type**. Die verfügbaren Einträge in dieser Liste variieren je nach gewählter **Property**.

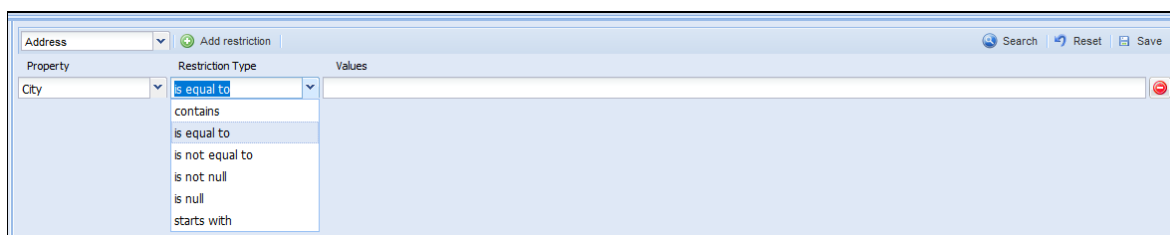


Abbildung 40: Suche > Dynamic Search: Restriction Type

Für die Suche nach leeren/gefüllten Freitextfeldern, stehen Ihnen zusätzlich die Einträge [is null/is not null] zur Verfügung. Bei der Suche mit diesen Restriction Types wird kein Suchbegriff im Feld **Value** benötigt.

Das Feld **Values** dient zur Erfassung des Suchbegriffs, nach dem gesucht werden soll. Die Suche ist unabhängig von Groß-/Kleinschreibung. Das Feld passt sich dynamisch der Fenster-/Bildschirmgröße an.

Für die Suche mit *is between* wird ein zweites Valuefeld eingeblendet.

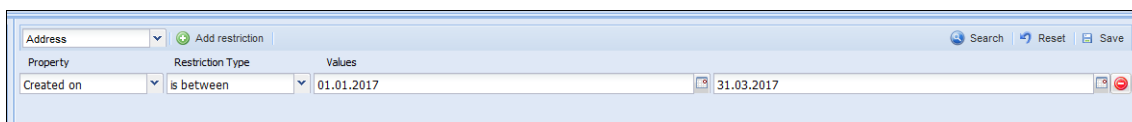


Abbildung 41: Suche > Dynamic Search: Value 1/Value 2

Haben Sie als **Restriction Type** [is equal to] gewählt, werden Ihnen Dropdown Listen mit Vorschlagswerten angeboten.

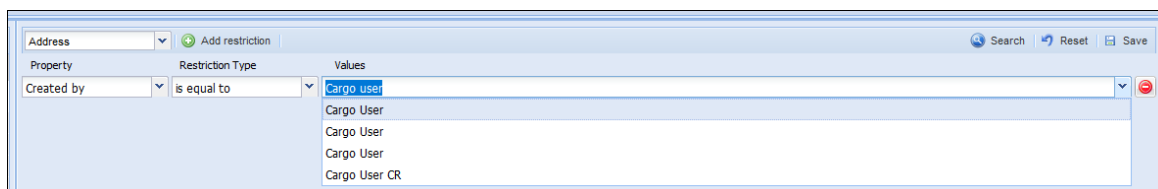


Abbildung 42: Suche > Dynamic Search: Dropdown Listen

Klicken Sie auf **Add restriction**, um eine weitere Zeile anzufügen.

Je mehr Filter eingefügt werden, desto mehr wird die Suche eingeschränkt. Es können maximal 6 Kriterien eingefügt werden.

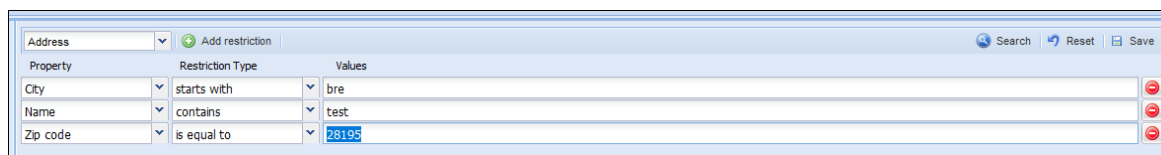


Abbildung 43: Suche > Dynamic Search: weitere Zeilen

Verschiedene Suchkriterien (Zeilen) werden in einer Suchabfrage mit einer UND-Bedingung verknüpft. Im Ergebnis werden Einträge angezeigt, welche alle eingegebenen Suchkriterien erfüllen.

Über das Minus neben den Kriterien entfernen Sie die Suchzeile.

Beenden Sie die Erfassung mit **Save**. Die Suche wird mit dem Typ **User** gespeichert.

Die abgespeicherten Suchabfragen sind in der Liste einsehbar und jederzeit erneut abrufbar.

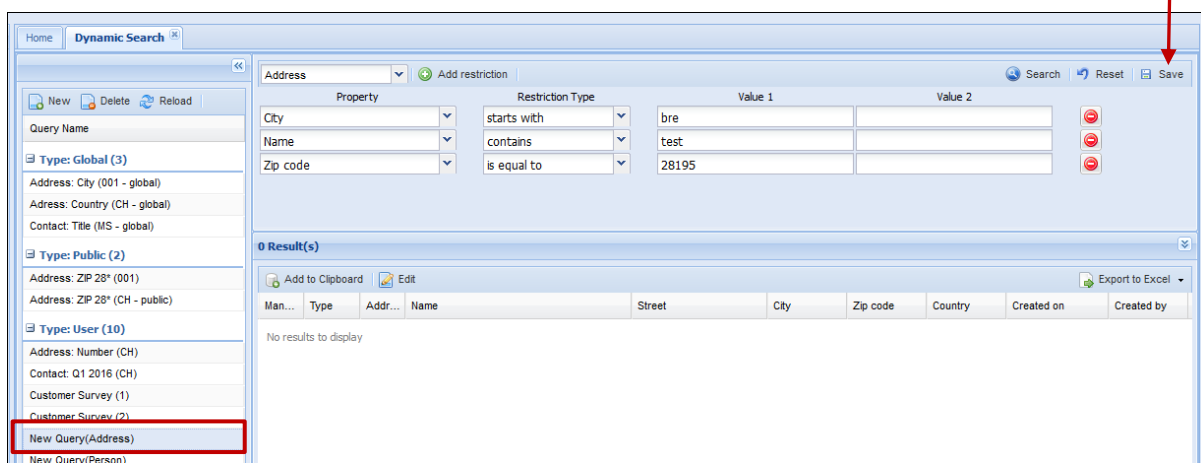


Abbildung 44: Suche > Dynamic Search: Speichern einer Suche

Bestätigen Sie Änderungen – wie zum Beispiel geänderte Kriterien oder Namen - an einer bestehenden Query immer mit **Save**.

### 4.3.3 SUCHARTEN

Suchen werden mit einer der drei Sucharten abgespeichert: pro User (**User**), pro Mandant (**Public**) oder global (**Global**).

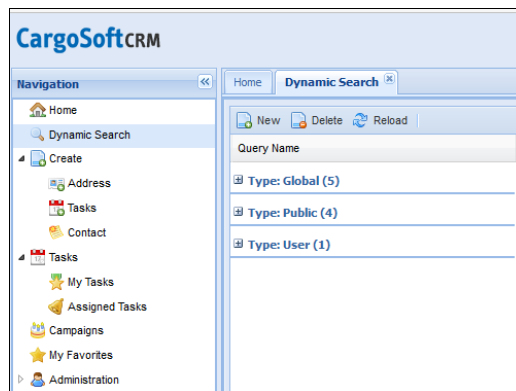


Abbildung 45: Suche > Dynamic Search: Sucharten

Neu angelegte Suchen werden grundsätzlich mit dem Typ **User** angelegt und sind ausschließlich für den Ersteller sichtbar.

Das Wandeln einer gespeicherten Suche in eine öffentliche/globale Suche ist berechtigungsgesteuert, ebenso wie das Ändern oder Löschen einer öffentlichen/globalen Suche.

Die folgenden Berechtigungen werden benötigt: CRM\_QUERY\_PUBLIC\_CREATE, CRM\_QUERY\_GLOBAL\_CREATE.

Zum Konvertieren einer Suche markieren Sie diese, öffnen das Kontextmenü und wählen den entsprechenden Menüpunkt (**Public/Global**) aus.

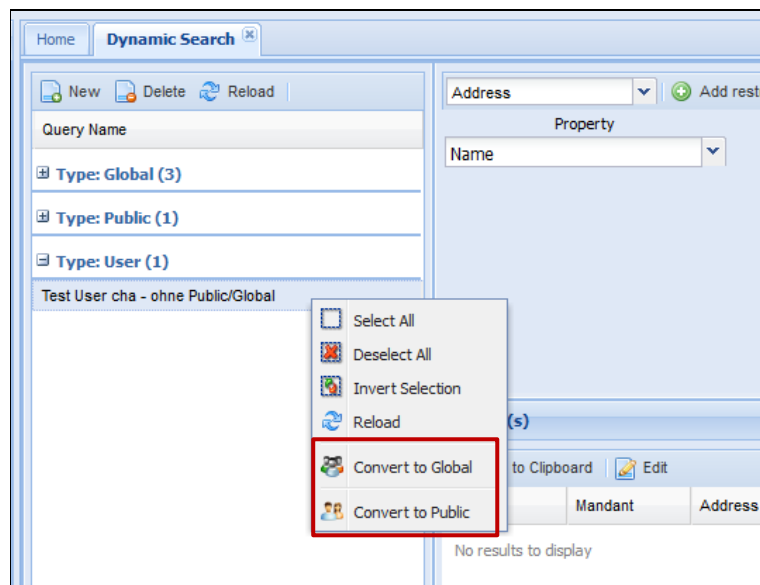


Abbildung 46: Suche > Dynamic Search: Wandeln

Eine öffentliche Suche (Typ = **Public**) ist pro Firmenmandant für alle User sichtbar.  
Eine globale Suche (Typ = **Global**) ist mandantenübergreifend für alle User sichtbar.

#### 4.3.4 SUCHERGEBNIS

Um die Suche auszuführen klicken Sie auf **Search** in der oberen Menüleiste. Im unteren Bereich erscheint das Suchergebnis.

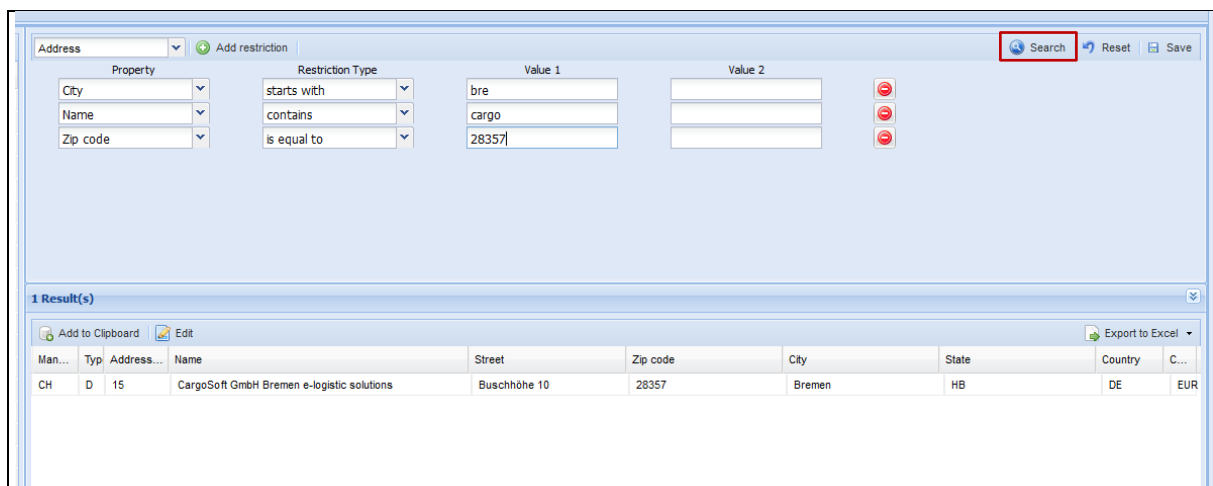


Abbildung 47: Suche > Dynamic Search: Result

Deaktivierte Adressen, ausgeschiedene Ansprechpartner sowie Compliance-Treffer werden im Ergebnis rot markiert angezeigt. Ob ausgeschiedene Ansprechpartner und deaktivierte Adressen mit Ansprechpartnern angezeigt werden, wird in den GLOBAL SETTINGS eingestellt.

Sie können die angezeigten Ergebnisse in das CLIPBOARD übernehmen, Einträge zur Bearbeitung öffnen oder einen/mehrere Einträge nach Excel exportieren.

Den Ergebnissen, wie zum Beispiel einer gefundenen Adresse, können Keywords zugewiesen werden. Mit einem Rechtsklick auf ein Ergebnis, dem das Schlüsselwort zugewiesen werden soll, öffnet sich das Kontextmenü. Beim Auswählen des Eintrages **Add Keyword**, öffnet sich ein Pop-up-Fenster, mit dem das jeweilige Schlüsselwort ausgesucht werden kann.

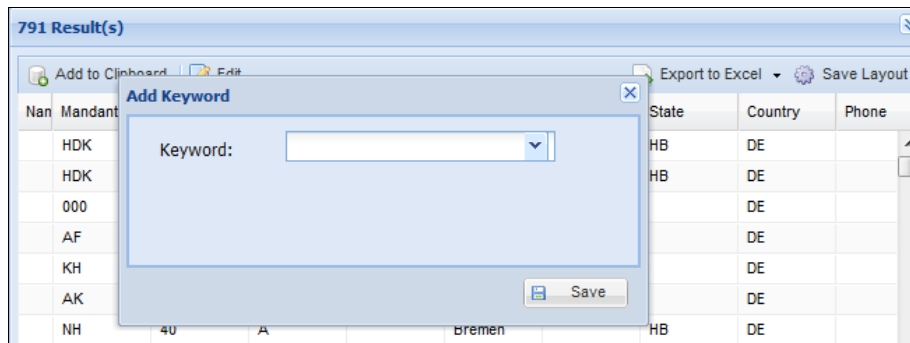


Abbildung 48: Suche > Dynamic Search: Keyword

Die Spaltenansicht im Ergebnis kann pro Suchbereich (Model) eingestellt werden und wird user-abhängig in den Einstellungen gespeichert.

Um die eingegebenen Daten zu entfernen und eine neue Suche zu starten, wählen Sie **Reset**.



## 5 ARBEITEN MIT EINER KUNDENADRESSE

In diesem Abschnitt wird das Arbeiten mit einer Kundenadresse im CRM erläutert.

Über die Adressen werden im CRM ausführliche Informationen über den gewählten Kunden kompakt und übersichtlich in einer Reiterstruktur zur Verfügung gestellt: die operativen Daten und Umsatzzahlen, Ansprechpartner und Adressdetails, Tradelanes, Besuchsberichte und mit dem Kunden verbundene Aufgaben. Welche Daten sichtbar sind und geändert werden dürfen, ist über die Berechtigungen einstellbar.

Beim Öffnen einer Adresse öffnet sich im Arbeitsbereich ein neues Fenster.

The screenshot shows the 'Overview' tab of a customer address in the CargoSoft CRM. The top section displays key information: No. D 15, Phone 0421-98500-0, Fax 0421-98500-, Name CargoSoft GmbH Bremen e-logistic solutions, Email support@cargoSoft.de, Homepage www.cargoSoft.de, City 28357 Bremen, Person in Charge, and Rating. Below this is a navigation bar with tabs: Overview, Activities, Details, Employees, Tasks, Campaigns, Contact, Info, Staff, Tradelanes, Shipments, Keywords, Comments, Quotation, SOP, eFile. A filter section shows 'From' 01.12.2015 and 'To' 14.01.2016. Below the filter is a table of activities for 'Activity Month: 12 - 2015'.

Activity ...	Client	Files	Mode	Sector	Branch	TEU	Packages	Delivery...	Charg. ...	Weight	Volume	Balance	Revenue	Revenu...	Accrual...
12 - 2015	CH	1	✈	E	CH	0	1		240.00 kg	125.00 kg	1.44 cbm	0.00 EUR	0.00 EUR	0.00 EUR	0.00 EUR
		1				0	1		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0.00	0.00

Abbildung 49: Address > Einstieg Kundenadresse

Der Kopfbereich zeigt die Schlüsselinformationen der Adresse. Dieser Bereich ist fixiert und wird während des Arbeitens mit einer Kundenadresse nicht ausgeblendet. Darunter befindet sich die Reiterstruktur, über welche die Kundendaten in einzelne Abschnitte gegliedert werden und über welche die weitere Bearbeitung erfolgt.

Die einzelnen Reiter werden in den folgenden Abschnitten näher erläutert.

### 5.1 OVERVIEW

Dieser Reiter zeigt - monatsweise kumuliert - die operativen Transportdaten einer Adresse. Die Daten stammen aus TMS Tabellen und werden für die Darstellung im CRM aufbereitet. Es kann zu leichten Verzögerungen bei der Anzeige kommen.

Per Voreinstellung werden automatisch die letzten 12 Monate angezeigt. Ausschlaggebend für die Monatszuordnung einer Position ist das Feld **Leistungsmonat** auf dem Reiter **Statistik** in TMS. Der Zeitraum kann über die Auswahl **From.. To..** im oberen Menü frei gewählt werden - auch über das aktuelle Tagesdatum hinaus. Um die gewünschte Ansicht zu erhalten wählen Sie **Reload**.

The screenshot shows the 'Overview' tab of the CRM interface. The navigation bar includes: Overview, Tasks, Details, Employees, Campaigns, Contact, Info, Staff, Shipments, Activities, Comments, History, Tradelanes, Keywords, Memo, Quotation, eF. The filter section shows 'From' 09.11.2016 and 'To' 09.11.2017. Other filters include 'Mode' ALL, 'Role' All, and 'Client'. A 'Reload' button is visible.

Abbildung 50: Address > Overview Zeitraum

Neben dem Zeitraum kann nach einem spezifischen Transportmodus gefiltert werden: *Air*, *Sea*, *Road*, *Rail* oder *All*.

Im Feld **Role** ist es möglich nach verschiedenen Funktionen der Adresse in Positionen zu filtern. Wählen Sie beispielsweise *Consignee*, um alle Transportdaten zu erhalten, bei denen diese Kundenadresse im Auftrag als Empfänger eingetragen ist.

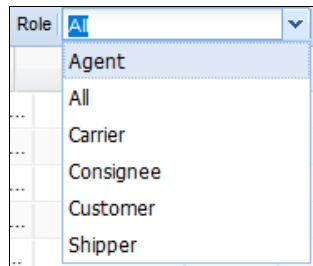


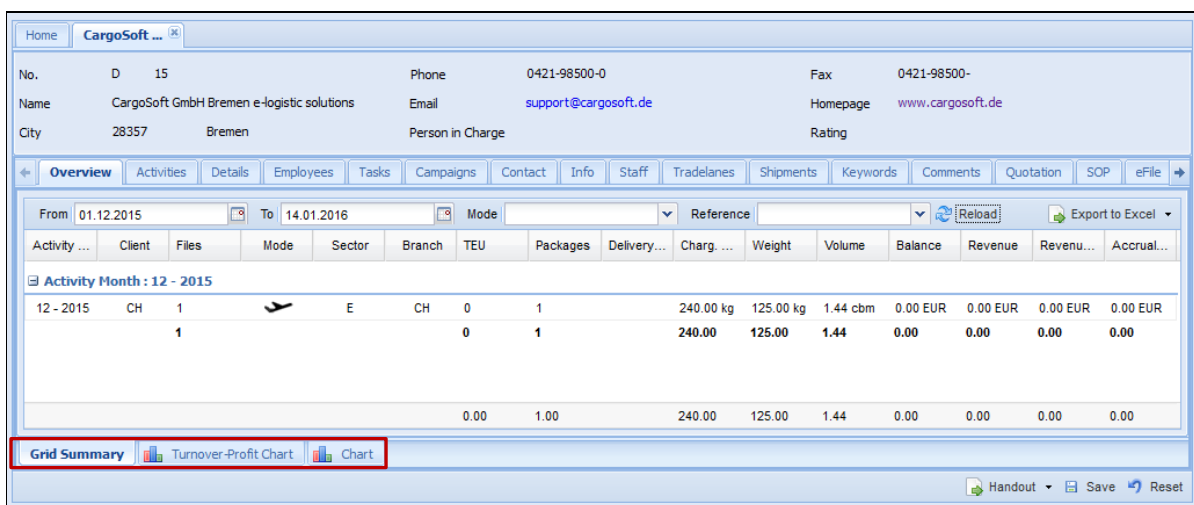
Abbildung 51: Address > Overview Role

Mit dem Feld **Client** werden Aufträge auf dem **Overview** Reiter nach Mandanten gefiltert. Das Feld **Client** wird über ein Berechtigungsobjekt in den TMS Stammdaten ein- und ausgeblendet. In der Dropdown Liste werden nur die Mandanten angezeigt, die dem Mitarbeiter zugeordnet oder die in der Spalte **Client** in der Übersicht zu sehen sind.

Um die gewünschte Ansicht zu erhalten wählen Sie **Reload**.  
Über das Symbol **Export to Excel** exportieren Sie die Daten nach Excel.

Neben den Sendungsdaten können – mit entsprechender Berechtigung - Spalten mit monetären Werten eingeblendet werden. Diese sind nicht auf Belegebene einzusehen. Es werden immer alle in einer Position erfassten Beträge angezeigt. Auch die Spalte **Person in Charge** lässt sich einblenden und zeigt den verantwortlichen Mitarbeiter aus der TMS Position an.

Die Anzeige der Daten auf dem Reiter **Overview** kann über drei Unterreiter am unteren Bildrand variiert werden.



Activity ...	Client	Files	Mode	Sector	Branch	TEU	Packages	Delivery...	Charg. ...	Weight	Volume	Balance	Revenue	Revenu...	Accrual...
12 - 2015	CH	1	✈️	E	CH	0	1		240.00 kg	125.00 kg	1.44 cbm	0.00 EUR	0.00 EUR	0.00 EUR	0.00 EUR
		1				0	1		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0.00	0.00
						0.00	1.00		240.00	125.00	1.44	0.00	0.00	0.00	0.00

Abbildung 52: Address > Overview Grid Summary

Der erste Unterreiter **Grid Summary** stellt die Daten in tabellarischer Form dar. Auf diesem Reiter befinden Sie sich beim Öffnen einer Adresse.

Durch einen Doppelklick auf eine Zeile bzw. einen Monat gelangen Sie direkt auf den Reiter **Shipments** (siehe Kapitel [Shipments](#)).

Auf dem zweiten Unterreiter **Turnover-Profit Chart** sind Umsatz und Gewinn in einem Liniendiagramm dargestellt. Die Darstellung der Grafik orientiert sich an der Sortierung der Daten auf dem ersten Unterreiter **Grid Summary**.

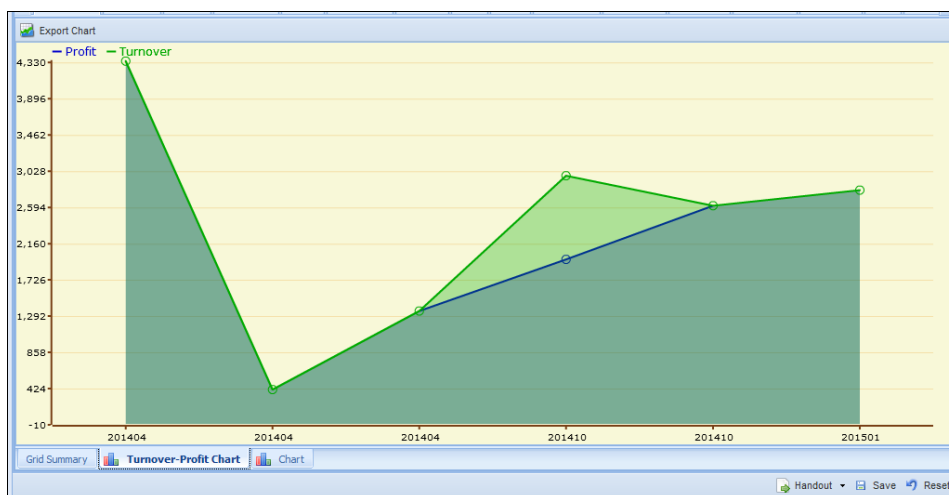


Abbildung 53: Address > Overview Turnover-Profit Chart

Auf dem dritten Unterreiter **Chart** werden weitere Kennzahlen in einem Liniendiagramm dargestellt.

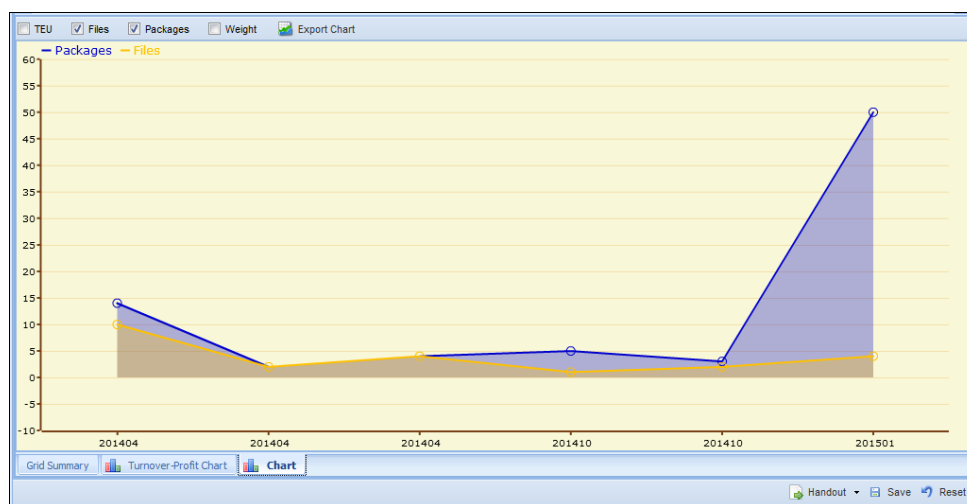
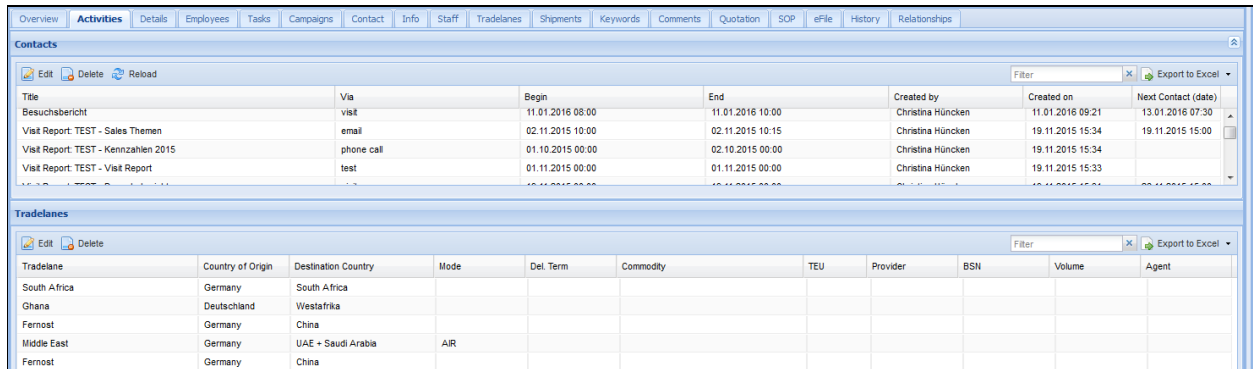


Abbildung 54: Address > Overview Chart

Über die Checkboxes im oberen Bereich werden weitere Daten ein- und ausgeblendet. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über die Knotenpunkte, um die genauen Werte zu sehen.

## 5.2 ACTIVITIES

Der Reiter **Activities** verbindet die Reiter **Tradelanes** (siehe [Tradelanes](#)) und **Contacts** (siehe [Contact](#)).



Title	Via	Begin	End	Created by	Created on	Next Contact (date)
Besuchsbericht	visit	11.01.2016 08:00	11.01.2016 10:00	Christina Hüncken	11.01.2016 09:21	13.01.2016 07:30
Visit Report: TEST - Sales Themen	email	02.11.2015 10:00	02.11.2015 10:15	Christina Hüncken	19.11.2015 15:34	19.11.2015 15:00
Visit Report: TEST - Kennzahlen 2015	phone call	01.10.2015 00:00	02.10.2015 00:00	Christina Hüncken	19.11.2015 15:34	
Visit Report: TEST - Visit Report	test	01.11.2015 00:00	01.11.2015 00:00	Christina Hüncken	19.11.2015 15:33	

Tradelane	Country of Origin	Destination Country	Mode	Del. Term	Commodity	TEU	Provider	BSN	Volume	Agent
South Africa	Germany	South Africa								
Ghana	Deutschland	Westafrika								
Fernost	Germany	China								
Middle East	Germany	UAE + Saudi Arabia	AIR							
Fernost	Germany	China								

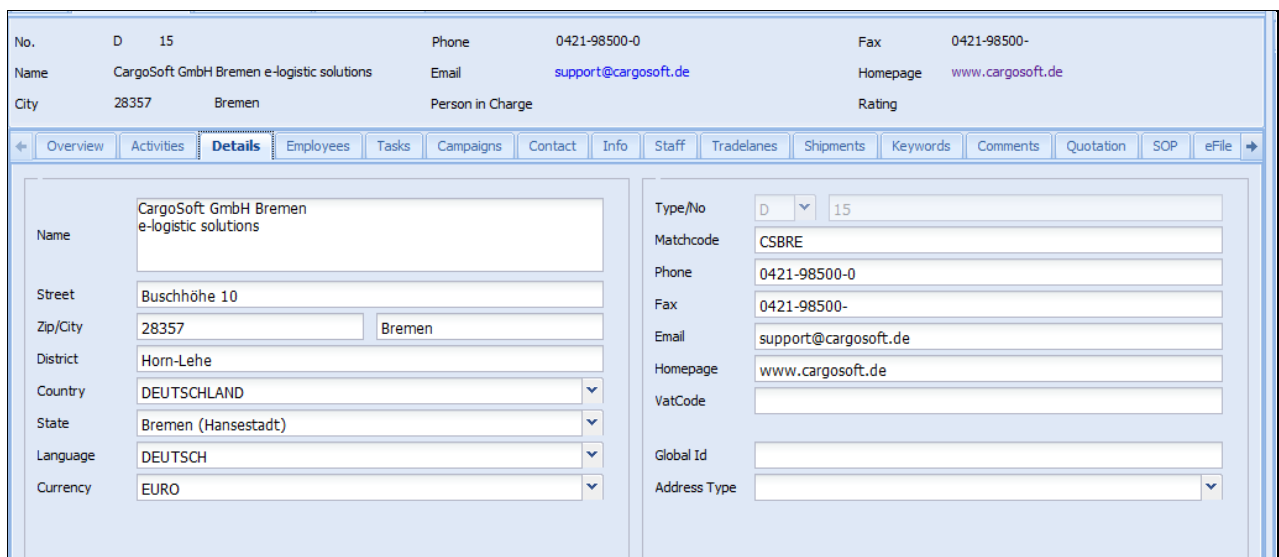
Abbildung 55: Address > Activities

Beim Öffnen des Reiters werden alle erfassten **Contacts** und **Tradelanes** angezeigt. Markieren Sie einen Besuchsbericht (Zeile), um im unteren Bereich die Tradelane(s) zu sehen, die in diesem Besuchsbericht erfasst wurden.

Mit einem Klick auf den Button **Reload** werden beide Bereiche (**Contacts** und **Tradelanes**) neu geladen und zeigen alle angelegten Daten der Adresse.

## 5.3 DETAILS

Die Adresstammdaten der gewählten Adresse werden auf diesem Reiter angezeigt und sind mit entsprechender Berechtigung änderbar.



No.	D 15	Phone	0421-98500-0	Fax	0421-98500-
Name	CargoSoft GmbH Bremen e-logistic solutions		Email	support@cargosoft.de	
City	28357 Bremen	Person in Charge	Rating		

Overview		Activities	Details	Employees	Tasks	Campaigns	Contact	Info	Staff	Tradelanes	Shipments	Keywords	Comments	Quotation	SOP	eFile	
Name	CargoSoft GmbH Bremen e-logistic solutions		Type/No	D 15		Matchcode	CSBRE		Phone	0421-98500-0		Fax	0421-98500-		Email	support@cargosoft.de	
Street	Buschhöhe 10		Homepage	www.cargosoft.de		VatCode			Global Id			Address Type					
Zip/City	28357	Bremen															
District	Horn-Lehe																
Country	DEUTSCHLAND																
State	Bremen (Hansestadt)																
Language	DEUTSCH																
Currency	EURO																

Abbildung 56: Address > Details

Die Felder bedeuten im Einzelnen:

<b>Name</b>	Zeigt den Firmennamen der Adresse an
<b>Street</b>	Zeigt die Straße der Adresse an
<b>Zip/City</b>	Zeigt die Postleitzahl/den Ort der Adresse an. Ist die PLZ-Prüfung aktiviert, wird die Postleitzahl beim Ändern/Erfassen überprüft.
<b>District</b>	Freitextfeld zur Erfassung eines Stadtteils/Bezirks
<b>Country</b>	Zeigt das Land der Adresse an. Über die Dropdown Liste kann ein anderer Eintrag gewählt werden.
<b>State</b>	Zeigt das Bundesland der Adresse an. Über die Dropdown Liste kann ein anderer Eintrag gewählt werden.
<b>Language</b>	Zeigt die Sprache an. Über die Dropdown Liste kann ein anderer Eintrag gewählt werden.
<b>Currency</b>	Zeigt die Währung an. Über die Dropdown Liste kann ein anderer Eintrag gewählt werden.
<b>Type/No</b>	Zeigt die Adressart und die Adressnummer an
<b>Matchcode</b>	Zeigt die Kurzbezeichnung der Adresse an
<b>Phone</b>	Zeigt die Telefonnummer der Adresse an. Das Format ist analog zum Format in TMS. Ist die (ausgehende) Telefonie aktiviert, wird hinter dem Feld ein Telefonhörersymbol angezeigt. Durch Anklicken des Symbols wird die Rufnummer gewählt.
<b>Fax</b>	Zeigt die Faxnummer der Adresse an. Das Format ist analog zum Format in TMS.
<b>Email</b>	Zeigt die Emailadresse an
<b>Homepage</b>	Zeigt die Homepage an
<b>VatCode</b>	Zeigt die Steuernummer an
<b>Global ID</b>	Freitextfeld – kann genutzt werden, wenn es für die Adresse eine weltweit gültige Konzernnummer bzw. -bezeichnung gibt.
<b>Address Type</b>	Das Feld ist für die Nutzung von Schnittstellen (z.B. TMS) vorgesehen. Steht in Zusammenhang mit dem Feld Global ID.

Adressänderungen, die im CRM vorgenommen werden, sind nach dem Speichern sofort im CargoSoft TMS Modul ersichtlich.

Sofern der Compliance Check in den TMS Stammdaten eingerichtet und aktiviert ist, wird mit dem Ändern und Speichern von Adressstammdaten im CRM der Compliance Check ausgelöst.

Ist die Postleitzahlenprüfung aktiviert, wird die neu erfasste/editierte Postleitzahl auf Korrektheit überprüft.

Die Prüfung auf eine gültige Ort-/Postleitzahl-Kombination erfolgt im Hintergrund. Gibt es eine eindeutige Ort-/Postleitzahl-Kombination, werden die Adressfelder um die in der Postleitzahlentabelle vorhandenen Daten ergänzt (*City, District, State*) und die Erfassung kann fortgesetzt werden.

Kann keine gültige oder mehr als eine mögliche Kombination ermittelt werden, öffnet sich automatisch eine Suchmaske.

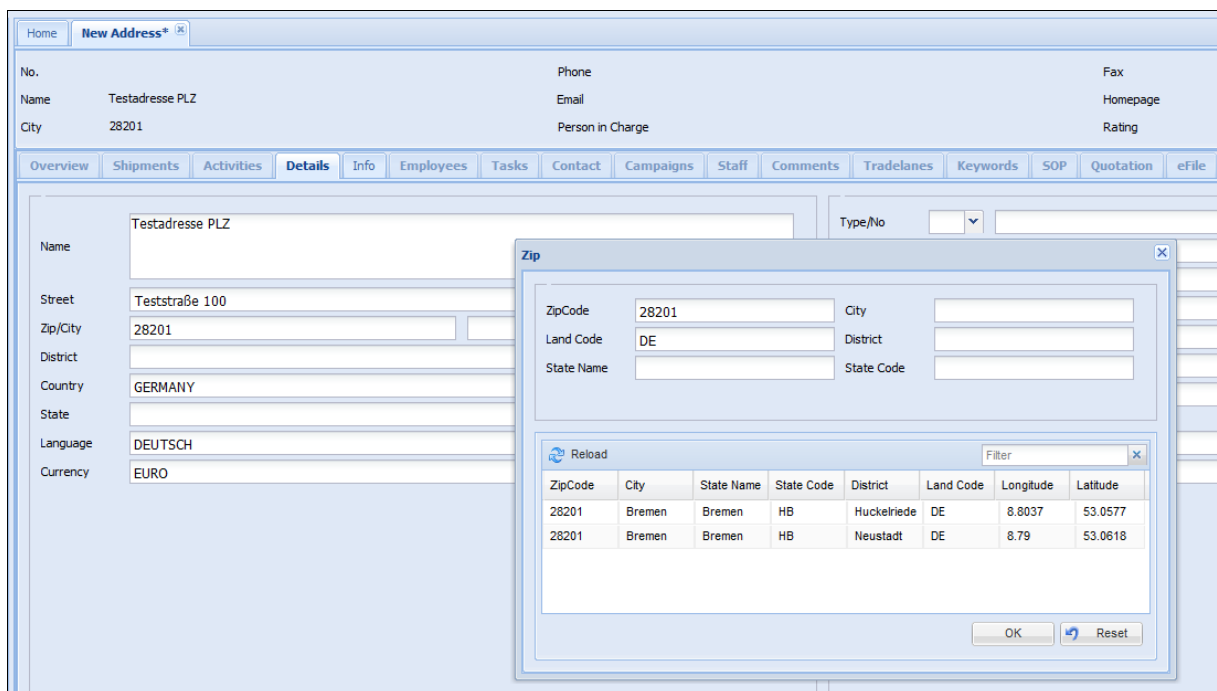


Abbildung 57: Address > PLZ-Prüfung

Editieren bzw. tragen Sie die Suchkriterien ein und starten Sie die Suche mit **Reload**. Wählen Sie anschließend einen der vorgeschlagenen Einträge aus dem Suchergebnis aus und speichern Sie die Adresse.

## 5.4 EMPLOYEES

Auf dem Reiter **Employees** werden die Ansprechpartner der gewählten Adresse angezeigt.

Salutation/Title	Firstname	Lastname	Phone	eMail	Remark	Keywords	Mobile	Business Card
Herr	Uwe	Droste		udroste@cargosoft.de				Geschäftsführer
Herr	Michael	Schroer		mschroer@cargosof...				Consultant
Frau	Christina	Hüncken	0421-98 500 0	chuencken@cargos...				QM

Abbildung 58: Address > Employees

Über die Funktionen im oberen Menü bzw. im Kontextmenü lassen sich neue Ansprechpartner anlegen, Einträge bearbeiten oder löschen.

Für Details und zur weiteren Bearbeitung doppelklicken Sie auf einen Ansprechpartner. Es öffnet sich ein Reiter mit der Detailmaske.

Employee for **CargoSoft GmbH Bremen e-logistic solutions (15)**

Phone: 0421-98 500 0

Fax:

Mobile:

Salutation/Title: Frau

Firstname: Christina

Lastname: Hüncken

Initials: CHÜ

**Company Details** | Personal Details | Keywords | Comments | Give-Aways

Business Card: QM

Department:

Position:

eMail: chuencken@cargosoft.de Mailing:

Phone: 0421-98 500 0

Mobile:

Fax:

Status:

Mode: All

Sector:

Person In Charge: Alexandra König

Branch: Bremen

Retire:

Abbildung 59: Address > Employees Edit/New

Über die QUICK SEARCH oder die DYNAMIC SEARCH besteht die Möglichkeit, die Kontaktdaten direkt zu öffnen - ohne die Firmenadresse zu öffnen. In der obersten Zeile sehen Sie einen Link zur Firmenadresse des Ansprechpartners. Hierüber lässt sich die zugehörige Adresse öffnen.

Die Kopfdaten im oberen Bereich bleiben während der Bearbeitung geöffnet.  
Die Felder im Kopfbereich bedeuten im Einzelnen:

<b>Salutation/Title</b>	Anrede und ggfls. Titel der Person
<b>Firstname</b>	Freitextfeld zur Erfassung des Vornamens
<b>Lastname</b>	Freitextfeld zur Erfassung des Nachnamens
<b>Initials</b>	Freitextfeld zur Erfassung der Initialen

Auf dem Unterreiter **Company Details** werden u.a. Angaben zur Position im Unternehmen hinterlegt.

Die Felder bedeuten im Einzelnen:

<b>Title Business Card</b>	Freitextfeld zur Erfassung des Titels gem. Visitenkarte.
<b>Department</b>	Wählen Sie die entsprechende Abteilung aus der Dropdown Liste.
<b>Position</b>	Wählen Sie die entsprechende Position aus der Dropdown Liste.
<b>eMail</b>	Erfassen Sie hier die Mailadresse. Die <b>Checkbox Mailing</b> innerhalb einer Person wird beim Versenden von E-Mailkampagnen berücksichtigt.
<b>Phone</b>	Erfassen Sie hier die Telefonnummer. Ist die (ausgehende) Telefonie aktiviert, wird hinter dem Feld ein Telefonhörersymbol angezeigt. Durch Anklicken des Symbols wird die Rufnummer gewählt.
<b>Mobile</b>	Erfassen Sie hier die Mobilnummer. Ist die (ausgehende) Telefonie aktiviert, wird hinter dem Feld ein Telefonhörersymbol angezeigt. Durch Anklicken des Symbols wird die Rufnummer gewählt.
<b>Fax</b>	Erfassen Sie hier die Faxnummer.
<b>Status</b>	Wählen Sie den entsprechenden Status aus der Dropdown Liste.
<b>Mode</b>	Wählen Sie den Transportmodus aus der Dropdown Liste.
<b>Sector</b>	Wählen Sie den Sektor aus der Dropdown Liste.
<b>Person in Charge</b>	Wählen Sie den Betreuer aus der Dropdown Liste.
<b>Branch</b>	Freitextfeld zur Erfassung einer Niederlassung.
<b>Retired</b>	<p>Checkbox zum Markieren ausgeschiedener Ansprechpartner.</p> <p>Ausgeschiedene Personen werden nicht im Suchergebnis angezeigt und stehen in Besuchsberichten nicht zur Auswahl. Ist eine als <b>retired</b> markierte Person einer Kampagne zugeordnet, so wird beim Versenden einer Mail aus dem CRM keine Mail an diesen Ansprechpartner geschickt.</p> <p>In Adressen wird die Person weiterhin angezeigt.</p> <p>Damit ausgeschiedene Ansprechpartner im Suchergebnis angezeigt werden, setzen Sie unter <b>Administration &gt; Global Settings</b>: <code>crm.service.core.query.find_retired_person = true</code></p>



Unter **Personal Details** werden der *Geburtstag*, *Hobbies* und *weitere Bemerkungen* erfasst.

The screenshot shows the 'Personal Details' tab for an employee. The employee's name is Christina Hüncken, with initials CHÜ. The form includes the following fields:

- Employee for:** CargoSoft GmbH Bremen e-logistic solutions (15)
- Phone:** 0421-98 500 0
- Fax:** (empty)
- Mobile:** (empty)
- Salutation/Title:** Frau
- Firstname:** Christina
- Lastname:** Hüncken
- Initials:** CHÜ
- Company Details:** (selected)
- Personal Details:** (selected)
- Keywords:** (empty)
- Comments:** (empty)
- Give-Aways:** (empty)
- Birthday:** (calendar icon)
- Hobby:** (dropdown menu)
- Sport:** Fitness (dropdown menu)
- Remark:** (text area)

Abbildung 60: Address > Employees: Personal Details

Die Formatierung der Felder Hobby und Sport ist dem Format in TMS angeglichen. Es gibt jeweils vier separate Felder mit Dropdown Listen für die Auswahl von Hobbies und Sport. Das Flag **Aktiv** kann nur in TMS unter **Adresse > Partner > Hobbies/Sport** gesetzt werden und wird im CRM nicht ausgewertet. Die Einträge in den Listen kommen aus dem CargoSoft TMS Modul und werden dort administriert.

Unter dem Reiter **Keywords** werden dem Ansprechpartner Schlagwörter zugeordnet.

The screenshot shows the 'Keywords' tab in the CRM interface. A 'New Keyword(s)' dialog box is open, displaying a list of keywords and their descriptions. The dialog box has a 'Value' field and a 'Description' field. The list of keywords is as follows:

Value	Description
Textilien	Alle Kunden für Textilien
Freundliche Ansprechpar...	
Lebensmittel/Schokolade	Kunden mit Lebensmittelp...
Spielwaren	
Dekorationsartikel	
Verpackungen	Verpackungen von Artikel...
Food	
Packaging	Verpackungen von Artikel...
Stahlindustrie	Stahlindustrie insgesamt
Maschinen- und Anlagen...	Maschinen- und Anlagen...
Elektrotechnik	Elektrotechnik
Textilmaschinen	Tex Masch.
Mandant 001	Testkeyword

The dialog box also includes a 'Save' button and a 'Reset' button.

Abbildung 61: Address > Employees Keywords

Übernehmen Sie einen oder mehrere Vorschläge per Doppelklick oder per *Drag and Drop* in das rechte Fenster und bestätigen Sie die Auswahl mit **OK**. Nähere Informationen hierzu siehe Kapitel [Keywords](#).

Im Bereich **Comments** werden Bemerkungen und Kommentare hinterlegt, die rein informativ sind.

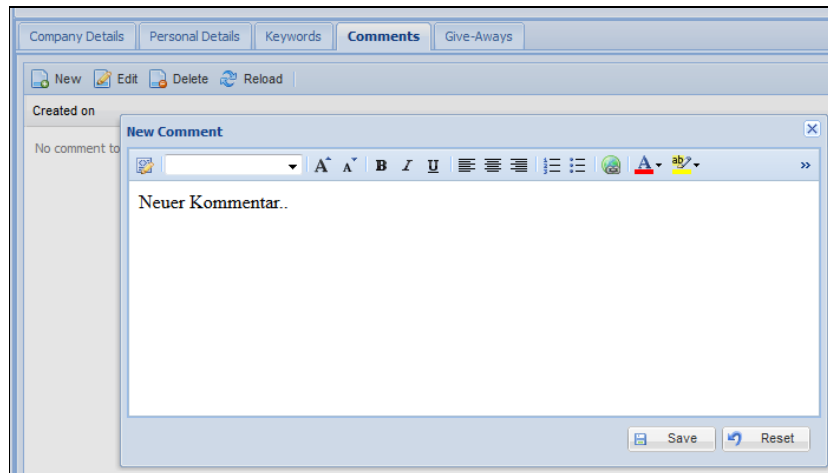


Abbildung 62: Address > Employees Comments

Im Reiter **Give-Aways** wird erfasst, wann welches Werbegeschenk übergeben wurde und welche Anzahl die Person erhalten hat. Für die Erfassung von Give-Aways öffnet sich in einem separaten Fenster die Erfassungsmaske. Wählen Sie aus der Dropdown Liste den entsprechenden Artikel aus.

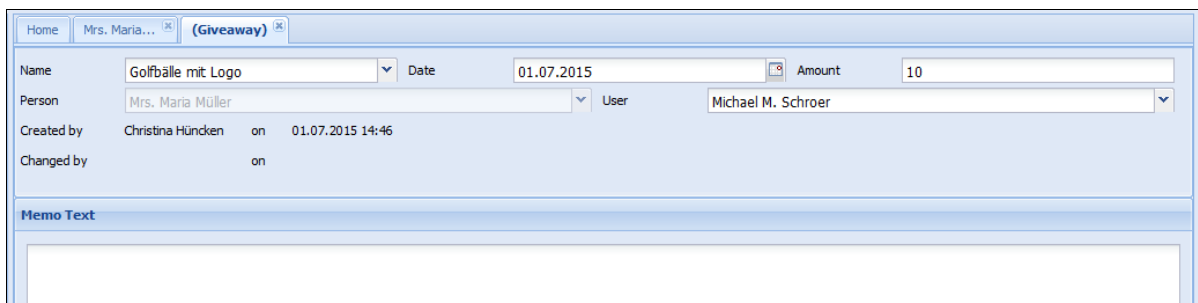


Abbildung 63: Address > Employees Give-Aways

Die Artikel werden im Bereich **Give-Aways** in der **CRM Administration** gepflegt. Bestätigen Sie Ihre Änderungen mit **Save**.

Werden Daten von Ansprechpartnern verändert, werden nicht automatisch die *Kampagnen* damit aktualisiert. Ist eine Person bereits einer oder mehreren *Kampagnen* zugeordnet, so müssen die Änderungen (wie beispielsweise eine geänderte E-Mailadresse) ebenfalls in den *Kampagnen* vorgenommen werden.

## 5.5 TASKS

Aufgaben, die direkt mit dem Kunden in Zusammenhang stehen, werden hier erfasst und userübergreifend angezeigt.

Prio	Title	Assigned To	Sequence	Begin	End	Status	Created on	Created by	Acc	Don
	Aufgabe CargoSoft GmbH Deadline in 1 day	Christina Hüncken (ch), Michael M. Schroer...		14.01.2016 08:00	15.01.2016 13:00	open	14.01.2016 0...	Christina Hüncken		

Abbildung 64: Address > Tasks

Die Erfassung einer Aufgabe wird näher erläutert im Kapitel [Tasks](#).

## 5.6 CAMPAIGNS

Kampagnen, denen die Adresse bzw. deren Ansprechpartner zugeordnet sind, werden auf dem Reiter **Campaigns** angezeigt.

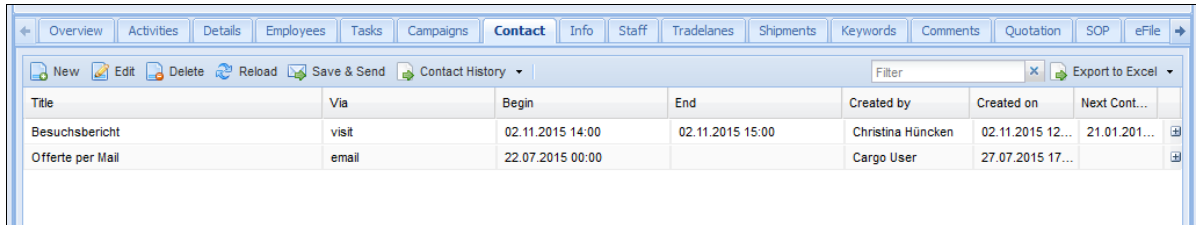
Name	Status	Begin	End	Description
<b>X-Mas CargoSoft 2014</b> Deadline 10 months ago Created by Michael M. Schroer	Active	26.11.2014	22.12.2014	X-Mas CS 2014
<b>Neue Präsentationskampagne für Kunden</b> Deadline in 1 week Created by Christina Hüncken Airfreight	Planning	26.10.2015	06.11.2015	
<b>Einladung Firmenevent</b> Deadline 7 months ago	Active	05.03.2015	16.03.2015	Planung und Einladu...

Abbildung 65: Address > Campaigns

Durch einen Doppelklick auf eine Zeile öffnet sich die gewählte Kampagne.

## 5.7 CONTACT

Unter dem Reiter **Contact** wird die Kundenkontakthistorie gepflegt. Hier werden Besuchsberichte und Informationen über Kundenkontakte hinterlegt.



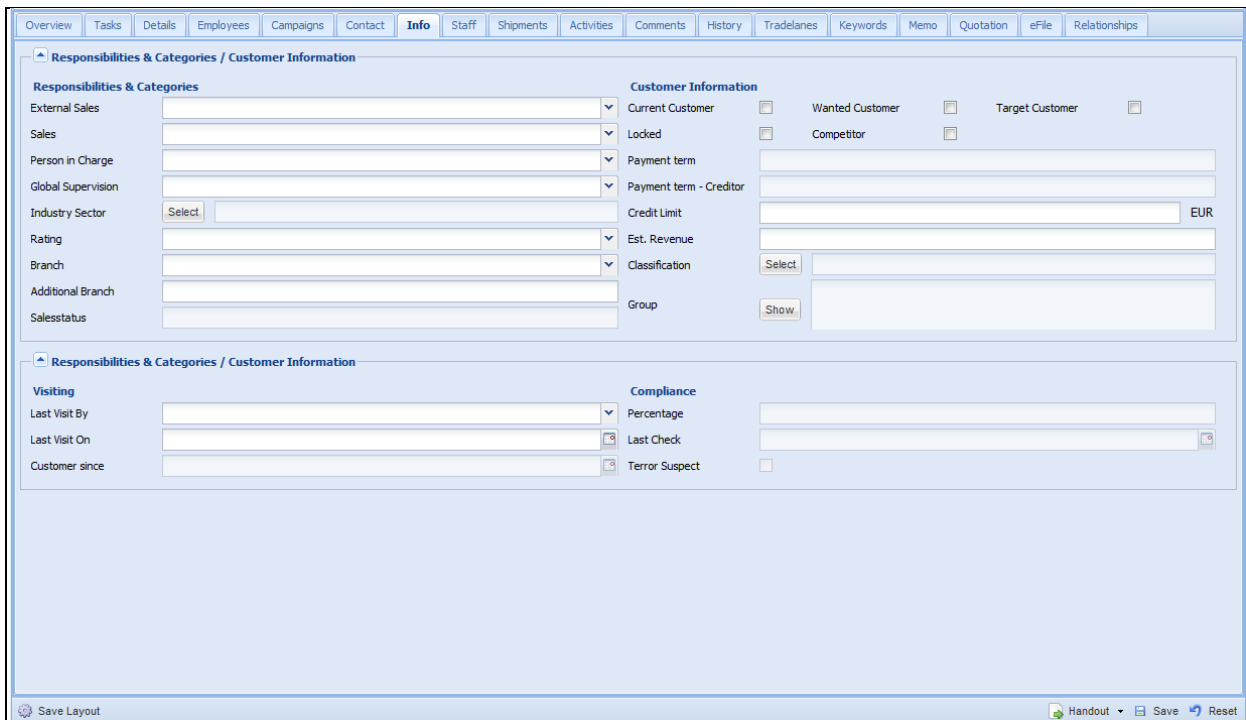
Title	Via	Begin	End	Created by	Created on	Next Cont...
Besuchsbericht	visit	02.11.2015 14:00	02.11.2015 15:00	Christina Hüncken	02.11.2015 12...	21.01.201...
Offerte per Mail	email	22.07.2015 00:00		Cargo User	27.07.2015 17...	

Abbildung 66: Address > Contact

Der Bereich **Contact** wird ausführlich im Kapitel [Contact](#) dieser Dokumentation beschrieben.

## 5.8 INFO

Der Reiter **Info** beinhaltet Stammdaten und Informationen zu einer Adresse.



**Responsibilities & Categories / Customer Information**

<b>Responsibilities &amp; Categories</b>	<b>Customer Information</b>
External Sales: <input type="text"/>	Current Customer: <input type="checkbox"/> Wanted Customer: <input type="checkbox"/> Target Customer: <input type="checkbox"/>
Sales: <input type="text"/>	Locked: <input type="checkbox"/> Competitor: <input type="checkbox"/>
Person in Charge: <input type="text"/>	Payment term: <input type="text"/>
Global Supervision: <input type="text"/>	Payment term - Creditor: <input type="text"/>
Industry Sector: <input type="text"/>	Credit Limit: <input type="text"/> EUR
Rating: <input type="text"/>	Est. Revenue: <input type="text"/>
Branch: <input type="text"/>	Classification: <input type="text"/>
Additional Branch: <input type="text"/>	Group: <input type="text"/>
Salesstatus: <input type="text"/>	

---

**Responsibilities & Categories / Customer Information**

<b>Visiting</b>	<b>Compliance</b>
Last Visit By: <input type="text"/>	Percentage: <input type="text"/>
Last Visit On: <input type="text"/>	Last Check: <input type="text"/>
Customer since: <input type="text"/>	Terror Suspect: <input type="checkbox"/>

Abbildung 67: Address > Info

### 5.8.1 RESPONSIBILITIES & CATEGORIES

Im Teil **Responsibilities & Categories** werden die Verkaufszuständigkeiten und der Betreuer hinterlegt.

Abbildung 68: Address > Info: Responsibilities & Categories

Die Felder bedeuten im Einzelnen:

<b>External Sales</b>	TMS-Feld <b>Vertreter</b> . Der Eintrag kann über die Dropdown Liste ausgewählt/verändert werden. Über den Pfeil öffnet sich die Vertreterliste und zeigt mandantenübergreifend alle Einträge der Tabelle <code>vertreter_t</code> .
<b>Sales</b>	Reines CRM Feld. Möglichkeit zur Erfassung eines weiteren (internen) Vertreters. Über den Pfeil öffnet sich die Userliste. Als <i>ausgeschieden</i> markierte Mitarbeiter sind nicht auswählbar.
<b>Person in Charge</b>	TMS-Feld <b>Betreuer</b> . Der Eintrag kann über die Dropdown Liste ausgewählt/verändert werden. Als <i>ausgeschieden</i> markierte Mitarbeiter sind nicht auswählbar.
<b>Global Super Vision</b>	TMS-Feld <b>Global Super Vision</b> . Der Eintrag kann über die Dropdown Liste ausgewählt/verändert werden. Als <i>ausgeschieden</i> markierte Mitarbeiter sind nicht auswählbar.
<b>Industry Sector</b>	Über den <b>Select</b> -Button können eine oder mehrere Branchen zugeordnet werden. Administratoren-Hinweis: Die Einträge in den Vorschlägen werden im CRM Modul gepflegt, es handelt sich um ein CRM Label ( <code>label.address.nace</code> )
<b>Rating</b>	Feld zur Einstufung des Kunden, beispielsweise als neuer Kunde. Diese Information ist im oberen Kopfbereich zu sehen.
<b>Branch</b>	Eine zuständige Niederlassung kann hinterlegt werden.
<b>Additional Branch</b>	Eine weitere Niederlassung kann erfasst werden.
<b>Salesstatus</b>	TMS-Feld <b>Salesstatus</b> . Änderungen des Salesstatus sind derzeit nur im TMS Modul möglich.

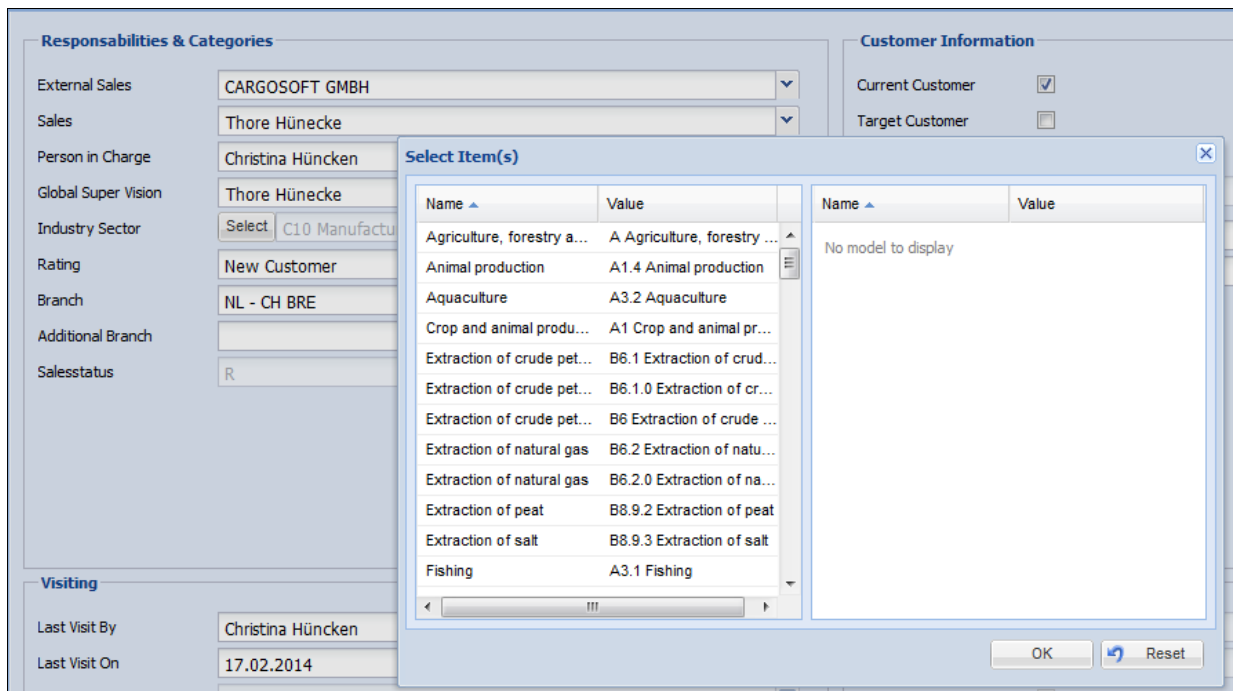


Abbildung 69: Address &gt; Info: Industry Sector

## 5.8.2 VISITING

Im Bereich **Visiting** wird das Feld **Customer since** angezeigt, sowie das Datum des letzten Besuchs.

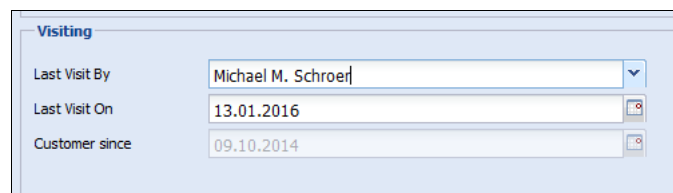


Abbildung 70: Address &gt; Info: Visiting

Im Feld **Last Visit On** wird das Datum des letzten Besuchs (gem. erfassten Daten im Reiter **Contact**) angezeigt.

Im TMS Modul sind die Informationen in den Stammdaten der Adresse auf dem Unterreiter **Erweitert** einzusehen und zu pflegen.

### 5.8.3 CUSTOMER INFORMATION

Unter **Customer Information** wird die gewählte Adresse klassifiziert.

Abbildung 71: Address > Info: Customer Information

Über die Checkboxes kann vermerkt werden, ob es sich um einen aktuellen Kunden, einen Zielkunden oder einen Wettbewerber handelt. In TMS befinden sich die Daten in einer Adresse auf dem Unterreiter **Erweitert**.

Des Weiteren kann die Adresse über das Feld **Locked** für die Bearbeitung gesperrt werden, analog zum TMS Flag **Adresse sperren**.

Die Felder **Payment term** und **Payment term – Creditor** sind Anzeigefelder, die nicht bearbeitet werden können. Der Inhalt der Felder wird von dem Fibu Reiter der jeweiligen Adresse aus dem TMS gezogen.

Das Kreditlimit und der voraussichtliche Ertrag werden in den beiden Feldern **Credit Limit** und **Est. Revenue** festgehalten.

Über **Classification** werden der Adresse eine oder mehrere Klassifizierungen zugewiesen. Der Button **Select** öffnet ein neues Fenster mit den verfügbaren Klassifizierungen. Links befinden sich alle auswählbaren Klassifizierungen. Die aktuell zugewiesenen Klassifizierungen befinden sich auf der rechten Seite im Fenster.

Name	Value	Name	Value
AGENT	AGE	Delivery Address (Anief...	DEL
Abholadresse	ABH	Special Customer	SPC
Airline	AIR		
Anlieferadresse	ANL		
Booking Office Air	BOA		
Booking Office Sea	BOS		
CUSTOMER	KUN		
Carrier	CAR		
Container Depot	DEP		
Delivery Address (Anli...	DEL		
Export an GLA	GLA		
FREIGHT FORWARDER	SPE		

Abbildung 72: Address > Info: Classification

Verschieben Sie die Klassifizierung per *Drag and Drop* auf die jeweils andere Seite. Die Einträge lassen sich so hinzufügen oder herausnehmen. Bestätigen Sie mit **Save** die Eingabe.

Wird eine Klassifizierung in TMS eingetragen, wird sie im CRM angezeigt und ebenso anders herum. Änderungen an den Klassifizierungen (Hinzufügen/Löschen) sind in beiden Systemen möglich.

Achtung: Einige Klassifizierungen (wie beispielsweise ‚Export an GLA‘) haben Auswirkungen auf die Synchronisation der Daten in andere Systeme (SCM-Modul).

Die Einträge werden in den TMS Stammdaten (**Stammdaten > Adressen > Klassifizierungen**) gepflegt.

Ist die Adresse in den TMS Stammdaten (**Stammdaten > Admin > Gruppen**) einer oder mehreren Kundengruppen zugordnet, werden diese im Feld **Group** angezeigt. In Klammern hinter der Gruppe steht dessen Gültigkeit.

Mit dem Button **Show** öffnet sich ein separates Fenster in dem die Gruppe und die Gültigkeit angezeigt wird.

## 5.8.4 COMPLIANCE

Sofern Sie das CargoSoft Compliance Modul einsetzen, wird im Bereich **Compliance** angezeigt, wann die Adresse das letzte Mal überprüft wurde.

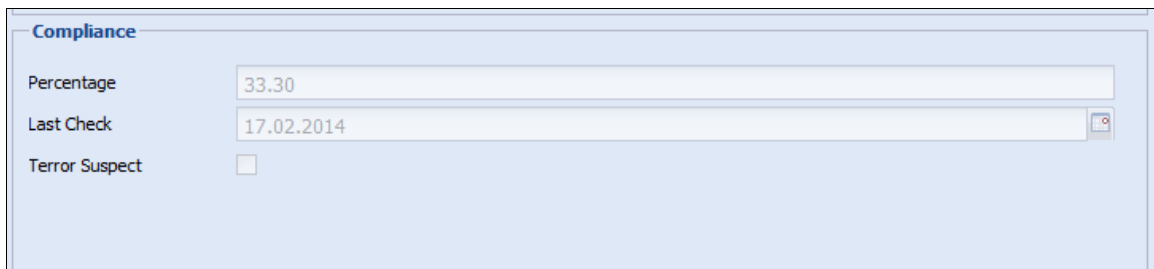


Abbildung 73: Address > Info: Compliance

Sofern der Compliance Check in den TMS Stammdaten eingerichtet und aktiviert ist, wird mit der Neuanlage bzw. dem Ändern und Speichern von Adressstammdaten im CRM der Compliance Check ausgelöst. Bei einem Check aus dem CRM wird die Niederlassung des Users nicht beachtet.

Wird der hinterlegte Schwellwert überschritten, wird das Häkchen in der Checkbox gesetzt. Das Editieren der Checkbox ist nur mit der entsprechenden Berechtigung in TMS möglich.

In den Kopfdaten der Adresse erscheint eine rote Markierung mit dem Trefferhinweis.



Compliance HIT!						
No.	D	4	Phone	+49 (421) 500 - 12345678	Fax	+49 (421) 500 - 98765432
Name	Test GmbH & Co. KG		Email	hachez@hachez.de	Homepage	www.hachez.com
City	28199	Bremen	Person in Charge	Michael M. Schroer	Rating	A Customer

Abbildung 74: Address > Compliance Hit

Im Ergebnis der Quick Search und der Dynamic Search wird die Adresse rot markiert angezeigt.



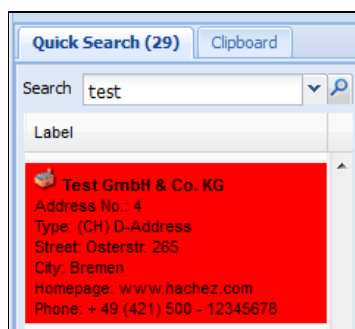


Abbildung 75: Quick Search > Compliance Hit

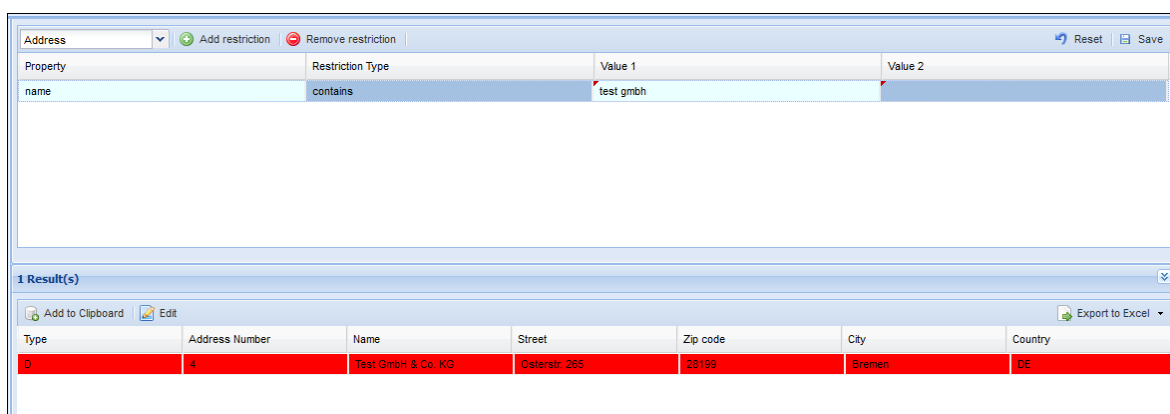


Abbildung 76: Dynamic Search > Compliance Hit

Im CRM kann die Adresse weiterhin bearbeitet werden.

## 5.9 STAFF

Auf diesem Reiter werden (informativ) verantwortliche Mitarbeiter des eigenen Unternehmens zu der Adresse hinterlegt.

Modus	Sektor	From	Until	Role	User
Sea	Import				Alexandra König
Air	Export	01.11.2013	31.01.2014	Employee	Christina Hüncken
Air	Export	01.02.2014	31.01.2015	Employee	Thore Hünecke

Abbildung 77: Address > Staff

Über das obere Menü oder das Kontextmenü lassen sich Mitarbeiter hinzufügen und löschen. Es kann jeweils ein **Modus** und ein **Sektor** ausgewählt werden, sowie ein **Zeitraum**.

Für die Neuanlage und das Editieren öffnet sich ein separates Fenster mit einer entsprechenden Maske zur Bearbeitung der Daten.

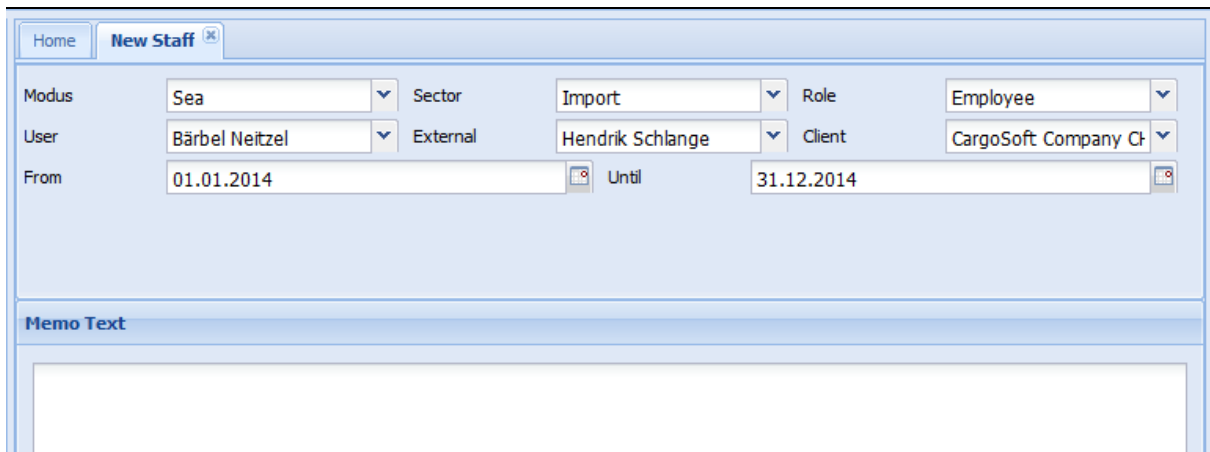
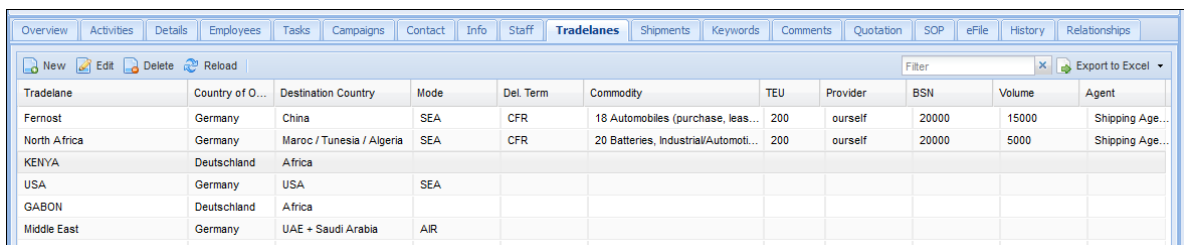


Abbildung 78: Address &gt; Staff: Anlage

## 5.10 TRADELANES

Beim Aufruf des Reiters **Tradelanes** öffnet sich die Übersicht der zugeordneten Fahrtgebiete. Hier werden potentielle Tradelanes eines Kunden verwaltet. Es findet kein automatischer Soll-/Ist-Abgleich mit den Sendungsdaten aus TMS statt.



Tradelane	Country of O...	Destination Country	Mode	Del. Term	Commodity	TEU	Provider	BSN	Volume	Agent
Fernost	Germany	China	SEA	CFR	18 Automobiles (purchase, leas...	200	ourself	20000	15000	Shipping Age...
North Africa	Germany	Maroc / Tunesia / Algeria	SEA	CFR	20 Batteries, Industrial/Automoti...	200	ourself	20000	5000	Shipping Age...
KENYA	Deutschland	Africa								
USA	Germany	USA	SEA							
GABON	Deutschland	Africa								
Middle East	Germany	UAE + Saudi Arabia	AIR							

Abbildung 79: Address &gt; Tradelanes

Wählen Sie **New**, um eine neue Tradelane anzulegen. Es öffnet sich ein neuer Reiter **New Tradelane**.

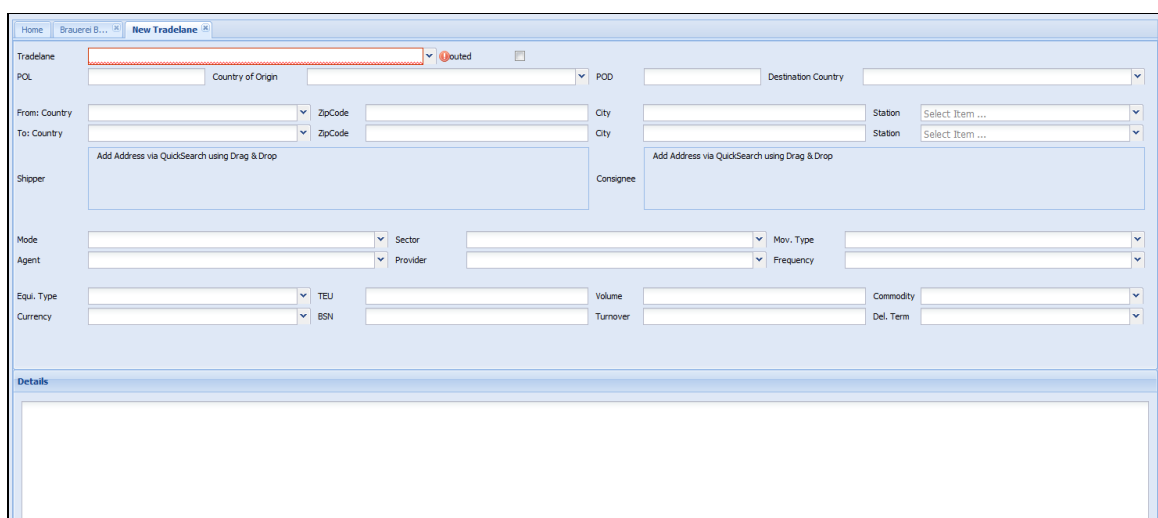


Abbildung 80: Address &gt; Anlage Tradelane

Im ersten Feld **Tradelane** sind über die Dropdown Liste alle verfügbaren Tradelanes auswählbar. Die Felder **Country of Origin/Destination** und **POL/POD** werden automatisch gefüllt, sofern diese in den

Stammdaten hinterlegt sind. Die Eintragungen werden im Bereich **Administration > Tradelanes** gepflegt.

Die Felder bedeuten im Einzelnen:

<b>Tradelane</b>	Wählen Sie über die Dropdown Liste die gewünschte Tradelane aus. Die Einträge werden unter <b>Navigation &gt; Administration &gt; Business &gt; Tradelanes</b> gepflegt. Es findet keine Synchronisation mit den TMS-Fahrtgebieten statt.
<b>Routed</b>	Checkbox zur Kennzeichnung, ob die Tradelane durch Partner/Agenten gerouted wird.
<b>POL</b>	Wird bei Auswahl der Tradelane automatisch gefüllt, sofern in den Stammdaten hinterlegt. Der Eintrag kann manuell geändert werden.
<b>Country of Origin</b>	Wird bei Auswahl der Tradelane automatisch gefüllt, sofern in den Stammdaten hinterlegt. Über die Dropdown Liste kann der Eintrag geändert werden.
<b>POD</b>	Wird bei Auswahl der Tradelane automatisch gefüllt, sofern in den Stammdaten hinterlegt. Der Eintrag kann manuell geändert werden.
<b>Country of Destination</b>	Wird bei Auswahl der Tradelane automatisch gefüllt, sofern in den Stammdaten hinterlegt. Über die Dropdown Liste kann der Eintrag geändert werden.
<b>From (Country/ZIP Code/City)</b>	Felder zur Erfassung von Daten der Abhol-/Gestellungsadresse.
<b>From Station</b>	Wählen Sie den Abgangs-/Startbahnhof auf der Dropdownliste. Die Stammdaten werden in TMS gepflegt.
<b>To (Country/ZIP Code/City)</b>	Felder zur Erfassung von Daten der Liefer-/Gestellungsadresse.
<b>To Station</b>	Wählen Sie den Empfangs-/Zielbahnhof auf der Dropdownliste. Die Stammdaten werden in TMS gepflegt.
<b>Shipper/Consignee</b>	Fügen Sie die Shipper-/Consigneeadresse per Drag and Drop aus der QUICK SEARCH ein. Durch einen Doppelklick auf eine Adresse wird diese wieder entfernt.
<b>Mode</b>	Wählen Sie den Transportmodus (All/Air/Sea/Rail/Road) aus der Dropdown Liste.
<b>Sector</b>	Wählen Sie den Sektor aus der Dropdown Liste (beispielsweise [Export]).
<b>Movement Type</b>	Wählen Sie die Versandart aus der Dropdown Liste.
<b>Agent</b>	Wählen Sie den Agenten aus der Dropdown Liste.
<b>Provider</b>	Wählen Sie den Anbieter aus der Dropdown Liste.
<b>Frequency</b>	Wählen Sie die Frequenz aus der Dropdown Liste.
<b>Equipment Type</b>	Wählen Sie das Equipment aus der Dropdown Liste (beispielsweise [Paletten]).
<b>TEU</b>	Erfassen Sie die Anzahl der erwarteten TEUs.
<b>Volume</b>	Tragen Sie das erwartete Volumen ein.
<b>Commodity</b>	Wählen Sie die Warenart aus der Dropdown Liste.
<b>Currency</b>	Wählen Sie die Währung aus der Dropdown Liste.
<b>BSN</b>	Tragen Sie den erwarteten Bruttonutzen ein.

<b>Turnover</b>	Tragen Sie den erwarteten Umsatz ein.
<b>Delivery Term</b>	Wählen Sie die Frankatur aus der Dropdown Liste.
<b>Details</b>	Freitextfeld zur Erfassung weiterer Informationen.

Beenden Sie die Eingabe mit **Save** und wählen Sie in der Übersicht den Button **Reload**. Die Tradelane erscheint in der Übersicht.

Nutzen Sie das Feld **Filter**, um bestimmte Tradelanes anzuzeigen. Auf diesem Reiter wird hierfür die Spalte **Tradelane** ausgewertet.

**Administratoren Hinweis:** Die Einstellungen werden über die folgenden CRM Label getätigt:

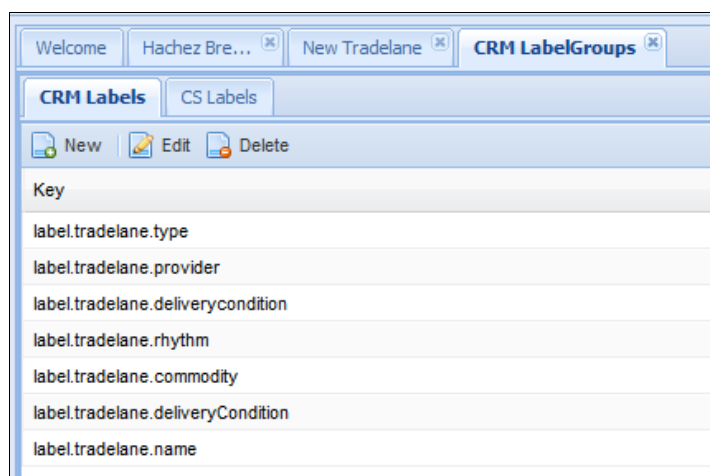
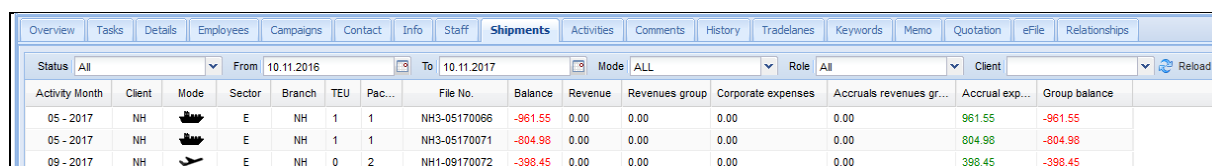


Abbildung 81: Address > Tradelanes: CRM Label

## 5.11 SHIPMENTS

Sendungen bzw. Auftragspositionen, die in Verbindung mit der gewählten Kundenadresse stehen, werden auf diesem Reiter angezeigt.






Activity Month	Client	Mode	Sector	Branch	TEU	Pac...	File No.	Balance	Revenue	Revenues group	Corporate expenses	Accruals revenues gr...	Accrual exp...	Group balance
05 - 2017	NH		E	NH	1	1	NH3-05170066	-961.55	0.00	0.00	0.00	0.00	961.55	-961.55
05 - 2017	NH		E	NH	1	1	NH3-05170071	-804.98	0.00	0.00	0.00	0.00	804.98	-804.98
09 - 2017	NH		E	NH	0	2	NH1-09170072	-398.45	0.00	0.00	0.00	0.00	398.45	-398.45

Abbildung 82: Address > Shipments

Da die Daten aus TMS Tabellen stammen und für die Darstellung im CRM aufbereitet werden, kann es gegebenenfalls zu leichten Verzögerungen bei der Anzeige kommen.

Die TMS-Adressqualifier werden für die Darstellung von Adressen im CRM nicht beachtet.

Neben den Sendungsdaten können – mit entsprechender Berechtigung - Spalten mit monetären Werten eingeblendet werden. Diese sind nicht auf Belegebene einzusehen. Es werden immer alle in einer Position erfassten Beträge angezeigt. Umsätze, Erträge, Rückstellungen und Ausgaben eines

Files werden im CRM unter **Adresse > Shipments** nur dargestellt in der Adresse, welche als Auftraggeber im TMS gekennzeichnet ist.

In allen anderen Adressen des Auftrags werden Umsätze, Erträge, Rückstellungen und Ausgaben des Files mit **0** angezeigt.

Des Weiteren kann auch die Spalte **Person in Charge** eingeblendet werden. Dort wird der verantwortliche Mitarbeiter aus der TMS Position angezeigt.

Um die Daten nach einer Spalte zu sortieren, klicken Sie auf den entsprechenden Spaltenkopf.

In der oberen Leiste lassen sich Kriterien zur Darstellung der Daten erfassen und so ein Filter setzen.

Status	Activity	Sector	Branch	TEU	Pac...	File No.	Balance	Revenue	Revenues group	Corporate expenses	Accruals revenues gr...	Accrual exp...	Group balance
05 - 2	Closed	E	NH	1	1	NH3-05170066	-961.55	0.00	0.00	0.00	0.00	961.55	-961.55
05 - 2	Invoiced	E	NH	1	1	NH3-05170071	-804.98	0.00	0.00	0.00	0.00	804.98	-804.98
09 - 2	Open	E	NH	0	2	NH1-09170072	-398.45	0.00	0.00	0.00	0.00	398.45	-398.45

Abbildung 83: Address > Shipments Filtermöglichkeiten

Zum Beispiel kann die Anzeige im Feld **Status** nach *offenen*, *geschlossenen* oder *abgerechneten* Positionen erfolgen.

Sie können den Auswahlzeitraum über die Felder **From** und **To** einschränken oder ausweiten.

Es kann nach einem spezifischen **Transportmodus** gefiltert werden: *Air*, *Sea*, *Road*, *Rail* oder *All*

Im Feld **Role** ist es möglich nach verschiedenen Funktionen der Adresse in Positionen zu filtern. Wählen Sie beispielsweise *Consignee*, um alle Transportdaten zu erhalten, bei denen diese Kundenadresse im Auftrag als Empfänger aufgetreten ist.

Mit dem Feld **Client** werden Aufträge auf dem **Overview** Reiter nach Mandanten gefiltert.

Das Feld **Client** kann über ein Berechtigungsobjekt in den TMS Stammdaten ein- und ausgeblendet werden.

In der Dropdown Liste werden nur die Mandanten angezeigt, die dem Mitarbeiter zugeordnet oder die in der Spalte **Client** in der Übersicht zu sehen sind.

Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Reload** um die gewünschte Ansicht zu erhalten.

## 5.12 KEYWORDS

Hier wird eine Adresse kategorisiert bzw. mit einem oder mehreren Schlagwörtern versehen.

Value	Description
Lebensmittel/Schokolade	Kunden mit Lebensmittelprodukten / Schokolade

Abbildung 84: Address > Keywords

Es kann nach Adressen anhand des Schlagwortes gesucht werden oder Kampagnen erstellt werden.

**Administratoren-Hinweis:** Die Anlage neuer Schlagwörter, sowie das Sperren oder Löschen erfolgen über den Bereich **Navigation > Keywords**.

Schlagwörter lassen sich neben Adressen auch mit Ansprechpartnern verbinden, siehe Kapitel [Employees](#).

## 5.13 COMMENTS

Unter dem Reiter **Comments** hinterlegen Sie Kommentare und Informationen zu einer Adresse.

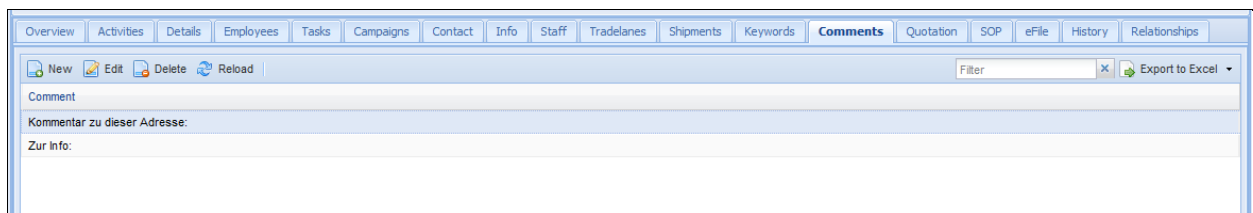


Abbildung 85: Address > Comments

Der Kommentar kann über einen Rich-Text Editor gestaltet werden. Um einen neuen Kommentar zu verfassen wählen Sie **New** im oberen Menü oder über das Kontextmenü. Beenden Sie Ihre Eingabe mit **Save**.

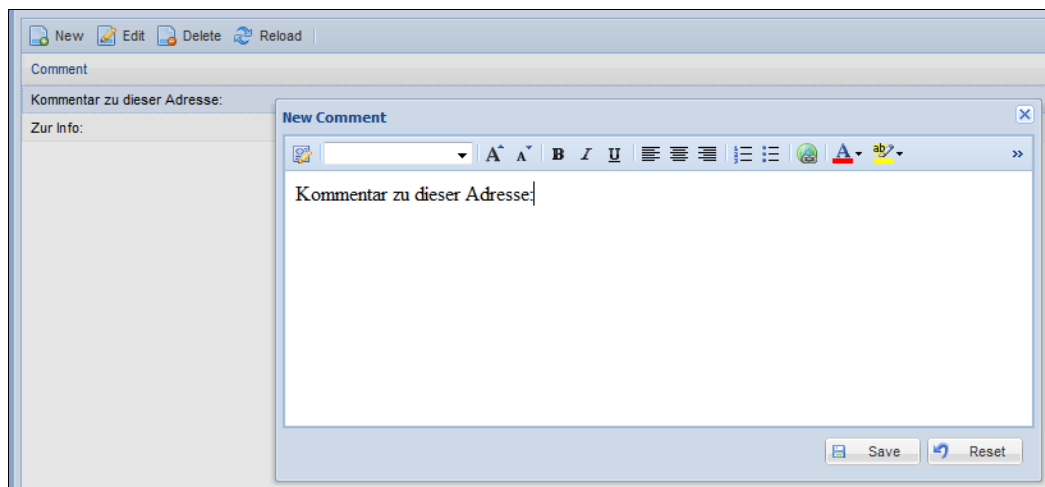


Abbildung 86: Address > Comments anlegen

## 5.14 QUOTATION

Auf diesem Reiter besteht im CRM die Möglichkeit, die (Adress-)Offerten aus TMS einzusehen. Die Nutzung dieser Funktion ist kostenpflichtig.

Bei Auswahl des Reiters öffnet sich die folgende Ansicht:

Status	Quotation no	Follow Up	Order Date	Declined Date	Resubmission...	Valid from	Valid to	C...	Person in cha...	Broker	Agent	Trucker	Sector	Mode	Condition	changedOn
Follow up	4	07.02.2017 0...				01.02.2017 0...		H...	ch				E			
Proposal	45					11.10.2016 0...		ch					E			
Follow up due	46				07.02.2017 0...	11.10.2016 0...		S...	ch				E			
Proposal	47					11.10.2016 0...		H...	cha				E			
Proposal	4150					14.04.2014 0...		F...	cha				E		CFR	
Proposal	4153			07.02.2017 0...		16.04.2014 0...		cha					E		CFR	
Proposal	4154					16.04.2014 0...		cha					E		CFR	
Proposal	4155					16.04.2014 0...		cha					I			
Proposal	4156		08.02.2017 0...			16.04.2014 0...		H...	cha				I			

Abbildung 87: Address > Quotation

Auf diesem Reiter werden die in CargoSoft TMS zu einer Adresse erfassten Offerten angezeigt. Durch einen Doppelklick auf eine Offerte öffnet sich ein Auswahlfenster in dem man den Anhang aus der eAkte der Offerte oder die Offerte selbst zum Öffnen auswählen kann.

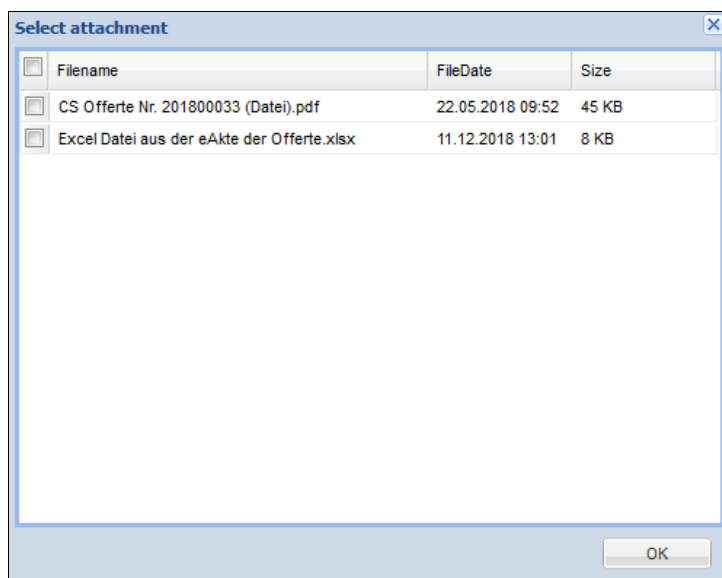


Abbildung 888: Address > Quotation > Auswahlfenster

Im oberen Bereich befinden sich diverse Suchfelder für die Suche nach Offerten. Im unteren Bereich wird das Suchergebnis angezeigt. Wurden keine Suchkriterien erfasst, werden alle Offerten zu der gewählten Adresse angezeigt.

Das Berechtigungsobjekt für den Quotation-Reiter wird in TMS dem gewünschten Berechtigungsprofil zugeordnet.

Ist der Reiter beim nächsten Anmelden an das CRM nicht automatisch eingeblendet, leeren Sie einmalig die Usersettings.

## 5.15 SOP

Auf dem Reiter **SOP** haben Sie die Möglichkeit, SOPs für den gewählten Kunden zu erfassen und zu hinterlegen.

Zur Neuanlage wählen Sie **New** im oberen Menü oder über das Kontextmenü. Es öffnet sich ein Fenster für die Erfassung.

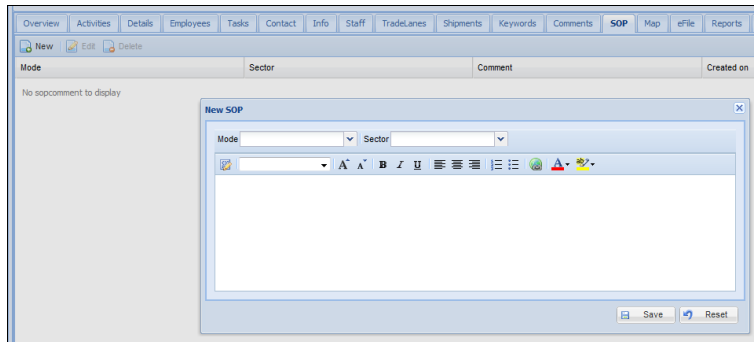


Abbildung 89: Address > SOP

Bei der Anlage kann der Modus und Bereich angegeben werden. Die im CRM angelegten SOPs werden nicht an das TMS übergeben.

## 5.16 MEMO

Der **Memo** Reiter kann anstelle des **SOP** Reiters eingeblendet werden. Bei Nutzung des **Memo** Reiters können alle Einträge des **SOP** Reiters in den **Memo** Reiter integriert werden. Für die Datenmigration vorab bitte eine kurze Mitteilung an das CargoSoft Consulting Team schicken.

Die Aktivierung des Memo Reiters ist über die Global Settings des CRMs steuerbar. Der Reiter ist identisch mit dem TMS Adressreiter Memo und kann in beiden Systemen angezeigt und bearbeitet werden. Um diese Funktion zu nutzen kann das entsprechende Berechtigungsobjekt in den TMS Stammdaten aktiviert werden.

## 5.17 MAP

Unter dem Reiter **Map** kann der Standort der Firmenadresse mit *Google Maps* angezeigt werden.

Um diese Funktion zu nutzen benötigen Sie ein Google Benutzerkonto mit einem entsprechenden Key. Dieser Key wird durch die CRM Entwicklung in Ihren Stammdaten hinterlegt.

Zum Ermitteln der Koordinaten benötigt *Google Maps* die Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort der Adresse. Mit Nutzung der Funktion akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen von *Google* und übergeben diese sensiblen Daten an *Google*. Beachten Sie hierzu auch die Datenschutzerklärung von *Google*.



## 5.18 eFILE

Der Reiter **eFile** dient dazu, adressgebundene Dokumente hochzuladen und zu speichern.

Title	Author	DocType	DocDate	Filename	Size	Created by	FileDate
Neues Dokument	Christina Hüncken	Any	03.02.2014 10:30	Contact.docx	35 KB	Christina Hüncken	03.02.2014 10:34
Neues Dokument		Any	03.02.2014 10:30	CRM-000009 [#1969] neues Feld 'K...	13 KB	Christina Hüncken	03.02.2014 10:35

Abbildung 90: Address > eFile Übersicht

Alle eAkte Dokumente sind im CRM sowie in den TMS Adressstammdaten hoch- und herunterladbar.

Zum Hochladen wählen Sie im CRM den Menüpunkt **Upload**. Vergeben Sie einen Titel sowie einen Dokument Typen. Wählen Sie die Datei auf Ihrem lokalen Dateisystem aus und laden Sie das Dokument in die eAkte.

Die Dauer des Uploads richtet sich nach der Größe der Datei und der Geschwindigkeit Ihrer Netzwerkverbindung.

Title	Author	DocType	DocDate	Filename	Size	Created by	FileDate
Offerte 4156		OF	09.10.2014 10:15	OFFERTE_4156_ADROFF...	41 KB		09.10.2014 09:15
Offerte 4153		OF	09.10.2014 12:50	OFFERTE_4153_ADROFF...	40 KB		09.10.2014 11:50
Offerte 4154		OF	09.10.2014 12:51	OFFERTE_4154_ADROFF...	40 KB		09.10.2014 11:51
Offerte 4155		OF	09.10.2014 12:51	OFFERTE_4155_ADROFF...	40 KB		09.10.2014 11:51
Offerte 4150		OF	09.10.2014 12:51	OFFERTE_4150_ADROFF...	46 KB		09.10.2014 11:51
Visit Report CRM		TP	04.11.2014 16:45	CRMVisitReport-7.2.1.pdf	16 KB	Christina Hüncken	04.11.2014 16:55
Handout CRM		EX	04.11.2014 16:45	CRMHandout-7.2.1.pdf	19 KB	Christina Hüncken	04.11.2014 16:56
Test CRM 09.03.2015			09.03.2015 09:45	CH_CHC-03140048_CSA...	64 KB	Christina Hüncken	09.03.2015 09:50

Abbildung 91: Address > eFile

Nach dem Upload ist das Dokument in der Tabelle unter dem Reiter **eFile** zu sehen und steht weiteren Usern zum Download zur Verfügung.

Im CargoSoft TMS Modul sind die Dateien in der Adresse auf dem Reiter **eAkte** einzusehen.

Dateiname	Versionen	Auswahl	Titel/Bemerkung	Kategorie	Dokumentendatum	Dateidatum	Größe in Bytes
CH_CHC-03140048_CSAWBRCR EX	1	1	Test CRM 09.03.2015	CRM	09.03.2015	09.03.2015 09:45:00	66509
EX CRMHandout-7.2.1.pdf	1	1	Handout CRM	EX	04.11.2014	04.11.2014 16:45:00	20082
OF OFFERTE_4150_ADROFFKO.pdf	1	1	Offerte 4150	OF	09.10.2014	09.10.2014 12:51:28	47448
OF OFFERTE_4153_ADROFFKO.pdf	1	1	Offerte 4153	OF	09.10.2014	09.10.2014 12:50:46	41874
OF OFFERTE_4154_ADROFFKO.pdf	1	1	Offerte 4154	OF	09.10.2014	09.10.2014 12:51:00	41875
OF OFFERTE_4155_ADROFFKO.pdf	1	1	Offerte 4155	OF	09.10.2014	09.10.2014 12:51:11	41180
OF OFFERTE_4156_ADROFFKO.pdf	3	3	Offerte 4156	OF	09.10.2014	09.10.2014 10:15:45	42479
TP CRMVisitReport-7.2.1.pdf	1	1	Visit Report CRM	TP	04.11.2014	04.11.2014 16:45:00	16509

Abbildung 92: Address > eFile

Das Häkchen **CRM** hat keine Auswirkung. Wenn der eFile-Service modulübergreifend eingerichtet ist, werden die Dateien grundsätzlich in beiden Systemen angezeigt.

## 5.19 REPORTS

Dieser Reiter wird derzeit nicht genutzt.

Der Dateityp der Reports (Handout, Visit Report, Contact Overview) kann ausgewählt werden. Die Reports sind als PDF, Worddokument und als Excel-Datei verfügbar.

## 5.20 HISTORY

Der Reiter **History** protokolliert Veränderungen, die im CRM an einer Adresse durchgeführt wurden. Hier wird mit Datum, Uhrzeit und Usernamen festgehalten, welches Feld verändert wurde.

Field	Old Value	New Value	Username	Date
salesRepresentative	VERTR.1	VERTR.2	Christina Hüncken	05.03.2015 10:12
personInCharge	chtest	ch	Christina Hüncken	06.01.2015 10:23
globalSuperVision	ch	ch	Christina Hüncken	05.01.2015 11:25
globalSuperVision	ch	ch	Christina Hüncken	05.01.2015 11:23
personInCharge		chtest	Christina Hüncken	05.01.2015 11:22
personInCharge	ms		Christina Hüncken	18.12.2014 12:38
lockedModeB	true	false	Christina Hüncken	17.12.2014 09:54

Abbildung 93: Address > History

Die Spalte **Before** zeigt den Wert eines Feldes vor der Änderung, das Feld **After** den Wert nach der Änderung an. Über das Sortieren oder Gruppieren der Tabelle lassen sich die einzelnen Bearbeitungsschritte nach User oder auch Datum ordnen bzw. gruppieren.

Es werden nicht alle veränderten Daten einer Adresse vollständig auf diesem Reiter protokolliert. Dies ist bekannt und befindet sich in der Entwicklung.

## 5.21 RELATIONSHIPS

Der Reiter **Relationships** ermöglicht es, Beziehungen zwischen einzelnen Adressen im CRM herzustellen und anzuzeigen.

OwnerLabel	Type	Remarks
Coca Cola Ltd. Canada (KS) G-2		
Coca Cola Deutschland GmbH (KS) G-3	Subsidiary Company	Tochterfirma in Deutschland
Coca Cola DE Ladestelle (KS) G-26	Subsidiary Company	Ladestelle der Adresse G3

Abbildung 94: Address > Relationships

Auf dem Reiter **Relationships** einer Adresse ist es möglich, der Adresse hierarchisch mehrere Beziehungen zu Adressen zuzuordnen und diese in übergeordneter oder untergeordneter Ansicht darzustellen.

Für die Zuordnung einer untergeordneten Adresse, muss zuerst der bestehende Datensatz der Adresse im **Relationships Reiter** selektiert werden. Die Adresse, die untergeordnet werden soll, wird per **Drag & Drop** aus der **Quick Search** auf den selektierten Datensatz gezogen.

Es öffnet sich ein kleines Pop-up Fenster.

In dem Feld **Type** kann der Beziehungstyp zwischen den Adressen ausgewählt und in dem Feld **Remark** eine Bemerkung eingetragen werden.

Abbildung 95: Address > Relationships > kleines Pop-up Fenster

Die Auswahlmöglichkeiten im Feld **Type** können über das Label *label.relationship.type* benutzerdefiniert angepasst werden.

Bei Bestätigung mit dem **Save** Button, wandelt sich der Datensatz zu einer Ordnerstruktur, die aufgeklappt ist.

Mit dem Rechtsklick auf die untergeordnete Adresse, öffnet sich das Lokalmenü. Durch das Auswählen des Menüeintrags **Show** wird die unter- oder übergeordnete Adresse, in einem separaten Tab, geöffnet.

Dabei ist die Markierung immer auf der Adresse in der ich mich gerade befinde.

Durch Pfeile nach oben (übergeordnete Firma) und nach unten (untergeordnete Firma) wird die Beziehung dargestellt.

OwnerLabel	Type	Remarks
<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 📁</li> <li>▲ 📁 Coca Cola Ltd. Canada (KS) G-2</li> <li>▲ 📁 Coca Cola Deutschland GmbH (KS) G-3</li> <li>▼ 📁 Coca Cola DE Ladestelle (KS) G-26</li> </ul>		
	Subsidiary Company	Tochterfirma in Deutschland
	Subsidiary Company	Ladestelle der Adresse G3

Abbildung 96: Address > Relationships > Darstellung der Beziehungen mehrerer Adressen

Die untergeordneten Adressen können nur in der übergeordneten Adresse, in der die Beziehung erstellt wurde, gelöscht werden.

## 6 CONTACT

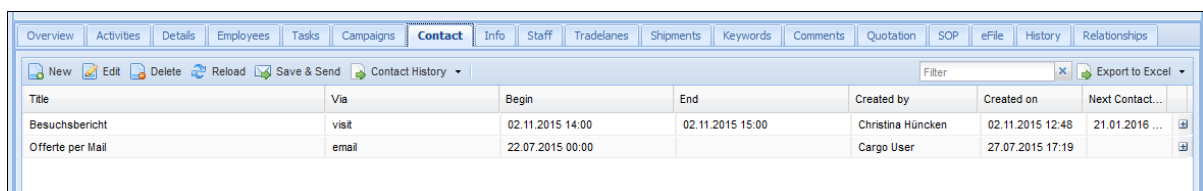
Unter dem Punkt **Contact** wird die Kundenkontakthistorie gepflegt. Hier werden Besuchsberichte erstellt und Notizen und Informationen zu Kundenkontakten hinterlegt.

Die Erfassung ist an verschiedenen Stellen im CRM möglich:

- Adressbezogen direkt in einer Adresse auf dem Reiter **Contact**.
- Über den Menüpunkt unter **Navigation > Create > Contact**. Besuchsberichte werden hier im ersten Schritt unabhängig von einer Adresse erfasst. Die Zuordnung zu einer Adresse und den Ansprechpartnern erfolgt über die Unterreiter **Relationship** und **Contact Persons**.
- In einer Kampagne unter **Navigation > Campaigns > Create New Contact**

### 6.1 ÜBERSICHT

In einer Adresse werden auf dem Reiter **Contact** in einer Übersichtsmaske alle mit der Adresse verknüpften Berichte angezeigt.



Title	Via	Begin	End	Created by	Created on	Next Contact...
Besuchsbericht	visit	02.11.2015 14:00	02.11.2015 15:00	Christina Hüncken	02.11.2015 12:48	21.01.2016 ...
Offerte per Mail	email	22.07.2015 00:00		Cargo User	27.07.2015 17:19	


Abbildung 97: Contact > Übersicht

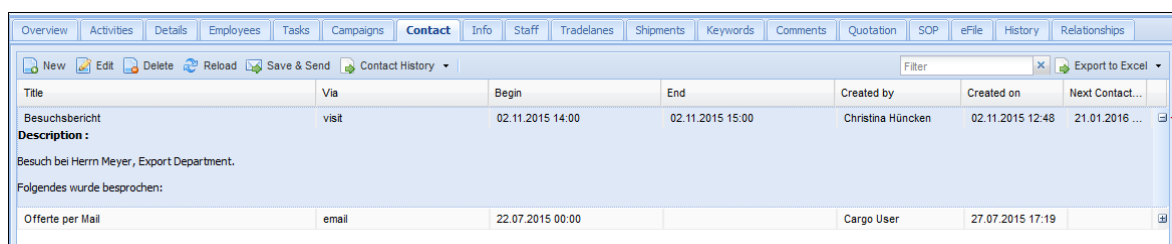
Die Spalte **Via** gibt an, um welche Art von Bericht es sich handelt. So wird beispielsweise ein Besuchsbericht mit dem Typ [Visit] gekennzeichnet.

Die Bearbeitungsfunktionen sind über das obere Menü oder das Kontextmenü auswählbar.

Im Bereich **Administration > Business > Contact templates** lassen sich Vorlagen für unterschiedliche Berichtstypen erstellen.

Über **Contact History** öffnet sich eine Übersicht über alle angelegten Besuchsberichte zu einem Kunden.

Um nähere Informationen zu einem gewählten Bericht zu erhalten, klicken Sie auf das Symbol  auf der rechten Seite. Der Bereich **Description** wird ausgeklappt und die Daten vom **Details**-Reiter des Besuchsberichtes werden eingeblendet.



Title	Via	Begin	End	Created by	Created on	Next Contact...
Besuchsbericht	visit	02.11.2015 14:00	02.11.2015 15:00	Christina Hüncken	02.11.2015 12:48	21.01.2016 ...
<b>Description :</b> Besuch bei Herrn Meyer, Export Department. Folgendes wurde besprochen: Offerte per Mail						
Offerte per Mail	email	22.07.2015 00:00		Cargo User	27.07.2015 17:19	

Abbildung 98: Contact > Übersicht: Details

## 6.2 BERICHT ANLEGEN UND BEARBEITEN

Berichte können im CRM an verschiedenen Stellen erstellt und verwaltet werden.

Zum einen auf dem Reiter **Contact** in der geöffneten Adresse.

Des Weiteren unter **Navigation > Create > Contact**. Besuchsberichte werden somit im ersten Schritt unabhängig von einer Adresse erfasst. Die Zuordnung zu einer Adresse erfolgt über den Unterreiter **Relationship**.

Wird der Besuchsbericht in einer Adresse angelegt, so ist die Adresse bereits auf dem Reiter hinterlegt.

Bei der Anlage über die Navigation muss der Bericht vor dem Speichern auf diesem Reiter einer Adresse zugeordnet werden.

The screenshot shows the 'New Contact' form in the CRM. At the top, a red warning box says 'Address For Contact is missing' with instructions to add addresses via Drag & Drop. The form has several tabs: 'Details', 'Tasks', 'Give-Aways', 'Tradelanes', 'Keywords', 'Comments', 'eFile', 'History', 'Mail History', 'Relationships' (selected), and 'Contact Persons'. The 'Relationships' tab contains a table with columns: 'Related Model', 'Owner', 'Model', 'Created By', 'Created On', 'Changed On', and 'Changed By'. The table is currently empty, showing 'No crmrelationship to display'. The form fields include: Title (Besuchsbericht Kunde A), Via (phone call), Begin (22.12.2014 08:00), End (22.12.2014 08:30), Next Contact (26.01.2015 08:00, phone call), and sections for Participants, Customers, Mailing list, Extra Mails, Topics, and Conclusion.

Abbildung 99: Contact > Relationships

In einem nächsten Schritt soll es die Möglichkeit geben, den Bericht mit mehr als einer Adresse zu verknüpfen. Dies befindet sich noch in der Entwicklung.

Auf dem Reiter **Contact** wählen Sie **New** zum Anlegen eines neuen Berichts. Das Bearbeiten ist über **Edit** bzw. Doppelklick möglich.

Bei der Anlage eines neuen Berichts öffnet sich der Reiter **New Contact**.

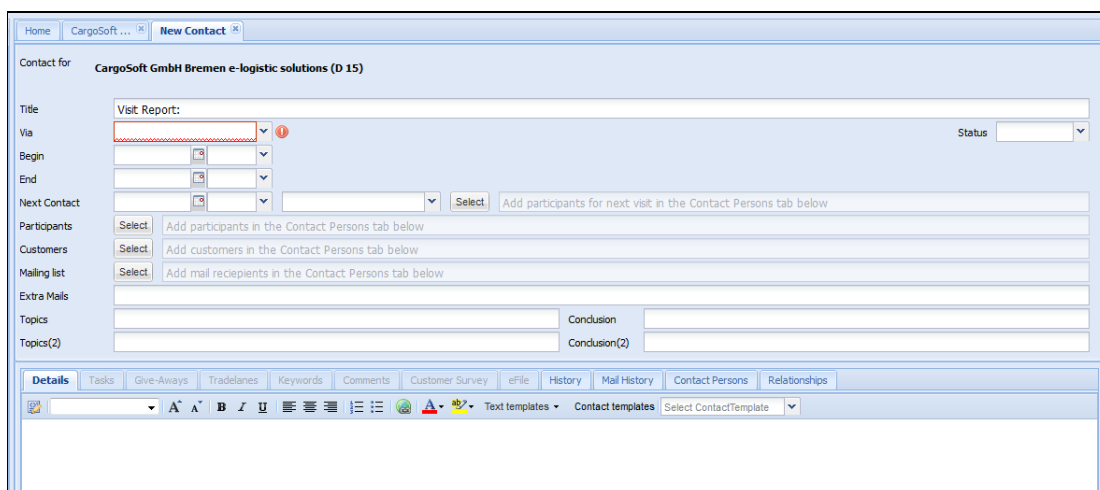


Abbildung 100: Contact > New Contact

Im oberen Menü wird die Kundenadresse eingeblendet, welche als Link hinterlegt ist.

Im oberen Bereich werden die Stammdaten des Berichts in einer Übersicht dargestellt, wie beispielsweise der Titel, das Start- und das Enddatum.

Die Felder bedeuten im Einzelnen:

<b>Title</b>	Bei der Neuanlage wird als Titel automatisch der Matchcode der Adresse vorgegeben. Sie können den Titel nach Bedarf abändern oder ergänzen. Das Feld ist ein Pflichtfeld. In den Global Settings kann die Vorbelegung des Titels in dem Label <i>crm.contact.title.pattern</i> angepasst werden. Die Betreffzeile der Email ist identisch zu dem Titel des Contacts.
<b>Via</b>	Wählen Sie hier den Typ des Kundenkontaktes aus. Das Feld ist ein Pflichtfeld. Bei der Auswahl [Quotation] oder [Sales lead] wird automatisch ein weiteres Feld zur Erfassung der Angebotsnummer eingeblendet.
<b>Status</b>	Bei der Neuanlage ist das Feld leer bzw. wechselt nach dem Speichern auf <i>Draft</i> . Nach dem Senden wechselt der Status automatisch auf <i>Sent</i> .
<b>Begin/End</b>	Tragen Sie das Start- und das Enddatum inklusive der Uhrzeiten ein. Es stehen Ihnen hierfür Kalenderfunktionen und Dropdown Listen zur Verfügung.
<b>Next Contact</b>	Erfassen Sie den nächsten Besuchstermin und die Teilnehmer.  Der Termin wird der/den hinterlegten Person(en) 7 Tage im Voraus auf der Startseite im Bereich <b>Next Customer Visit</b> angezeigt. Der Zeitraum kann in den Stammdaten unter <b>Administration &gt; System &gt; Global Settings: crm.next.visit.date</b> beliebig eingestellt werden.  Für dieses Feld kann ein Kalendereintrag in E-Mail-Programmen wie zum Beispiel Outlook oder Lotus Notes angelegt werden. Um diese Funktion zu nutzen, kann das entsprechende Berechtigungsobjekt in den <b>Global Settings: crm.service.core.contact.attach_ics</b> aktiviert werden. Mit dem Senden des Contacts, wird eine ICS-Datei erzeugt, die in das E-Mail-Programm importiert werden kann.

<b>Participants</b>	Erfassen beteiligte Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen des eigenen Unternehmens, die an dem Termin teilgenommen haben. Nutzen Sie für die Erfassung entweder die <b>Select</b> Buttons oder den Unterreiter <b>Contact Persons</b> .
<b>Customers</b>	Wählen Sie die Ansprechpartner des Kunden aus, die an dem Termin teilgenommen haben. Nutzen Sie für die Erfassung entweder die <b>Select</b> Buttons oder den Unterreiter <b>Contact Persons</b> . Hinzugefügt werden können alle Personen, die auf dem Reiter <b>Employees</b> hinterlegt sind. Mit Ausnahme von Personen, die als ausgeschieden ( <i>retired</i> ) markiert sind.
<b>Mailing list</b>	Sie haben die Möglichkeit sowohl Mitarbeiter des eigenen Unternehmens als auch die Ansprechpartner des Kunden auszuwählen. Nutzen Sie für die Erfassung die <b>Select</b> Buttons oder den Unterreiter <b>Contact Persons</b> .  Eine Mail wird an alle Personen gesendet, die in diesem Feld eingetragen wurden und zu welchen eine gültige Mailadresse hinterlegt wurde. Um eine Mail zu senden, wählen Sie den Button <b>Save + Send</b> .  Es ist möglich mehrere Teilnehmer mit gleicher E-Mailadresse in einem <b>Bericht</b> hinzuzufügen. Beim Senden dieses Berichts filtert das System die doppelte E-Mailadresse raus und versendet die E-Mail nur einmal. Beispiel: Zwei verschiedene Ansprechpartner in einer Adresse mit einer gemeinsam genutzten E-Mailadresse. Max Mustermann: <a href="mailto:Mustermann-transport@Mustermann.net">Mustermann-transport@Mustermann.net</a> Maximilian Mustermann: <a href="mailto:Mustermann-transport@Mustermann.net">Mustermann-transport@Mustermann.net</a>  Das Flag <b>Mailing</b> in den Employee-Stammdaten wird berücksichtigt für den Versand von Kampagnen.  In den Global Settings kann das Feld für das Hinterlegen von Kunden/externen Ansprechpartnern gesperrt werden. Das Label lautet <i>crm.person.drag.and.drop.activate</i> .
<b>Extra Mails</b>	Zusätzliches E-Mailfeld, um weitere Mailadressen frei einzutragen. Das Feld kann in den Global Settings über das Label <i>crm.contact.extra.mail</i> gesperrt werden.
<b>Topics (1+2)</b>	2 Freitextfelder zur Erfassung des Themas. Die maximale Zeichenlänge (voreingestellt mit 50 Zeichen) kann unter Global Settings eingestellt werden. Der Ausdruck im Besuchsbericht erfordert eine kostenpflichtige Reportanpassung.
<b>Conclusion (1+2)</b>	2 Freitextfelder zur Erfassung des Fazits. Die maximale Zeichenlänge (voreingestellt mit 50 Zeichen) kann unter Global Settings eingestellt werden. Der Ausdruck im Besuchsbericht erfordert eine kostenpflichtige Reportanpassung.

Wird die maximale Zeichenanzahl der Felder **Topics** und **Conclusion** überschritten, wird das jeweilige Feld rot umrandet dargestellt und es erscheint eine Infobox neben dem Feld. Das Abspeichern ist nicht möglich. Es erscheint eine entsprechende Meldung.

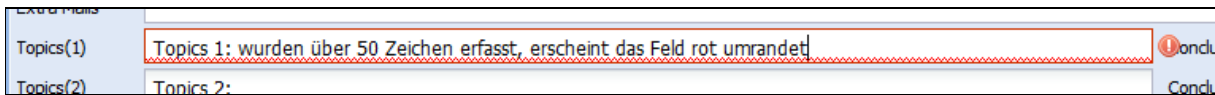


Abbildung 101: Contact: Meldung maximale Zeichenanzahl

Der Button **Visit Report** erzeugt eine druckfähige Version des aktuellen Berichts. Zum Beenden der Eingabe und Speichern des Berichts wählen Sie **Save**.

Möchten Sie den Bericht per Mail versenden, nutzen Sie den Button **Save and Send**. Es wird automatisch eine Mail generiert und an alle Personen der Felder **Mailing List** und **Extra Mails** versandt. Das Flag *Mailing* in den Employee-Stammdaten hat keine Auswirkung.

Die Datei kann mit dem Senden automatisch an das eFile der Adresse übertragen werden. Dies wird in den Global Settings eingestellt.

Die Historie wird auf dem Unterreiter **Mail History** angezeigt. Nach dem Senden eines Berichts wechselt der Status auf *sent*.

#### **Administratoren-Hinweise:**

Ob die Einträge aus dem Unterreiter **Details** in die E-Mail übernommen werden oder der Besuchsbericht als Anhang geschickt wird, kann im Bereich **Administration** gesteuert werden.

Die Darstellung des E-Mailtextes kann im HTML-Format oder im TXT-Format erfolgen, die Einstellung erfolgt hier ebenfalls im Bereich **Administration**.

Das CRM Label für das Sperren/Freigeben des Feldes *Extra Mails* lautet: *crm.contact.extra.mail*

Das Label, welches das Senden von Besuchsberichten an Employees erlaubt/verhindert lautet: *crm.person.drag.and.drop.activate*

## 6.2.1 DETAILS

Auf dem Unterreiter **Details** werden Berichte erfasst und bearbeitet.

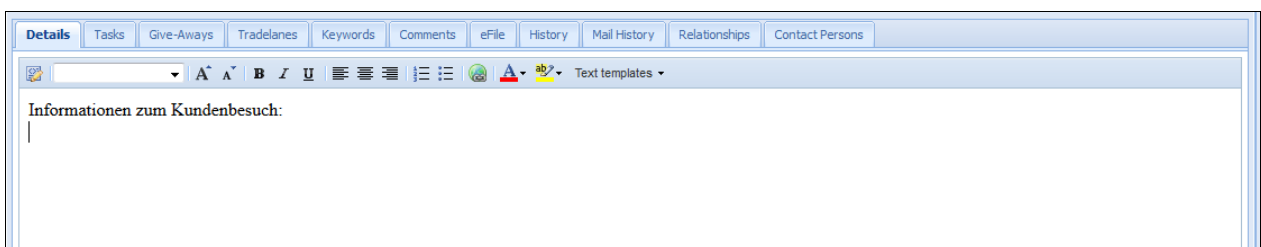


Abbildung 102: Contact &gt; Details

Über die Leiste oberhalb des Textfeldes kann der Text formatiert werden.

Nicht alle Formatierungen werden von Crystal Report unterstützt und übernommen, wie zum Beispiel:

- Aufzählungszeichen
- Nummerierungen
- Listen mit mehreren Ebenen
- Fett und kursiv



## 6.2.2 TASKS

Über diesen Reiter werden Aufgaben angelegt, die im Zusammenhang mit dem Kundenbesuch stehen.

Priority	Title	Accepted	Done
↓	Neue Aufgabe nach Besuch Deadline in 2 weeks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 103: Contact > Tasks

Bei der Erstellung einer Aufgabe wird als Titel der des Berichts vorbelegt.

Die Neuanlage und Bearbeitung einer Aufgabe ist identisch mit dem Arbeiten auf dem Reiter **Tasks** und wird näher erläutert im Kapitel [Tasks](#).

## 6.2.3 GIVE-AWAYS

Wurden zu dem Kundenbesuch Werbegeschenke mitgenommen, kann dies auf dem Unterreiter **Give-Aways** dokumentiert werden.

Name	Date	Amount	User
Schlüsselhänger mit Logo	11.05.2015	15	Michael M. Schroer

Abbildung 104: Contact > Give-Aways

Klicken Sie auf **New**, wählen Sie den entsprechenden Artikel aus der Spalte **Name** aus und vermerken Sie die Anzahl in der Spalte **Amount**. Im Feld **Employee** wird der Ansprechpartner des Kunden eingetragen. Die hier erfassten Give-Aways werden nicht mit dem **Give-Away**-Reiter in den **Employees** synchronisiert.

Die Artikel werden im Bereich **Give-Aways** in der **Administration** gepflegt.

## 6.2.4 TRADELANES

Auf diesem Reiter werden potentielle Tradelanes erfasst.

Tradelane	Country of Origin	Destination Cou...	Mode	Delivery Term	Commodity	TEU	Provider	BSN	Volume	Agent
USA	Germany	USA	SEA							

Abbildung 105: Contact > Tradelanes

Nach der Erfassung wird die neue Tradelane auch in der Kundenadresse auf dem Reiter **Tradelanes** angezeigt.

Der Bereich wird im Kapitel [Tradelanes](#) näher erläutert.

## 6.2.5 KEYWORDS

Um einer Adresse Schlagwörter zu zuweisen, besteht auf dem Reiter **Keywords** in einem Bericht die Möglichkeit, diese zu erfassen.

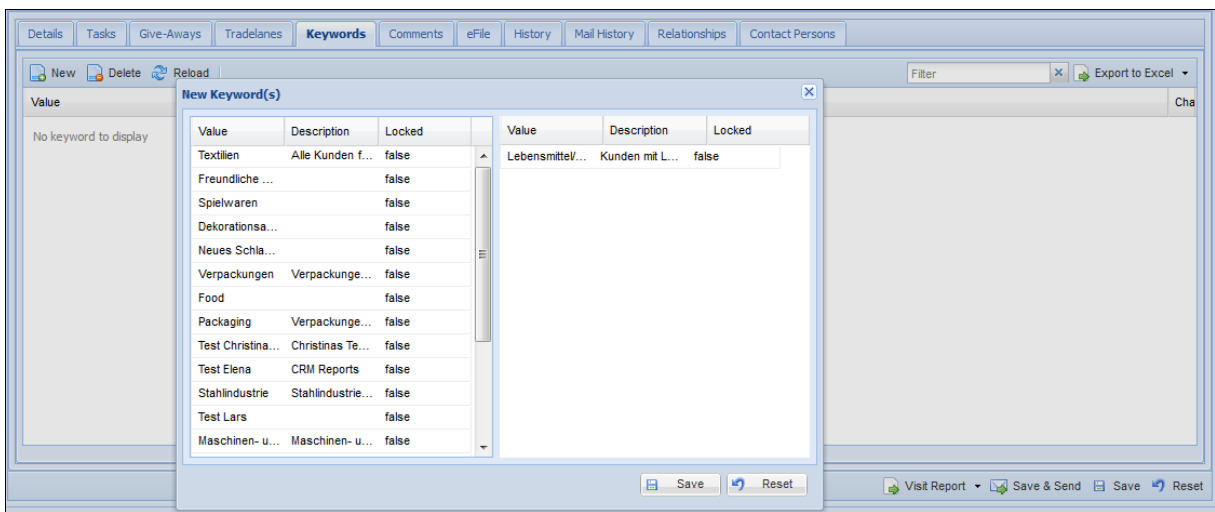


Abbildung 106: Contact > Keywords

Nach der Anlage sind die neuen Schlagwörter auf dem Reiter **Keywords** in der Adresse zu finden, siehe hierzu das Kapitel [Keywords](#).

## 6.2.6 COMMENTS

Auf diesem Reiter werden Kommentare verwaltet.

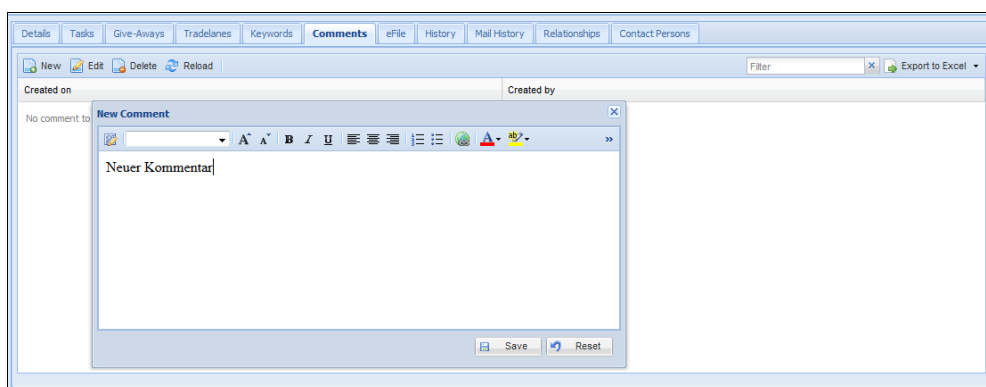


Abbildung 107: Contact > Comments

Nach der Anlage ist der Kommentar auf dem Reiter **Comments** in der Adresse zu finden, siehe hierzu auch das Kapitel [Comments](#).

## 6.2.7 CUSTOMER SURVEY

Dieser Reiter dient dazu, Daten einer Kundenumfrage bzw. Rückmeldungen vom Kunden einzutragen.

The screenshot shows the 'Customer Survey' tab in the CRM. The contact is 'Coca Cola Deutschland GmbH (6 3)'. The survey is titled 'Besuchsbericht: Upcoming Contact'. The survey dates are from 04.09.2018 11:00 to 04.09.2018 12:00. The survey is created and changed by Kira Schönborn on 31.08.2018 15:06 and 12.12.2018 09:15 respectively. The survey is in 'Draft' status. Below the survey details, there are tabs for 'Details', 'Tradelanes', 'Give-Aways', 'Keywords', 'Customer Survey', 'Comments', 'Relationships', 'Tasks', 'eFile', 'Mail History', 'Contact Persons', and 'History'. The 'Customer Survey' tab is active, showing a table with columns for 'Name', 'Discuss', 'Result', and 'Remark'.

Name	Discuss	Result	Remark
GroupOperations			
FCL	<input checked="" type="checkbox"/>	pleased	FCL-Raten immer leicht unter Marktniveau
LCL	<input checked="" type="checkbox"/>	displeased	LCL-Raten ca. 3 USD W/M zu hoch im Vergleich zum Wettbewerb
Air	<input type="checkbox"/>		
Claims	<input checked="" type="checkbox"/>	pleased	Schadensabwicklung immer kompetent und schnell
Road	<input checked="" type="checkbox"/>	displeased	Transportkosten für unpalettierte Ware zu hoch

Abbildung 108: Contact > Customer Survey

Klicken Sie in die Checkbox der Spalte **Discuss**, um zu markieren, welche Bereiche thematisiert wurden. Die Felder **Result** und **Remark** sind nur editierbar, wenn das Häkchen gesetzt wurde. Wählen Sie aus der Dropdownliste der Spalte **Result** die entsprechende Rückmeldung aus und ergänzen Sie gegebenenfalls eine Bemerkung im Freitextfeld **Remark**.

Die Umfragekriterien der Spalten **Group** und **Name** sowie die Einträge der Dropdownliste im Feld **Result** werden in den CRM Stammdaten hinterlegt und sind frei einstellbar.

## 6.2.8 eFILE

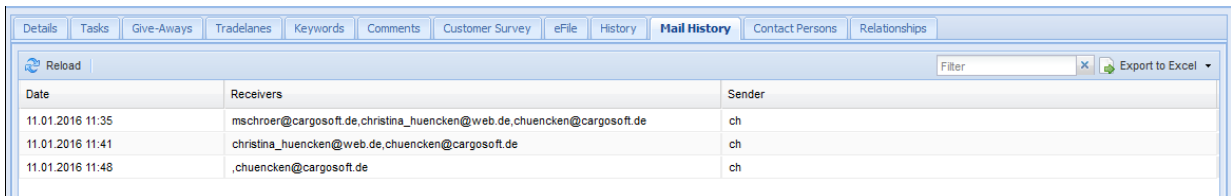
Auf dem Reiter **eFile** werden Dateien zu diesem Kundenkontakt hochgeladen und gespeichert. Die einzelnen Schritte werden näher erläutert im Kapitel [eFile](#). Die Dateien sind nach dem Hochladen nur in dem Besuchsbericht zu finden und erscheinen nicht in der Kundenadresse auf dem **eFile**-Reiter.

Administratoren Hinweis: Mit dem Label *crm.save.report.as.efile* kann definiert werden, ob der Besuchsbericht mit dem Mailing auch an den eFile-Service übertragen werden soll.

Die Datei erscheint nach dem Senden auf dem Reiter **eFile** des jeweiligen **Contacts**, nicht automatisch auf dem **eFile** Reiter in der **Adresse**.

## 6.2.9 HISTORY UND MAIL HISTORY

Die Reiter **History** und **Mail History** zeigen die Historie des Berichts und des Mailversands an. Hier wird mit Datum, Uhrzeit und Usernamen festgehalten, welches Feld verändert wurde bzw. wann eine Mail versandt wurde.

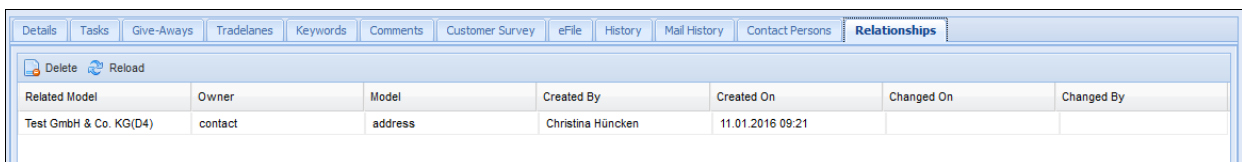


Date	Receivers	Sender
11.01.2016 11:35	mschroer@cargosoft.de,christina_huencken@web.de,chuencken@cargosoft.de	ch
11.01.2016 11:41	christina_huencken@web.de,chuencken@cargosoft.de	ch
11.01.2016 11:48	,chuencken@cargosoft.de	ch

Abbildung 109: Contact > History

## 6.2.10 RELATIONSHIPS

Die Zuordnung des Berichts zu einer Kundenadresse erfolgt auf diesem Reiter.



Related Model	Owner	Model	Created By	Created On	Changed On	Changed By
Test GmbH & Co. KG(D4)	contact	address	Christina Hüncken	11.01.2016 09:21		

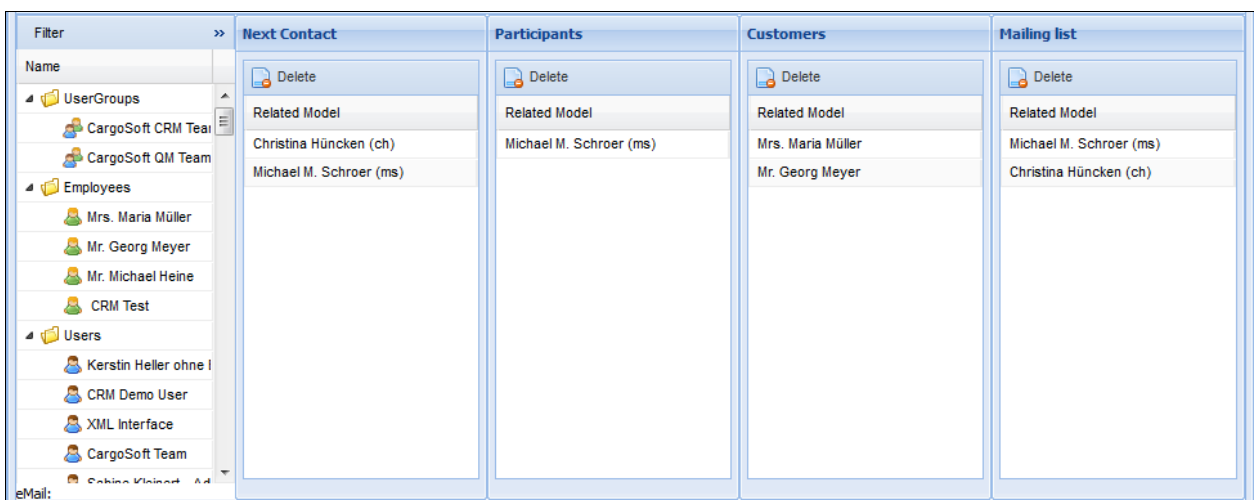
Abbildung 110: Contact > Relationships

Wird der Bericht in einer Adresse auf dem Reiter **Contact** erstellt, so ist hier automatisch die aktuell gewählte Kundenadresse hinterlegt.

Um eine Adresse hinzuzufügen, fügen Sie sie vom **Clipboard** oder **Quick Search** per *Drag and Drop* ein.

## 6.2.11 CONTACT PERSONS

Auf diesem Unterreiter werden Ansprechpartner per *Drag and Drop* zu dem Bericht hinzugefügt.



Filter	Next Contact	Participants	Customers	Mailing list
Name UserGroups CargoSoft CRM Team CargoSoft QM Team Employees Mrs. Maria Müller Mr. Georg Meyer Mr. Michael Heine CRM Test Users Kerstin Heller ohne I CRM Demo User XML Interface CargoSoft Team eMail: Sabine Kleinert Ad	Delete Related Model Christina Hüncken (ch) Michael M. Schroer (ms)	Delete Related Model Michael M. Schroer (ms)	Delete Related Model Mrs. Maria Müller Mr. Georg Meyer	Delete Related Model Michael M. Schroer (ms) Christina Hüncken (ch)

Abbildung 111: Contact > Select Persons

Im Abschnitt **Name** befindet sich die Auswahl der User, Usergroups und der Employees. Per *Drag and Drop* werden diese der(den) jeweiligen Spalte(n) zugeordnet. Über das Suchfeld **Filter** kann nach *Usern* und nach *Employees* gesucht werden.

Aus der Quick Search und dem Clipboard lassen sich weitere Employees anderer Adressen per *Drag and Drop* hinzufügen.

Durch Anklicken einer Person/einer Usergruppe wird die Mailadresse im unteren Bereich angezeigt.

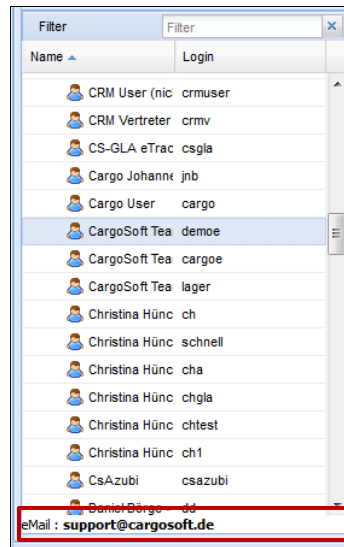


Abbildung 112: Contact > Person Mailaddress

Beenden Sie die Eingabe mit **Save**. Die hinzugefügten Personen erscheinen im oberen Bereich in den Kopfdaten des Berichts in den jeweiligen Feldern. Die Auswahl ist über den Reiter **Contact Persons** oder die **Select** Buttons editierbar.

## 7 TASKS

Sie haben im CRM die Möglichkeit, Aufgaben und Tätigkeiten inklusive Terminen und Beschreibung zu erfassen, zu bearbeiten, weiterzuleiten und zu verwalten.

### 7.1 ÜBERSICHT

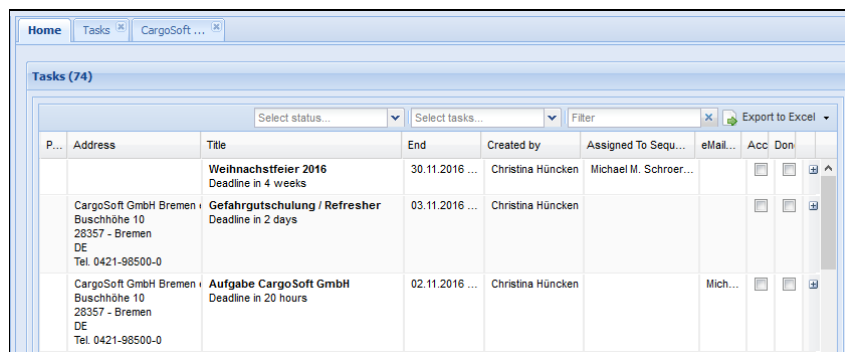
Aufgaben werden im CRM an verschiedenen Stellen erstellt und verwaltet. Dies ist abhängig davon, ob es sich um eine allgemeine Aufgabe handelt oder um eine Aufgabe, die in Zusammenhang mit einer Adresse steht:

- Startseite: **> Tasks**
- Navigation: **> Create > Tasks**  
**> Tasks**
- Adresse: **> Tasks**  
**> Contact > Tasks**

Für den angemeldeten User sind Aufgaben sichtbar, die durch ihn erstellt wurden, die ihm zur Bearbeitung zugewiesen sind oder die er in Kopie erhält.

Zusätzlich sind in Adressen auf dem Reiter **Tasks** alle dort angelegten Aufgaben sichtbar.

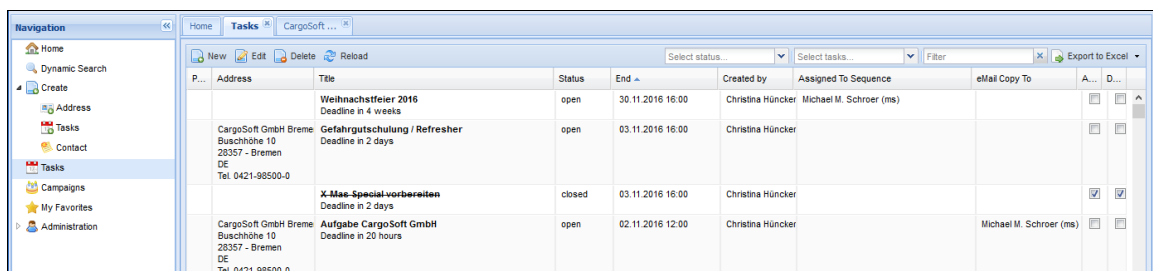
Auf der STARTSEITE werden die offenen Aufgaben des angemeldeten Users angezeigt.



P...	Address	Title	End	Created by	Assigned To Sequ...	eMail...	Acc	Don
		<b>Weihnachtsfeier 2016</b> Deadline in 4 weeks	30.11.2016 ...	Christina Hüncken	Michael M. Schroer...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CargoSoft GmbH Breme Buschhöhe 10 28357 - Bremen DE Tel. 0421-98500-0	<b>Gefahrtschulung / Refresher</b> Deadline in 2 days	03.11.2016 ...	Christina Hüncken			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CargoSoft GmbH Breme Buschhöhe 10 28357 - Bremen DE Tel. 0421-98500-0	<b>Aufgabe CargoSoft GmbH</b> Deadline in 20 hours	02.11.2016 ...	Christina Hüncken		Mich...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 113: Tasks > Startseite

In der NAVIGATION werden alle Aufgaben des Users angezeigt, inklusive der geschlossenen Tasks.



P...	Address	Title	Status	End	Created by	Assigned To Sequence	eMail Copy To	A...	D...
		<b>Weihnachtsfeier 2016</b> Deadline in 4 weeks	open	30.11.2016 16:00	Christina Hüncker	Michael M. Schroer (ms)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CargoSoft GmbH Breme Buschhöhe 10 28357 - Bremen DE Tel. 0421-98500-0	<b>Gefahrtschulung / Refresher</b> Deadline in 2 days	open	03.11.2016 16:00	Christina Hüncker			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<b>X-Mas-Special-vorbereiten</b> Deadline in 2 days	closed	03.11.2016 16:00	Christina Hüncker			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CargoSoft GmbH Breme Buschhöhe 10 28357 - Bremen DE Tel. 0421-98500-0	<b>Aufgabe CargoSoft GmbH</b> Deadline in 20 hours	open	02.11.2016 12:00	Christina Hüncker		Michael M. Schroer (ms)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 114: Tasks > Navigation

In der oberen Menüleiste sind neben dem Standard-Filterfeld zwei weitere Filterfelder verfügbar. Diese ermöglichen das Selektieren nach Aufgabenstatus (*accepted, open, etc.*) und Relation des Users (*created by, assigned to, etc.*).

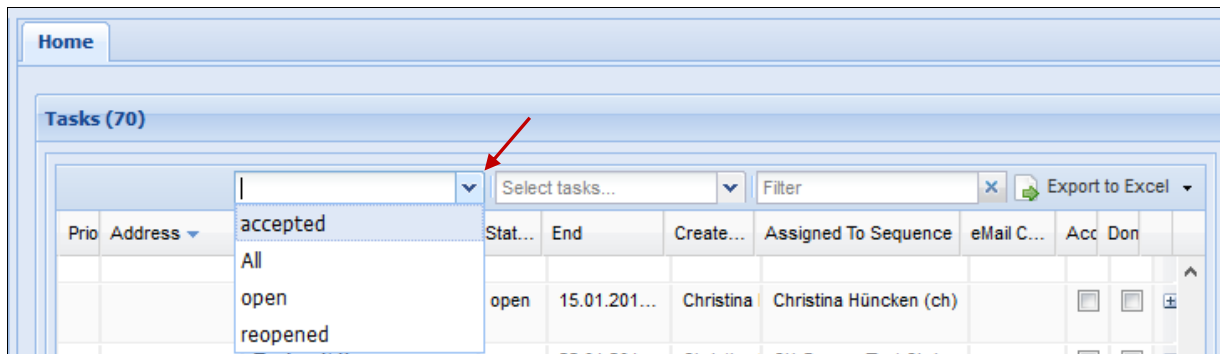


Abbildung 115: Tasks > Select Status

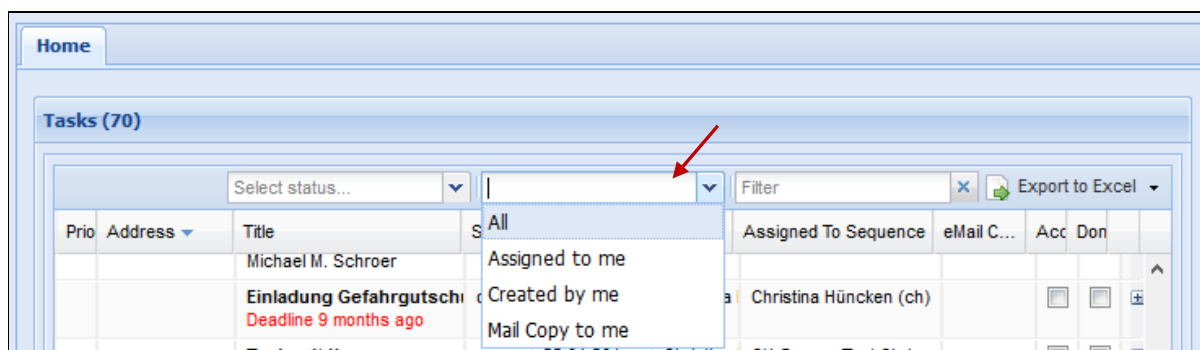


Abbildung 116: Tasks > Select Tasks

**Assigned to me:** Aufgaben, die (von anderen Benutzern oder Ihnen selbst) an Sie zur Bearbeitung zugewiesen wurden.

**Created by me:** Aufgaben, die von Ihnen selbst erstellt wurden.

**Mail Copy to me:** Aufgaben, in denen Sie im Feld *Mailkopie* hinterlegt sind und zur Information per Mail benachrichtigt werden.

Ist eine Aufgabe einer Adresse zugeordnet, ist es möglich die Adresse einzublenden (Columns).

Die Bearbeitungsfunktionen sind über das obere Menü oder das Kontextmenü auswählbar.

## 7.2 AUFGABE ANLEGEN UND BEARBEITEN

Zum Erstellen einer Aufgabe wählen Sie den Button **New**. Für die Bearbeitung öffnen Sie die Aufgabe mit Doppelklick.

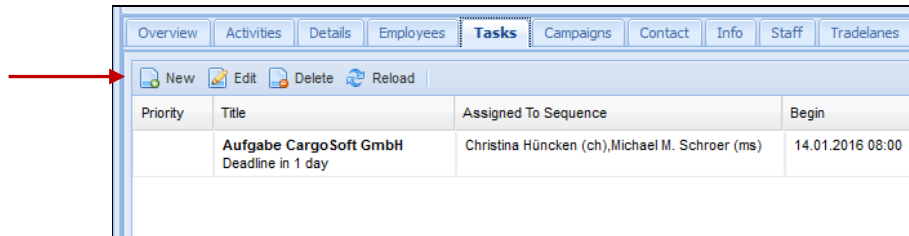


Abbildung 117: Tasks > Übersicht

Es öffnet sich ein neues Fenster für die Erfassung bzw. die Bearbeitung.

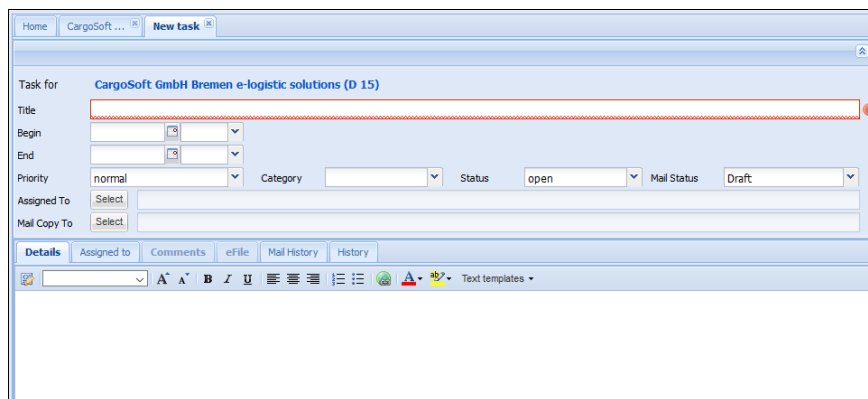


Abbildung 118: Tasks > New Task

Tragen Sie einen Titel und das Anfangs- und Enddatum ein. Für die Übersichtlichkeit kann ein Kalendereintrag für E-Mail-Programme, wie zum Beispiel Outlook oder Lotus Notes, erstellt werden. Für diese Funktion wird das entsprechende Berechtigungsobjekt in den Global Settings aktiviert. Mit dem Senden der Aufgabe wird eine ICS-Datei erstellt, die in das E-Mail-Programm importiert werden kann. Eine Aufgabe kann nur importiert werden, wenn mindestens ein Datum (Begin/End) gefüllt ist.

Im Feld **Priority** wird die Dringlichkeit der Aufgabe erfasst.

Im Feld **Assigned To** kann die Aufgabe über den Select-Button einer anderen Person zur weiteren Bearbeitung zugewiesen werden. Bei der Weiterleitung einer Aufgabe wird der Status automatisch wieder auf *open* gesetzt. Wurde eine Aufgabe von der entsprechenden Person akzeptiert oder bearbeitet, sehen Sie die Änderung in den Feldern *accepted* und *done*.

Im Feld **Mail Copy To** fügen Sie User/Usergruppen ein, welche die Aufgabenmail zur Information in Kopie erhalten.



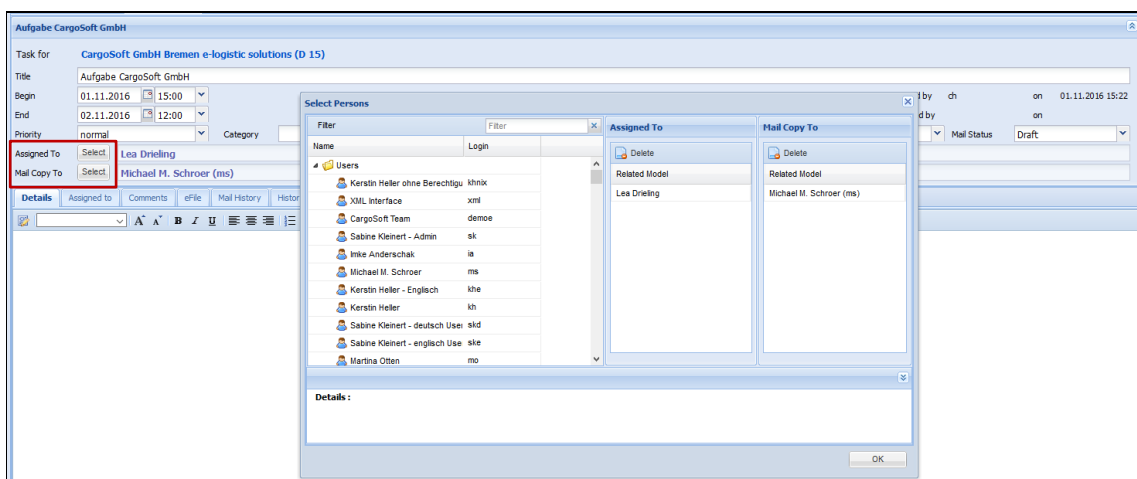


Abbildung 119: Tasks > Assigned To/Mail Copy To

Wählen Sie die jeweilige Person aus der Liste **Name** aus und fügen diese per Doppelklick oder via *Drag and Drop* der Teilnehmerliste **Participants** zu. Bestätigen Sie die Auswahl mit OK.

Über die Unterreiter kann die Aufgabe detailliert bearbeitet werden.

Ist die Aufgabe an eine andere Person zugewiesen oder sind Personen im Feld **Mail Copy** eingefügt, speichern Sie mit **Save and Send**. Die Mail wird an alle beteiligten Personen (**Assigned to/Mail Copy to**) versandt. Die Taskmail wird auch bei einer Statusänderung (*accepted/closed*) an alle Personen in diesen beiden Feldern gesendet.

## 7.2.1 DETAILS

Auf dem Unterreiter **Details** wird die Beschreibung der Aufgabe eingetragen.

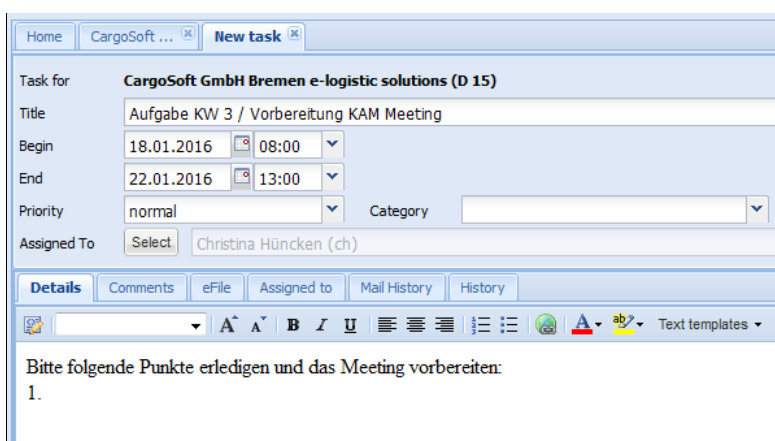


Abbildung 120: Tasks > Details

Über die Leiste oberhalb des Textfeldes kann der Text formatiert werden.

Nicht alle Formatierungen werden von Crystal Report unterstützt und übernommen, wie zum Beispiel:

- Aufzählungszeichen
- Nummerierungen
- Listen mit mehreren Ebenen
- Fett und kursiv

## 7.2.2 COMMENTS

Hier werden Kommentare zu einer Aufgabe hinterlegt, siehe Kapitel [Comments](#).

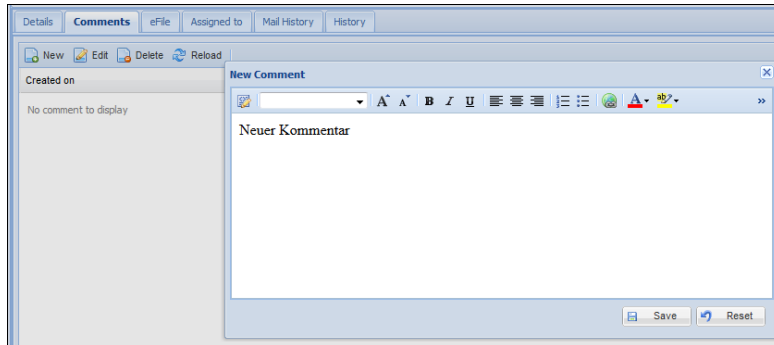


Abbildung 121: Tasks > Comments

## 7.2.3 EFILE

Auf dem Reiter **eFile** haben Sie die Möglichkeit, Dateien zu dieser Aufgabe hochzuladen und zu speichern. Die einzelnen Schritte werden näher erläutert im Kapitel [eFile](#).

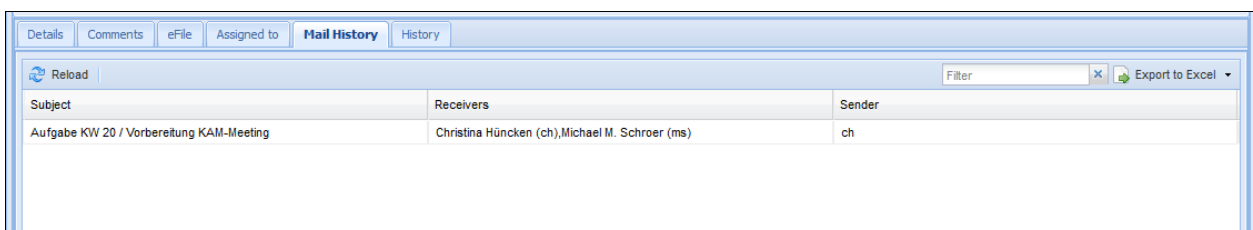
Die Dateien sind nach dem Hochladen nur in der Aufgabe zu finden und erscheinen nicht in der Adresse auf dem **eFile**-Reiter.

## 7.2.4 ASSIGNED TO

Hier bearbeiten Sie die Einträge des Feldes **Assigned to**. Der Reiter ist analog zum Feld in den Kopfdaten der Aufgabe aufgebaut.

## 7.2.5 HISTORY UND MAIL HISTORY

Die Reiter **History** und **Mail History** zeigen die Historie der Aufgabe und des Mailversands an. Hier wird mit Datum, Uhrzeit und Usernamen festgehalten, welches Feld verändert wurde.



Subject	Receivers	Sender
Aufgabe KW 20 / Vorbereitung KAM-Meeting	Christina Hüncken (ch), Michael M. Schroer (ms)	ch

Abbildung 122: Tasks > History

## 8 CAMPAIGNS

Kampagnen dienen dazu, Kunden gezielt durch Aktionen anzusprechen und mit Informationen zu versorgen.

### 8.1 ÜBERSICHT

Der Bereich **Campaigns** befindet sich als Unterpunkt in der Navigation.

Beim Öffnen des Menüpunktes **Campaigns** öffnet sich ein neuer Reiter und Sie gelangen auf eine Übersicht der erstellten Kampagnen.

Name	Begin	End	Status	Description	Changed By	Changed On	Created By
2014-11-20 New Campaign Created by CRM Global Sup Vis	20.11.2014	27.11.2014	Active	Testkampagne	ch	20.11.2014 10...	ch
X-Mas CargoSoft 2014 Deadline 1 year ago Created by Michael M. Schroer	26.11.2014	22.12.2014	Active	X-Mas CS 2014	ch	26.10.2015 1...	ms
New Campaign / 23.12.2014 Deadline 1 year ago	23.12.2014	30.12.2014	Active	Test			ch
Frohes-neues-Jahr Deadline 1 year ago	01.01.2015	09.01.2015	closed	Erste Kampagne des neuen Jahres 2...	cargo	14.10.2015 0...	ch
Einladung Firmenevent Deadline 10 months ago	05.03.2015	16.03.2015	Active	Planung und Einladung eines Firmene...	ch	26.10.2015 1...	ch
AD HOC CAMPAIGN MIDDLE EAST Deadline 9 months ago Created by Michael M. Schroer	30.03.2015	10.04.2015	Active	Spot Rates MEadsasdaad	adnen	13.11.2015 10...	ms

Abbildung 123: Campaigns > Übersicht

### 8.2 KAMPAGNE ANLEGEN UND BEARBEITEN

Zum Erstellen einer neuen Kampagne wählen Sie **New**. Für die Bearbeitung öffnen Sie die gewünschte Kampagne mit Doppelklick.

Es öffnet sich ein separates Fenster für die Bearbeitung bzw. Neuanlage.

**Newsletter 11/2016**

Name: Newsletter 11/2016

Begin: 02.11.2016 End: 15.11.2016 Status: Mail Status: Draft

Description: Kunden über Neuerungen und Ratenspecials informieren.

Mail Copy To: [Select]

Attachment: [Select]

Details | Participants | Actions | Reactions | eFile | History | Mail History

Sehr geehrte Damen und Herren,  
in der Anlage erhalten Sie den Newsletter 11/2016 und wichtige Informationen zu unseren Ratenspecials

Abbildung 124: Campaigns > Bearbeitung

Im oberen Teil befinden sich die Kopfdaten der Kampagne. Füllen Sie den **Namen**, definieren Sie den **Zeitraum**, den **Status** und tragen Sie eine **Beschreibung** ein.

Das Feld **Mail Status** zeigt an, ob die Kampagne per Mail versendet wurde.

Das Feld **Description** ist für interne Informationen vorgesehen. Der Inhalt wird nicht mit versandt.

Im Feld **Mail Copy To** wählen Sie die User aus der Liste, die eine Kopie der Mail erhalten sollen.

Über **Select** wählen Sie im Feld **Attachment** einen oder mehrere Anhänge aus.

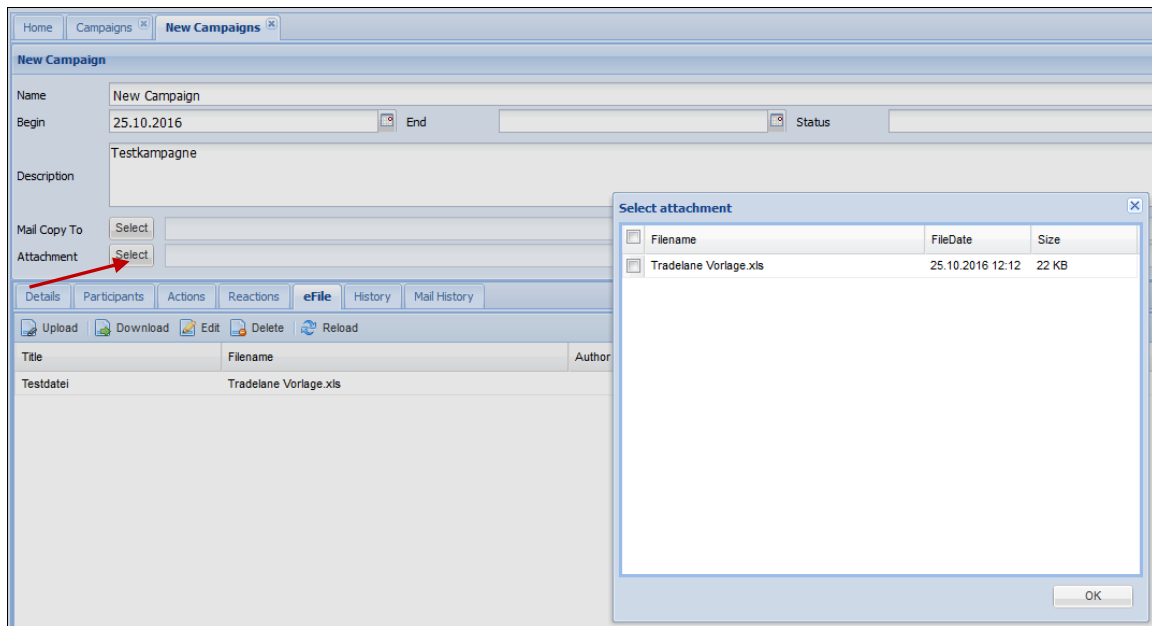


Abbildung 125: Campaigns &gt; Attachments

Laden Sie die Dateien zunächst auf dem **eFile**-Reiter hoch. Mit Klick auf den Button öffnet sich ein Pop-Up-Fenster. Hier werden alle Dateien, die auf dem **eFile**-Reiter der Kampagne hochgeladen wurden, angezeigt und sind als Anhang auswählbar. Die Dateien werden temporär als Anlage gespeichert und sind pro Mailversand (Klick auf Save & Send) auszuwählen.

In unteren Bereich kann die Kampagne über eine Reiterstruktur weiter bearbeitet werden.

Um die Daten einer Kampagne nach Excel zu exportieren, um beispielsweise einen Serienbrief zu erstellen, wählen Sie den Button **Export to Excel**.

Ist eine Kampagne durch einen User zur Bearbeitung geöffnet, so ist diese für andere User gesperrt. Es erscheint eine entsprechende Meldung.

Zum Kopieren einer Kampagne wählen Sie **Duplicate & Edit**. Es wird eine Kopie der Kampagne erstellt und die Teilnehmer werden übernommen. Es wird automatisch der Titel der kopierten Kampagne übernommen und zusätzlich das Wort *,Copy-* vorangestellt.

### 8.2.1 DETAILS

Erfassen Sie den Mailtext auf diesem Unterreiter.

Um die Kampagne per Mail zu versenden, wählen Sie **Save + Send**. Bestätigen Sie die Sende-Abfrage mit Klick auf **Yes**. Es wird eine Mail generiert und an alle erfassten Teilnehmer (auf dem Reiter **Participants**) mit einer eingetragenen Mailadresse und aktivierter Mailing Checkbox gesendet.

Ungültige Mailadressen im Feld **Email** werden nicht gespeichert. Mit dem Klick auf **Save + Send** werden die Einträge geprüft und im Fall einer eingetragenen, nicht konformen Adresse erscheint eine Meldung im **Event info**-Button.

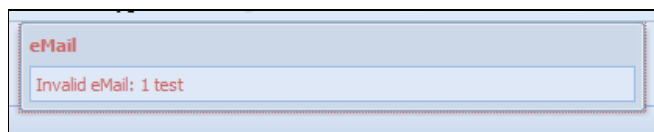


Abbildung 126: Campaigns > ungültige Mailadresse

Absender der Mail ist der aktuell angemeldete User.

Empfänger der Mail sind die eingefügten User in Kopie (CC), sowie in Blindkopie (BCC) die eingetragenen Kunden bzw. die Teilnehmer des Reiters **Participants**.

Nach dem Senden ändert sich der **Mail Status** auf *sent*.

## 8.2.2 PARTICIPANTS

Aus QUICK SEARCH oder CLIPBOARD werden komplette Kundenadressen und/oder einzelne Ansprechpartner einer Adresse per Drag'n'Drop in die Kampagne eingefügt. Hierbei ist zu beachten, dass Kampagnen nur für Personen und nicht für Firmen/Adressen verfügbar sind. Sobald Sie eine Adresse einer Kampagne hinzufügen, werden alle hinterlegten Ansprechpartner der Adresse eingefügt.

Klicken Sie den Button **Event info** für die Anzeige der Statusmeldungen. Es öffnet sich ein Infofenster, in welchem die Meldung(en) (*Info/Warnings*) der letzten Aktion angezeigt werden.

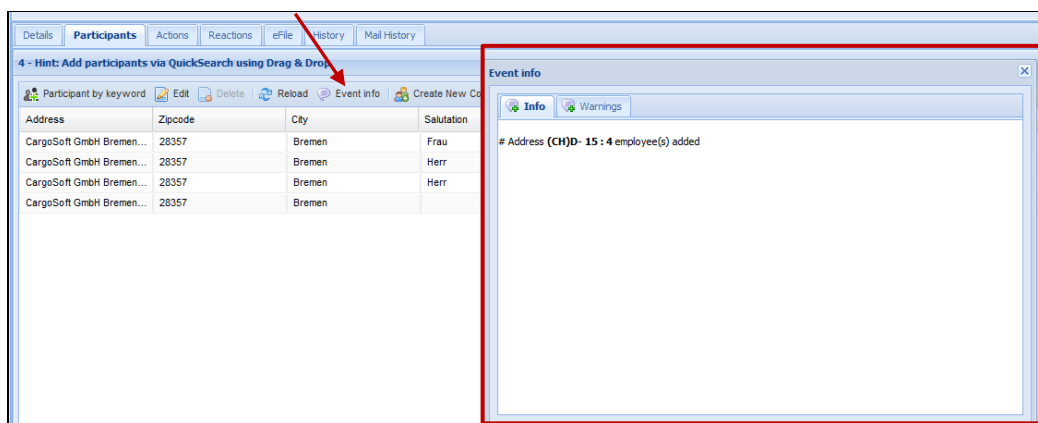


Abbildung 127: Campaigns > Event info

Ist eine neue Meldung vorhanden, wird dies durch ein '+' in dem Button angezeigt. Dieses verschwindet, sobald die Meldung geöffnet wurde.

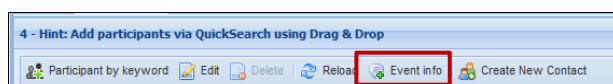


Abbildung 128: Campaigns > Meldung

Teilnehmer mit einer gültigen Mailadresse und aktivierter **Mailing** Checkbox erhalten die Kampagnen-Mail in Blindkopie (BCC).

In den einzelnen Spalten sind die Details der Personen einzusehen. In der Spalte **Feedback** wird die Rückmeldung zu einer Kampagne pro Teilnehmer dokumentiert.

Vor der Anzeige *Add Participants via QuickSearch using Drag'n'Drop* wird die Anzahl der Teilnehmer angezeigt.

Über den Button **Participants by Keyword** werden Adressen oder einzelne Personen anhand eines Schlagwortes eingefügt.

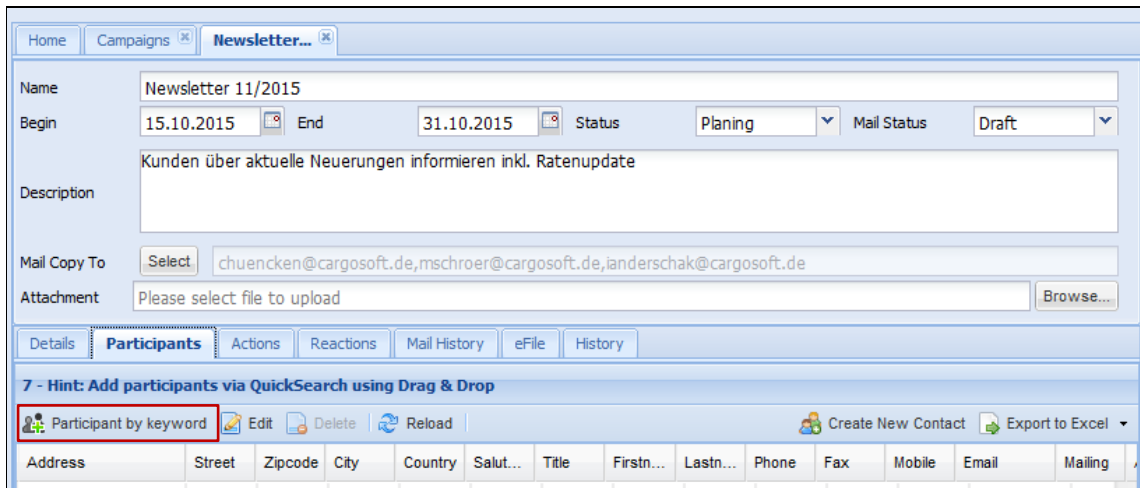


Abbildung 129: Campaigns > Button Participants by Keyword

Es öffnet sich ein Fenster, in welchem nach Adressen oder Personen gesucht werden kann. Das gewünschte Keyword kann aus der Dropdown Liste ausgewählt werden.

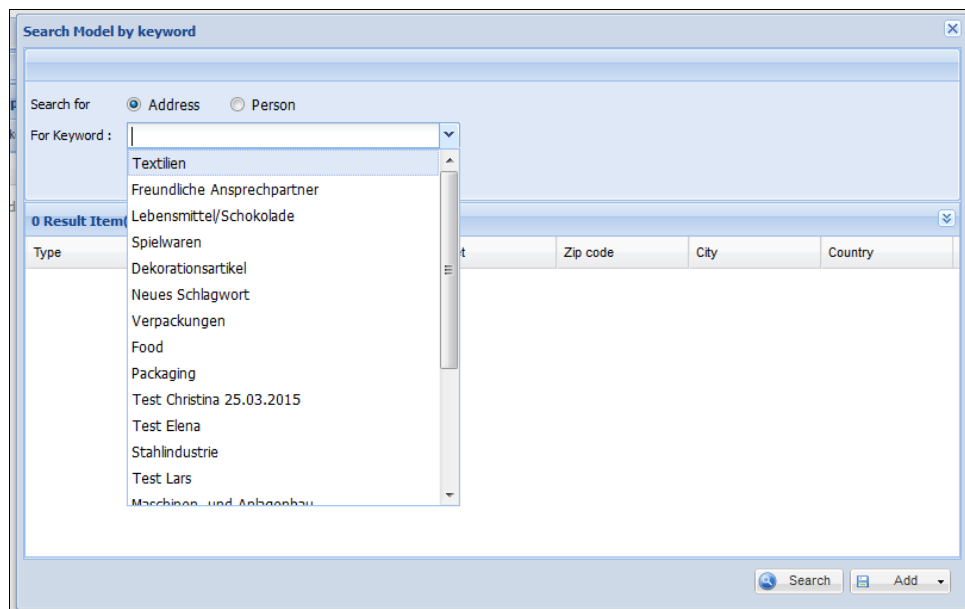


Abbildung 130: Campaigns > Suche Participants by Keyword

Die Suchergebnisse können komplett oder auch selektiv über den Button **Add** in die Kampagne übernommen werden.

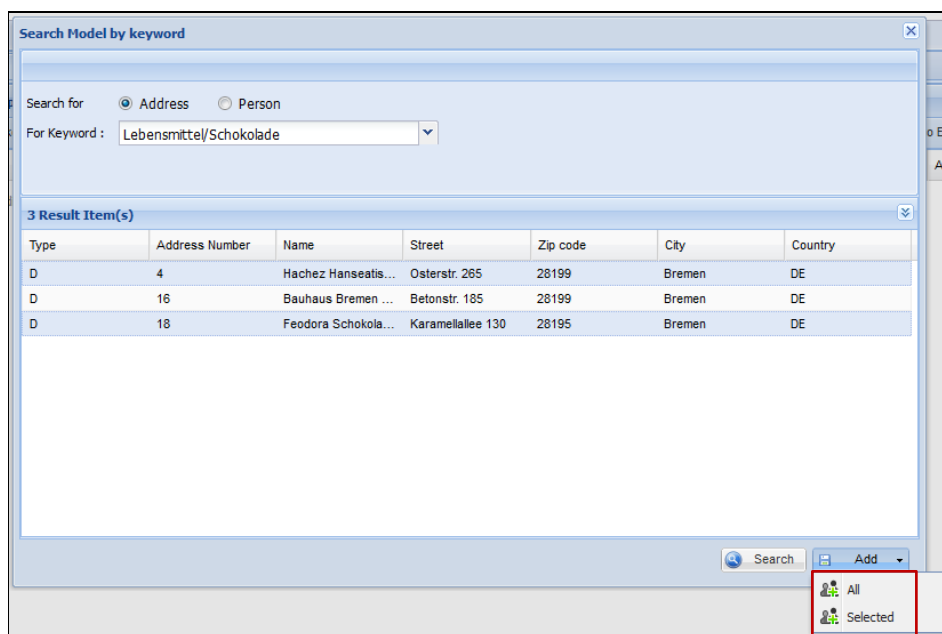


Abbildung 131: Campaigns > Add Participants

Über den Button **Edit** in der oberen Menüleiste öffnet sich die Kundenadresse zur weiteren Bearbeitung.

Personendaten lassen sich per Doppelklick im jeweiligen Feld zur Bearbeitung öffnen.

Bei Änderungen an Teilnehmern ist zu beachten, dass sich diese Modifikationen nur auf die Kampagne beziehen und nicht automatisch in die Kundenadresse in den Reiter **Employees** übernommen werden.

Mit **Delete** werden die markierten Personen aus der Kampagne entfernt.

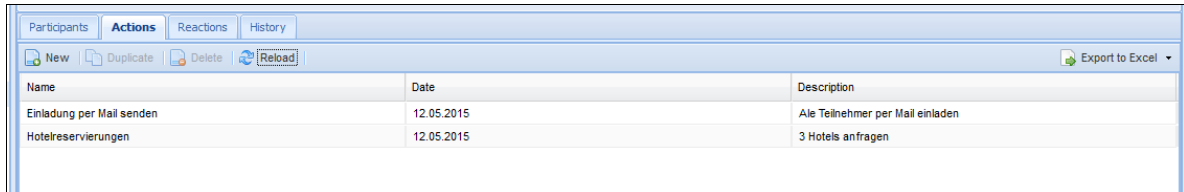
In einer Adresse ist auf dem Reiter **Campaigns** zu sehen, welchen Kampagnen die jeweilige Adresse bzw. mindestens ein Ansprechpartner der Adresse zugeordnet ist.

Über **Create New Contact** kann ein neuer Besuchsbericht für die gewählte(n) Ansprechpartner erstellt werden. Hierbei werden die Einträge aus dem Feld **Description** direkt in den neuen Bericht in den Reiter **Details** übernommen und der Titel gefüllt. Nach dem Abspeichern ist der Bericht in der Kundenadresse in der Übersicht auf dem Reiter **Contact** zu finden.

Es ist ebenfalls möglich für mehrere Personen einen neuen Bericht anzulegen. Hierfür markieren Sie die gewünschten Teilnehmer und klicken anschließend den Button **Create New Contact**. Es wird automatisch auf dem Reiter **Contact** der jeweiligen Adressen ein neuer Bericht erstellt. Es öffnet sich kein Fenster. Die weitere Bearbeitung der Berichte erfolgt in den entsprechenden Adressen.

### 8.2.3 ACTIONS

Unter dem Reiter **Actions** werden Aktionen und einzelne Schritte einer Kampagnen erfasst.



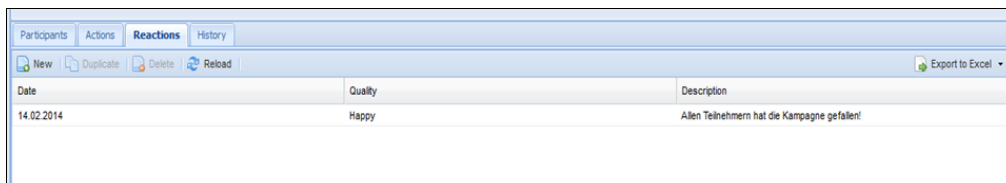
Name	Date	Description
Einladung per Mail senden	12.05.2015	Ale Teilnehmer per Mail einladen
Hotelereiservierungen	12.05.2015	3 Hotels anfragen

Abbildung 132: Campaigns > Actions

Legen Sie über **New** eine neue Aktion an und vergeben Sie einen Titel. Es wird automatisch das aktuelle Tagesdatum vorgegeben. Unter **Description** kann eine Beschreibung der Aktion eingetragen werden.

### 8.2.4 REACTIONS

Unter dem Reiter **Reactions** werden Reaktionen auf die Kampagne festgehalten.



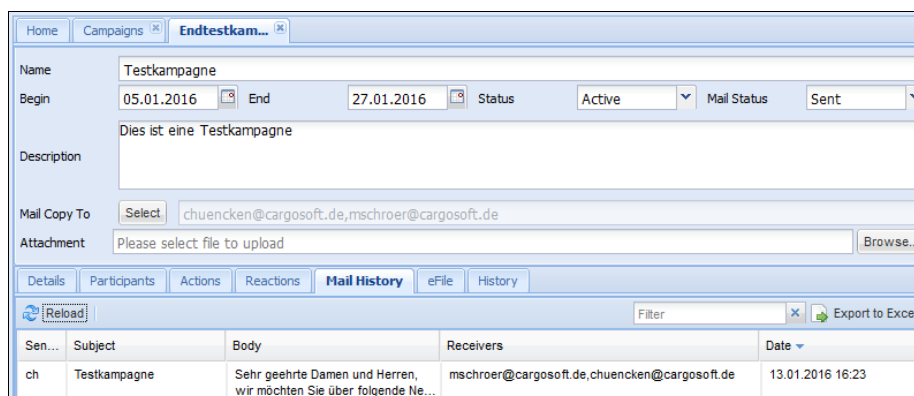
Date	Quality	Description
14.02.2014	Happy	Allen Teilnehmern hat die Kampagne gefallen!

Abbildung 133: Campaigns > Reactions

Eine Erfassung pro Teilnehmer ist unter dem Reiter **Participants** möglich in der Spalte **Feedback**.

### 8.2.5 MAIL HISTORY

Wurde eine Kampagne per Mail versendet, ist dies auf dem Unterreiter **Mail History** nachvollziehbar.



Sen...	Subject	Body	Receivers	Date
ch	Testkampagne	Sehr geehrte Damen und Herren, wir möchten Sie über folgende Ne...	mschroer@cargosoft.de, chuencken@cargosoft.de	13.01.2016 16:23

Abbildung 134: Campaigns > Mail History

Es wird protokolliert, wann eine Mail gesendet wurde und welche Empfänger die Kampagne in CC (Feld **Mail Copy To**) erhalten haben. Eine Anzeige aller BCC-Empfänger (**Participants**) ist an dieser Stelle nicht möglich. Hierfür wird ein detaillierter Bericht (*Transmission Report*) inklusive der Anzeige aller Empfänger generiert.



Wurde die Mail versandt, erhält der Absender (User) eine Mailbestätigung in Form des *Transmission Reports* als Mailanhang. Dieser Report wird in der Kampagne ebenfalls automatisch auf dem Reiter **eFile** abgelegt unter dem Titel *Transmission Report*.

Der Titel und der Mailinhalt sind über Label in den Global Settings definierbar.

### 8.2.6 EFILE

Laden Sie hier u.a. die Dateien hoch, die als Anhang der Kampagnenmail gesendet werden sollen. Nach dem Senden wird die Sendebestätigung (*Transmission Report*) automatisch auf dem Reiter abgelegt.

### 8.2.7 HISTORY

Der Reiter **History** zeigt das Änderungsjournal der Kampagne an.

## 9 NAVIGATION

Auf der linken Seite im CRM befindet sich der **Navigationbereich**. Hier werden beispielsweise Aufgaben und Kampagnen erstellt und neue Adressen erfasst. Auch eigene Suchabfragen werden hier erstellt und verwaltet.

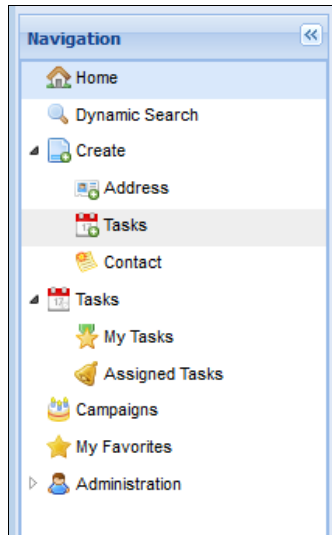


Abbildung 135: Navigation > Übersicht

Im Teil **Administration** befinden sich die beiden Sektionen **Business** und **System**. Dieser Bereich wird in einer separaten Dokumentation erläutert.

### 9.1 HOME

Mit einem Klick auf den **Home** Button gelangen Sie zurück zur Startseite.

### 9.2 DYNAMIC SEARCH

Ein umfangreicher Unterpunkt in der Navigation ist die Suche. Auf diesen Punkt wird detailliert in dem Kapitel [Suche](#) eingegangen.

### 9.3 CREATE

Unter dem Punkt **Create** legen Sie eine neue **Adresse** an, erstellen eine neue **Aufgabe** oder erfassen einen **Besuchsbericht**.

### 9.3.1 ADDRESS

Mit Klick auf den Menüpunkt öffnet sich ein neues, leeres Adressfenster.

Sie befinden sich auf dem Reiter **Details** (siehe hierzu auch das Kapitel [Arbeiten mit einer Kundenadresse](#)).

Abbildung 136: Navigation > Create Address

Die Adressfelder **Name** (Zeile 1 – 3) sind für die Erfassung auf die maximale Zeichenanzahl des Feldes begrenzt. Pro Zeile sind maximal 40 Zeichen erfassbar.

Die Auswahl der verfügbaren Adresstypen ist abhängig vom jeweiligen Userprofil und den zugeordneten TMS Berechtigungen.

Die operativen Reiter – wie beispielsweise **Overview/Activities/Shipments** – sind zu diesem Zeitpunkt grau hinterlegt und zeigen keine Informationen an.

Erfassen Sie zunächst die Adressdetails und –informationen und beenden Sie die Eingabe mit **Save**.

Sofern der Compliance Check in den TMS Stammdaten eingerichtet und aktiviert ist, wird mit dem Speichern der neuen Adresse im CRM der Compliance Check ausgelöst.

Ist die PLZ-Prüfung aktiviert, wird die Postleitzahl beim Ändern/Erfassen überprüft.

Sind in den TMS Stammdaten unter **Firma > Allgemeine Firmenparameter > Vorbelegungen** Eintragungen für die Mandantenbelegung eingegeben, so werden diese vom CRM beachtet und bei der Adressanlage übernommen.

Die Sicht auf die zugeordneten Mandanten ist derzeit nur in TMS in der geöffneten Adresse auf dem Reiter **Mandanten** möglich.

Die neue Kundenadresse ist nach der Anlage im CRM umgehend im CargoSoft TMS Modul verfügbar und kann sofort genutzt werden.

### 9.3.2 TASKS

Unter diesem Menüpunkt werden neue Aufgaben erstellt. Das Erstellen einer Aufgabe wird näher erläutert im Hauptkapitel [Tasks](#).

### 9.3.3 CONTACT

Unter diesem Menüpunkt werden neue Besuchsberichte erstellt. Das Erstellen eines Besuchsberichtes wird näher erläutert im Hauptkapitel [Contact](#).

## 9.4 TASKS

Aufgaben werden im CRM u.a. unter diesem Punkt verwaltet. Unerledigte und noch ausstehende Aufgaben sind auf der STARTSEITE einzusehen.

Das Arbeiten mit Aufgaben wird näher erläutert im Hauptkapitel [Tasks](#).

## 9.5 CAMPAIGNS

Kampagnen dienen dazu, zielgerichtete Aktionen durchzuführen und Kunden mit Informationen zu versorgen. Nähere Details zum Erstellen und zum Arbeiten mit Kampagnen entnehmen Sie dem Kapitel [Campaigns](#).

## 9.6 MY FAVORITES

Favoriten werden im CRM genutzt, um Kundenadressen/Ansprechpartner in einer Ordnerstruktur zu organisieren und ermöglichen Ihnen auf der STARTSEITE einen schnellen Zugriff auf diese Daten.

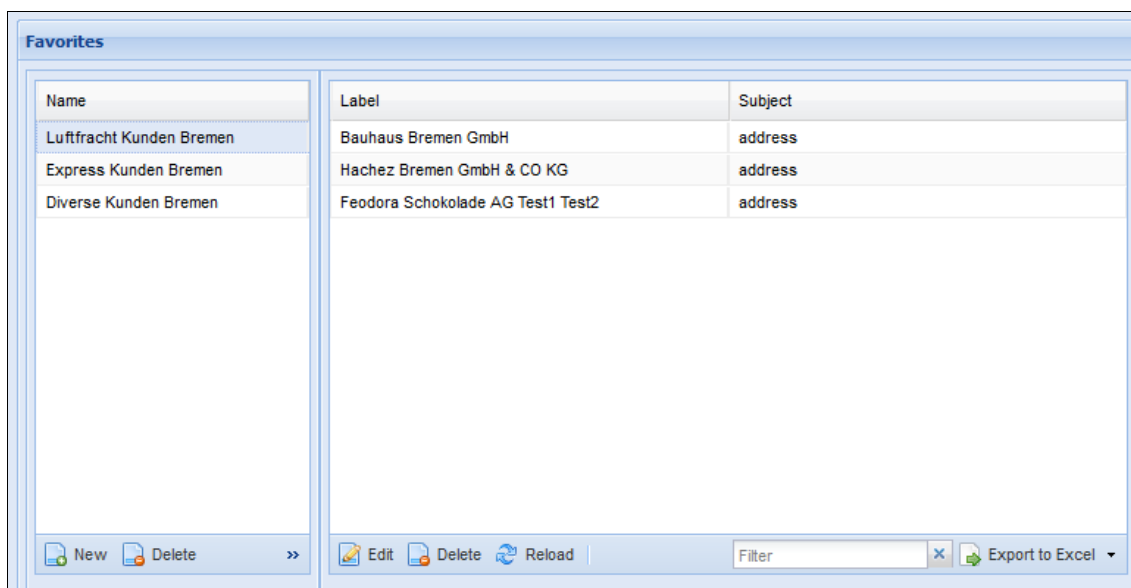


Abbildung 137: Navigation > Favorites (Homepage)

Die einzelnen Ordner werden im Bereich **Name** angezeigt. Die Inhalte des jeweiligen Ordners werden auf der rechten Seite dargestellt.

Die Favoritenanlage und –verwaltung kann sowohl unter NAVIGATION im Menüpunkt **Favorites**, als auch auf der STARTSEITE erfolgen.

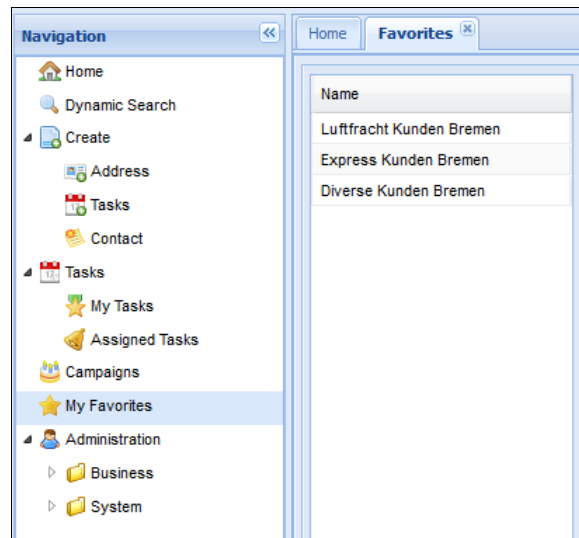


Abbildung 138: Navigation > Favorites (Navigation)

Über den Button **New** wird ein neuer Ordner angelegt. Derzeit ist es nicht möglich, Unterordner für einen Ordner zu erstellen. Per *Drag and Drop* werden Einträge aus QUICK SEARCH und dem CLIPBOARD eingefügt.

Um einen Ordner oder Einträge in einem Ordner zu entfernen, markieren Sie die zu löschenden Objekte und wählen den Punkt **Delete**.

## 9.7 ADMINISTRATION

Der Bereich **Administration** wird in einer separaten Dokumentation veröffentlicht.

Dieser Menüpunkt 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.

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1: ANMELDUNG > LOGIN	8
ABBILDUNG 2: ANMELDUNG > MANDANTENAUSWAHL	8
ABBILDUNG 3: ANMELDUNG > STARTSEITE	9
ABBILDUNG 4: STARTSEITE > FUNKTION DOPPELPFEIL	9
ABBILDUNG 5: STARTSEITE > ÜBERSICHT ARBEITSBEREICH	10
ABBILDUNG 6: STARTSEITE > FAVORITES	10
ABBILDUNG 7: STARTSEITE > UPCOMING CONTACTS	11
ABBILDUNG 8: STARTSEITE > ÜBERSICHT NAVIGATIONSBEREICH	11
ABBILDUNG 9: STARTSEITE > ÜBERSICHT QUICK SEARCH/CLIPBOARD	12
ABBILDUNG 10: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > MEHRERE REITER	13
ABBILDUNG 11: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > SAVE LAYOUT	13
ABBILDUNG 12: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > SAVE LAYOUT: BEISPIEL 1	14
ABBILDUNG 13: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > SAVE LAYOUT: BEISPIEL 2	14
ABBILDUNG 14: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > AUSWAHLBOXEN	15
ABBILDUNG 15: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > MUSSFELDER	15
ABBILDUNG 16: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > BEREICH AUSBLENDEN	16
ABBILDUNG 17: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > BEREICH EINBLENDEN	16
ABBILDUNG 18: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > SPALTEN SORTIEREN	17
ABBILDUNG 19: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > COLUMNS	17
ABBILDUNG 20: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > COLUMNS: OVERVIEW/SHIPMENT	18
ABBILDUNG 21: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > GROUP BY THIS FIELD	18
ABBILDUNG 22: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > FILTER	19
ABBILDUNG 23: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > EXPORT TO EXCEL	19
ABBILDUNG 24: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > DATEITYP AUSWAHL	20
ABBILDUNG 25: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > LAYOUT AUSWAHL	20
ABBILDUNG 26: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > KONTEXTMENÜ	21
ABBILDUNG 27: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > ADDRESS IN USE CRM-MELDUNG	21
ABBILDUNG 28: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > ADDRESS IN USE TMS-MELDUNG	21
ABBILDUNG 29: NÜTZLICHE FUNKTIONEN > SESSION EXPIRY MELDUNG	22
ABBILDUNG 30: SUCHE > QUICK SEARCH	23
ABBILDUNG 31: SUCHE > QUICK SEARCH: ICON	24
ABBILDUNG 32: SUCHE > QUICK SEARCH: ADDRESS/PERSON	24
ABBILDUNG 33: SUCHE > CLIPBOARD	25
ABBILDUNG 34: SUCHE > CLIPBOARD: ADD TO CLIPBOARD	25
ABBILDUNG 35: SUCHE > ÜBERSICHT DYNAMIC SEARCH	26
ABBILDUNG 36: SUCHE > SUCHBEREICHE	27
ABBILDUNG 37: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: SUCHE ANLEGEN	28
ABBILDUNG 38: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: AUSWAHL DES BEREICHS	28
ABBILDUNG 39: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: ADD RESTRICTION	28
ABBILDUNG 40: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: RESTRICTION TYPE	29
ABBILDUNG 41: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: VALUE 1/VALUE 2	29
ABBILDUNG 42: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: DROPDOWN LISTEN	29
ABBILDUNG 43: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: WEITERE ZEILEN	29
ABBILDUNG 44: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: SPEICHERN EINER SUCHE	30
ABBILDUNG 45: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: SUCHARTEN	30
ABBILDUNG 46: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: WANDELN	31
ABBILDUNG 47: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: RESULT	31

ABBILDUNG 48: SUCHE > DYNAMIC SEARCH: KEYWORD	32
ABBILDUNG 49: ADDRESS > EINSTIEG KUNDENADRESSE	33
ABBILDUNG 50: ADDRESS > OVERVIEW ZEITRAUM	33
ABBILDUNG 51: ADDRESS > OVERVIEW ROLE	34
ABBILDUNG 52: ADDRESS > OVERVIEW GRID SUMMARY	34
ABBILDUNG 53: ADDRESS > OVERVIEW TURNOVER-PROFIT CHART	35
ABBILDUNG 54: ADDRESS > OVERVIEW CHART	35
ABBILDUNG 55: ADDRESS > ACTIVITIES	36
ABBILDUNG 56: ADDRESS > DETAILS	36
ABBILDUNG 57: ADDRESS > PLZ-PRÜFUNG	38
ABBILDUNG 58: ADDRESS > EMPLOYEES	39
ABBILDUNG 59: ADDRESS > EMPLOYEES EDIT/NEW	39
ABBILDUNG 60: ADDRESS > EMPLOYEES: PERSONAL DETAILS	41
ABBILDUNG 61: ADDRESS > EMPLOYEES KEYWORDS	41
ABBILDUNG 62: ADDRESS > EMPLOYEES COMMENTS	42
ABBILDUNG 63: ADDRESS > EMPLOYEES GIVE-AWAYS	42
ABBILDUNG 64: ADDRESS > TASKS	43
ABBILDUNG 65: ADDRESS > CAMPAIGNS	43
ABBILDUNG 66: ADDRESS > CONTACT	44
ABBILDUNG 67: ADDRESS > INFO	44
ABBILDUNG 68: ADDRESS > INFO: RESPONSIBILITIES & CATEGORIES	45
ABBILDUNG 69: ADDRESS > INFO: INDUSTRY SECTOR	46
ABBILDUNG 70: ADDRESS > INFO: VISITING	46
ABBILDUNG 71: ADDRESS > INFO: CUSTOMER INFORMATION	47
ABBILDUNG 72: ADDRESS > INFO: CLASSIFICATION	47
ABBILDUNG 73: ADDRESS > INFO: COMPLIANCE	48
ABBILDUNG 74: ADDRESS > COMPLIANCE HIT	48
ABBILDUNG 75: QUICK SEARCH > COMPLIANCE HIT	49
ABBILDUNG 76: DYNAMIC SEARCH > COMPLIANCE HIT	49
ABBILDUNG 77: ADDRESS > STAFF	49
ABBILDUNG 78: ADDRESS > STAFF: ANLAGE	50
ABBILDUNG 79: ADDRESS > TRADELANES	50
ABBILDUNG 80: ADDRESS > ANLAGE TRADELANE	50
ABBILDUNG 81: ADDRESS > TRADELANES: CRM LABEL	52
ABBILDUNG 82: ADDRESS > SHIPMENTS	52
ABBILDUNG 83: ADDRESS > SHIPMENTS FILTERMÖGLICHKEITEN	53
ABBILDUNG 84: ADDRESS > KEYWORDS	53
ABBILDUNG 85: ADDRESS > COMMENTS	54
ABBILDUNG 86: ADDRESS > COMMENTS ANLEGEN	54
ABBILDUNG 87: ADDRESS > QUOTATION	55
ABBILDUNG 88: ADDRESS > QUOTATION > AUSWAHLFENSTER	55
ABBILDUNG 89: ADDRESS > SOP	56
ABBILDUNG 90: ADDRESS > EFILE ÜBERSICHT	57
ABBILDUNG 91: ADDRESS > EFILE	57
ABBILDUNG 92: ADDRESS > EFILE	57
ABBILDUNG 93: ADDRESS > HISTORY	58
ABBILDUNG 94: ADDRESS > RELATIONSHIPS	58
ABBILDUNG 95: ADDRESS > RELATIONSHIPS > KLEINES POP-UP FENSTER	59
ABBILDUNG 96: ADDRESS > RELATIONSHIPS > DARSTELLUNG DER BEZIEHUNGEN MEHRERER ADRESSEN	59

ABBILDUNG 97: CONTACT > ÜBERSICHT	60
ABBILDUNG 98: CONTACT > ÜBERSICHT: DETAILS	60
ABBILDUNG 99: CONTACT > RELATIONSHIPS	61
ABBILDUNG 100: CONTACT > NEW CONTACT	62
ABBILDUNG 101: CONTACT: MELDUNG MAXIMALE ZEICHENANZAHL	64
ABBILDUNG 102: CONTACT > DETAILS	64
ABBILDUNG 103: CONTACT > TASKS	65
ABBILDUNG 104: CONTACT > GIVE-AWAYS	65
ABBILDUNG 105: CONTACT > TRADELANES	65
ABBILDUNG 106: CONTACT > KEYWORDS	66
ABBILDUNG 107: CONTACT > COMMENTS	66
ABBILDUNG 108: CONTACT > CUSTOMER SURVEY	67
ABBILDUNG 109: CONTACT > HISTORY	68
ABBILDUNG 110: CONTACT > RELATIONSHIPS	68
ABBILDUNG 111: CONTACT > SELECT PERSONS	68
ABBILDUNG 112: CONTACT > PERSON MAILADDRESS	69
ABBILDUNG 113: TASKS > STARTSEITE	70
ABBILDUNG 114: TASKS > NAVIGATION	70
ABBILDUNG 115: TASKS > SELECT STATUS	71
ABBILDUNG 116: TASKS > SELECT TASKS	71
ABBILDUNG 117: TASKS > ÜBERSICHT	72
ABBILDUNG 118: TASKS > NEW TASK	72
ABBILDUNG 119: TASKS > ASSIGNED TO/MAIL COPY TO	73
ABBILDUNG 120: TASKS > DETAILS	73
ABBILDUNG 121: TASKS > COMMENTS	74
ABBILDUNG 122: TASKS > HISTORY	74
ABBILDUNG 123: CAMPAIGNS > ÜBERSICHT	75
ABBILDUNG 124: CAMPAIGNS > BEARBEITUNG	75
ABBILDUNG 125: CAMPAIGNS > ATTACHMENTS	76
ABBILDUNG 126: CAMPAIGNS > UNGÜLTIGE MAILADRESSE	77
ABBILDUNG 127: CAMPAIGNS > EVENT INFO	77
ABBILDUNG 128: CAMPAIGNS > MELDUNG	77
ABBILDUNG 129: CAMPAIGNS > BUTTON PARTICIPANTS BY KEYWORD	78
ABBILDUNG 130: CAMPAIGNS > SUCHE PARTICIPANTS BY KEYWORD	78
ABBILDUNG 131: CAMPAIGNS > ADD PARTICIPANTS	79
ABBILDUNG 132: CAMPAIGNS > ACTIONS	80
ABBILDUNG 133: CAMPAIGNS > REACTIONS	80
ABBILDUNG 134: CAMPAIGNS > MAIL HISTORY	80
ABBILDUNG 135: NAVIGATION > ÜBERSICHT	82
ABBILDUNG 136: NAVIGATION > CREATE ADDRESS	83
ABBILDUNG 137: NAVIGATION > FAVORITES (HOMEPAGE)	84
ABBILDUNG 138: NAVIGATION > FAVORITES (NAVIGATION)	85



## 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.

#### Head Office Bremen

CargoSoft GmbH  
Buschhöhe 10  
28357 Bremen

Telefon: +49 (0) 421 / 98 500 - 0  
Telefax: + 49 (0) 421 / 98 500 - 192  
eMail: info(at)cargosoft.de

<https://www.cargosoft.de>

Sitz der Gesellschaft: Bremen, HRB 19594  
Geschäftsführung: Uwe Droste, Friedrich Schierenberg, Dieter Spark

