



SENSIBLE ADRESSEN IM CRM

In dieser Dokumentation wird die Funktion der Sensiblen Adressen im CRM erläutert.

Neben einer Übersicht über die Auswirkungen bei Nutzung der Funktion, werden die benötigten Stammdaten erläutert sowie die Sichtbarkeiten und Bearbeitungsmöglichkeiten von Adressdetails und Daten für verschiedene Rollen.

Autor	CargoSoft TMS QM / CH
Erstellt am	7. Mai 2015
Letzte Änderung	21. Januar 2021
Sprache	Deutsch
Dateiname	CRM_Sensible Adressen.docx
Dokumentversion	4

ÄNDERUNGSHISTORIE

Version	Datum	Autor	Thema
2	01.07.2016	CH	Überarbeitung Geschäftsführung, Änderungshistorie eingefügt
3 (RN 7.5.1)	03.11.2016	CH	Ergänzung Kapitel 4.2: Bearbeitung durch User
4 (RN 7.5.4)	10.04.2017	CH	Neues Kapitel 4.1.5/5.1.4: Quotation

INHALTSVERZEICHNIS

ÄNDERUNGSHISTORIE	2
INHALTSVERZEICHNIS	3
1 EINLEITUNG	4
2 VORAUSSETZUNGEN	5
2.1 STAMMDATEN	5
2.2 USER IN ADRESSEN EINTRAGEN	5
3 ALLGEMEINE AUSWIRKUNGEN BEI AKTIVIERTER FUNKTION	6
3.1 DYNAMISCHE SUCHE	6
3.2 ANSICHT ADRESSKOPF	6
3.3 ZUORDNUNG UND AUSWERTUNG DER UNTERABTEILUNG(EN)	7
3.4 EXPORT TO EXCEL	7
3.5 ÄNDERUNG VON G, D, K-ADRESSEN	7
3.6 BERECHTIGUNGSOBJEKTE FÜR LÖSCHEN	7
4 ADRESSBEARBEITUNG FÜR STANDARD-USER	8
4.1 SICHTBARKEITEN VON ADRESSDATEN	8
4.1.1 OVERVIEW UND SHIPMENTS	8
4.1.2 DETAILS UND INFO	8
4.1.3 EMPLOYEES, CONTACT UND EFILE	8
4.1.4 TASKS	8
4.1.5 QUOTATION	8
4.2 BEARBEITEN VON DATEN IN EINER ADRESSE	9
4.3 NEUANLAGE VON DATEN IN EINER ADRESSE	11
4.4 HANDOUT-BUTTON	11
5 ADRESSBEARBEITUNG FÜR DIE DREI ROLLEN	12
5.1 SICHTBARKEIT VON ADRESSDATEN	12
5.1.1 OVERVIEW UND SHIPMENTS	12
5.1.2 DETAILS UND INFO	12
5.1.3 EMPLOYEES, TASKS, CONTACT UND EFILE	12
5.1.4 QUOTATION	12
5.2 BEARBEITEN VON DATEN IN EINER ADRESSE	13
5.3 NEUANLAGE VON DATEN IN EINER ADRESSE	13
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	14
HAFTUNGS- UND DATENSCHUTZHINWEISE	15

1 EINLEITUNG

Das Arbeiten mit sensiblen Adressen bietet Ihnen die Möglichkeit, Sichtbarkeiten und Bearbeitungsoptionen im CRM adressabhängig einzuschränken und nur für einen bestimmten Nutzerkreis freizugeben.

Es wird unterschieden zwischen Usern, die als eine von drei Rollen in einer Adresse eingetragen sind und somit vollen Zugriff auf die Adresse haben und Standard-Usern, welche nicht in einer Adresse genannt sind und somit nur eingeschränkte Sichten und Bearbeitungsmöglichkeiten besitzen.

Zusätzlich zu dieser Rollen-Prüfung, werden die in den TMS-Mitarbeiterstammdaten hinterlegten Unterabteilungen der User für die Sichtbarkeiten im CRM ausgewertet.

Die Auswirkungen auf die Bearbeitung von Adressstammdaten bei Nutzung dieser Funktion beziehen sich hauptsächlich auf Adressen potenzieller Kunden / P-Adressen. Adressstammdaten von G, D, K-Adressen können mit dieser Voreinstellung im CRM von keinem User editiert und neu angelegt werden.

2 VORAUSSETZUNGEN

2.1 STAMMDATEN

Um auch im CRM mit sensiblen Adressen zu arbeiten, ist die aktive Nutzung der Funktion in TMS erforderlich. In den TMS Stammdaten muss unter **Firma > Allgemeine Firmenparameter > Specials: Sensible Adressen nutzen** das Flag gesetzt sein.

Im CRM muss unter **Navigation > Administration > System > Global Settings** das Label **crm.address.role.separation** auf Value = **true** gesetzt sein.

2.2 USER IN ADRESSEN EINTRAGEN

Es besteht in den Adressen die Möglichkeit, User bzw. deren Login zu hinterlegen.

Pro Adresse sind drei Rollen verfügbar:

- **Person in Charge (Betreuer)**
- **Global Super Vision**
- **External Sales (Vertreter)**

Die Rollen können in TMS in den Adressstammdaten im Adresskopf eingetragen werden. Im CRM sind die Einträge auf dem Reiter **Info** einzutragen.

Sie haben die Möglichkeit, drei unterschiedliche User einzutragen, die Usernamen können aber auch identisch sein. Für die Auswahl des Vertreters muss dieser in den TMS Stammdaten als Vertreter angelegt sein. Die Vertreterbenennung sollte mit dem Login identisch sein.

Die Felder sind keine Pflichtfelder. Ist in keinem der drei Felder ein User hinterlegt, gelten für alle User eingeschränkte Sicht- und Bearbeitungsmöglichkeiten.

Änderungen sind möglich und können in beiden Systemen vorgenommen werden. Diese sind unmittelbar nach dem Speichern in dem jeweils anderen verfügbar.

3 ALLGEMEINE AUSWIRKUNGEN BEI AKTIVIERTER FUNKTION

3.1 DYNAMISCHE SUCHE

In der Result Ansicht der dynamischen Suche sind 4 zusätzliche Spalten (**Mandator**, **Global Supervision**, **External Sales**, **Person in Charge**) in der Standardeinstellung eingeblendet.

Mandator	Type	Address Number	Name	Street	Zip code	City	Country	Global Supervision	Person in Charge	External Sales
No results to display										

Abbildung 1: Dynamische Suche: Spalten Resultansicht

In der ersten Spalte **Mandator** wird der Adressmandant gemäß den Einstellungen in TMS **Stammdaten > Firma > Allgemeine Firmenparameter > Mandant: Adressen** angezeigt.

Die Felder **Global Supervision**, **Betreuer (Person in Charge)** und **Vertreter (External Sales)** werden jeweils in den Spalten auf der rechten Seite dargestellt.

Als Suchergebnis werden auf dem Result-Reiter alle Ergebnisse (Adressen) über alle Mandanten ausgegeben.

Für ein **StandardUser-Login** sind Adressen von anderen (als die des aktuellen) Firmenmandanten nicht freigegeben. Diese werden grau dargestellt und können nicht geöffnet werden.

Die Rollen **Global Supervision**, **External Sales** und **Person in Charge** einer Adresse können Adressen mandantenübergreifend öffnen und bearbeiten.

3.2 ANSICHT ADRESSKOPF

Die Einträge **Homepage** und **Rating** sind ausgeblendet, dafür werden die Einträge der Felder **External Sales**, **Global Supervision** und **Person in Charge** angezeigt.

No.	P	16	Phone	0421-123456789	Glob. Supervision	CRM Global Sup Vis
Name	CRM Adresse 2 Mandanten (001+002)		Fax	0421-987654321	External Sales	CRM Vertreter
City	28195	Bremen	Email		Person in Charge	CRM Betreuer

Abbildung 2: Layout Adresskopf

3.3 ZUORDNUNG UND AUSWERTUNG DER UNTERABTEILUNG(EN)

Auf den Reitern **Employees**, **Tasks**, **Contact** und **eFile** gibt es eine Prüfung der Unterabteilungen. In den Einträgen auf diesen Reitern existiert das Feld **Subdepartment** für die Zuordnung der Unterabteilung(en) über den **Select**-Button. Das Feld ist nicht als Pflichtfeld deklariert.

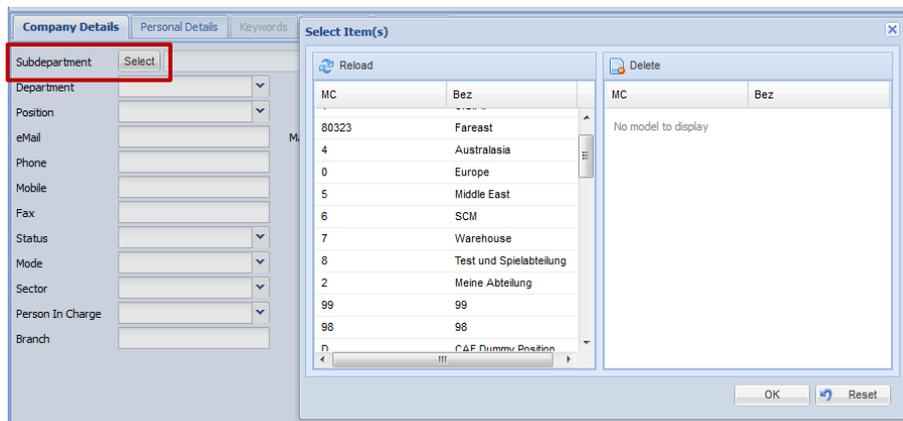


Abbildung 3: Abfrage der Unterabteilung(en)

Auf diesen Reitern wird geprüft, welche Unterabteilungen in den Mitarbeiterstammdaten des Users hinterlegt sind. Die Rolle des Users sowie die hinterlegten Unterabteilungen haben Auswirkungen auf die Anzeige und Bearbeitungsmöglichkeiten der Daten. Diese werden in den folgenden Kapiteln näher erläutert.

3.4 EXPORT TO EXCEL

Der Button **Export to Excel** ist für alle User des CRMs gesperrt. Lediglich der Administrator hat die Berechtigung, Daten zu exportieren.

3.5 ÄNDERUNG VON G, D, K-ADRESSEN

Änderungen von G, D, K-Adressen in Bezug auf die Adressstammdaten sind im CRM nicht möglich. Die Reiter **Details** und **Info** sind für alle User gesperrt. Für Änderungen an Ansprechpartnern (Employees) wird das Recht **ADRPARTNER** benötigt. Alle User können nur Ansprechpartner der eigenen Unterabteilung sehen, hinzufügen und bearbeiten.

3.6 BERECHTIGUNGSOBJEKTE FÜR LÖSCHEN

Für das Löschen von Daten auf den Reitern **Employees**, **Tasks**, **Contact** und **eFile** werden die vier folgenden Berechtigungsobjekte verwendet:

CRM_ROLE_EMPLOYEE_DEL
CRM_ROLE_TASK_DEL
CRM_ROLE_CONTACT_DEL
CRM_ROLE_EFILE_DEL

Diese Objekte sind als Berechtigungen in den Stammdaten unter **Admin > CS Admin > CS Objekt** angelegt und können vom Administrator den jeweiligen Profilen zugeordnet werden.

4 ADRESSBEARBEITUNG FÜR STANDARD-USER

Als Standard-User werden User bezeichnet, deren Login nicht als eine der drei Rollen (**Global Supervision, External Sales, Person in Charge**) in einer Adresse eingetragen ist.

4.1 SICHTBARKEITEN VON ADRESSDATEN

Standard-User können Adressen des eigenen Mandanten öffnen und erhalten eine eingeschränkte Sicht auf die Adressreiter.

Die folgenden Reiter sind ausgeblendet: **Tradelanes, Comments, Map, Reports, History** und **Activities**.

4.1.1 OVERVIEW UND SHIPMENTS

Auf den Reitern **Overview** und **Shipments** werden dem Standard-User die eigenen Sendungen angezeigt unter Beachtung des Mandanten, der Niederlassung(en), der Haupt- und Unterabteilung(en) gemäß den Mitarbeiterstammdaten in TMS. Eine Erweiterung der Sichten auf andere Abteilungen ist nicht möglich. Es können keine monetären Werte eingeblendet werden.

4.1.2 DETAILS UND INFO

Die beiden Reiter einer P-Adresse sind für einen Standard-User sichtbar, eine Bearbeitung ist jedoch nicht möglich. Die Reiter **Info** und **Details** sind nicht editierbar.

4.1.3 EMPLOYEES, CONTACT UND EFILE

Einem Standard-User werden nur Einträge angezeigt, welche durch ihn erstellt wurden oder die einen Bezug auf seine Unterabteilung(en) haben. Eine Erweiterung auf andere Unterabteilungen ist nicht möglich.

Auf dem Reiter Contact können über das **Plus** rechts die Details des Berichtes eingeblendet werden.

4.1.4 TASKS

Einem Standard-User werden nur die Aufgaben angezeigt, welche durch ihn erstellt wurden, die einen Bezug auf seine Unterabteilung(en) haben oder in denen er selbst als **assigned to**-Person eingetragen wurde.

Eine Erweiterung auf andere Unterabteilungen ist nicht möglich.

4.1.5 QUOTATION

Hier werden die in TMS erfassten Offerten angezeigt inklusive der Prüfung der Unterabteilung.

Ist der User nicht als eine der drei Rollen (*Global Supervision, Person in Charge, External Sales*) in der Adresse hinterlegt, werden die Offerten der Unterabteilungen angezeigt, zu welchen der User die Berechtigung besitzt.

Die Spalte *Subdepartment* kann im unteren Bereich eingeblendet werden.

4.2 BEARBEITEN VON DATEN IN EINER ADRESSE

Für den Standard-User ist das Bearbeiten von vorhandenen Einträgen auf den vier o.g. Reitern nur möglich, wenn er selbst der Ersteller des Eintrages ist.

Sind die Einträge über die Unterabteilungszuordnung für ihn zwar sichtbar, aber nicht von ihm erstellt worden, so werden die Masken und einzelnen Reiter grau dargestellt bzw. sind nicht editierbar.

Nachfolgend sind einige Beispiele von Datensätzen genannt, welche nicht durch den User erstellt wurden:

The screenshot shows a web-based form for an employee record. At the top, it says 'Test GSV' and 'Employee for CRM Adresse 2 Mandanten (001+002) (16)'. Below this are input fields for 'Phone', 'Fax', 'Mobile', 'Salutation/Title' (with dropdowns), 'Firstname', 'Lastname' (containing 'Test GSV'), and 'Initials'. A tabbed interface below has 'Company Details' selected, with other tabs for 'Personal Details', 'Keywords', 'Comments', and 'Give-Aways'. Under 'Company Details', there are fields for 'Subdepartment' (with a dropdown showing '1'), 'Title Business Card', 'Department', 'Position', 'eMail', 'Phone', 'Mobile', 'Fax', 'Status', 'Mode', 'Sector', 'Person In Charge', 'Branch', and 'Retire'. A 'Mailing' checkbox is also present. The entire form has a light grey background, indicating it is not editable.

Abbildung 4: Anzeige Employees (nicht editierbar)

Der Datensatz auf dem Reiter **Employees** ist nicht editierbar/ausgegraut. Der **Save**-Button ist deaktiviert.

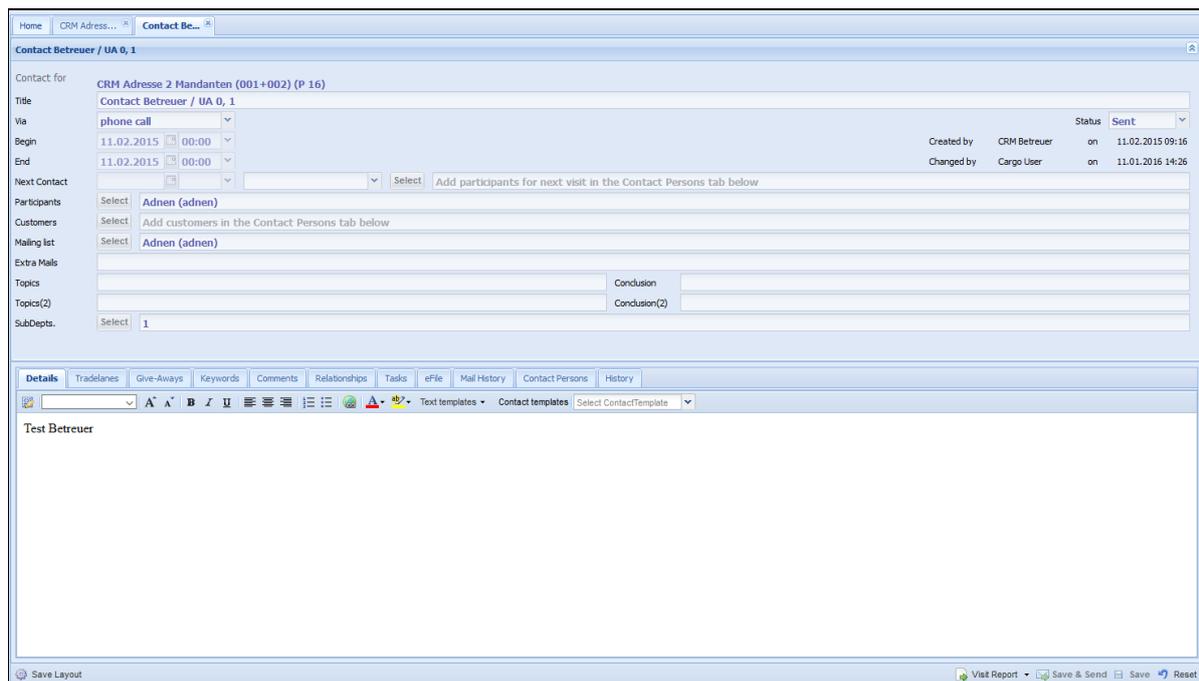


Abbildung 5: Anzeige Contact (nicht editierbar)

Der Besuchsbericht ist nicht editierbar. Die Eintragungen auf dem **Details**-Reiter sind sichtbar (nicht ausgegraut), der **Save**-Button ist deaktiviert.

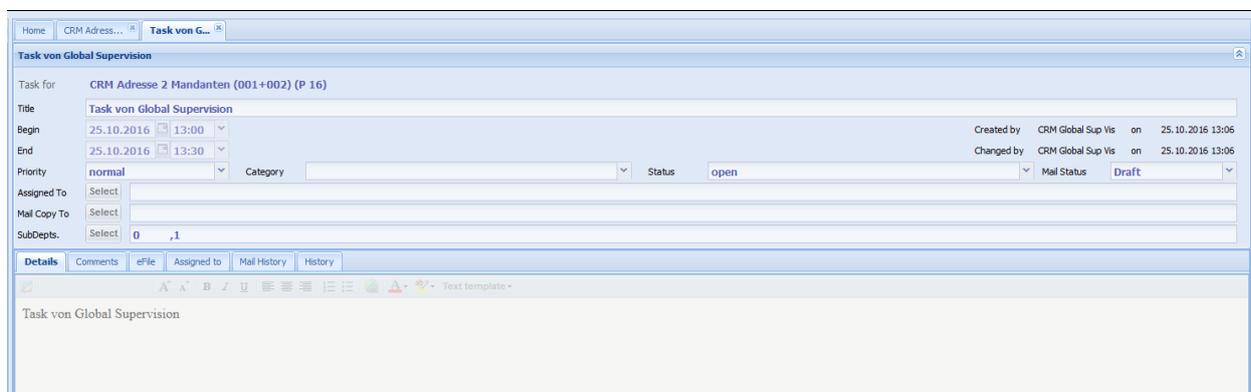


Abbildung 6: Anzeige Task (nicht editierbar)

Der Datensatz auf dem Reiter **Tasks** ist nicht editierbar/ausgegraut. Der **Save**-Button ist deaktiviert.

Ist ein User als **assigned to**-Person eingetragen, so können die Kopfdaten (**Status, Assigned To, etc.**) editiert werden und der **Save**-Button ist freigegeben.

Abbildung 7: Anzeige Task (Kopfdaten editierbar)

4.3 NEUANLAGE VON DATEN IN EINER ADRESSE

Bei der Neuanlage von Einträgen auf den Reitern **Employees**, **Tasks**, **Contact** und **eFile** werden dem User die Unterabteilungen gemäß der TMS-Mitarbeiterstammdaten (**TMS Stammdaten > Admin > Mitarbeiter > Unterabteilungen**) angeboten. Eine Erweiterung auf andere Unterabteilungen ist nicht möglich.

Bei der Neuanlage einer Adresse wird grundsätzlich das Häkchen in der Checkbox **Confidential** vorgelegt.

Auf allen Reitern findet grundsätzlich keine Vorbelegung von Unterabteilungen statt. Diese müssen manuell zugeordnet werden, eine Mehrfachauswahl ist möglich.

4.4 HANDOUT-BUTTON

Der Button Handout ist für Standard-User deaktiviert.

5 ADRESSBEARBEITUNG FÜR DIE DREI ROLLEN

Ist ein User in einer Adresse als **Global Supervision**, **External Sales** oder **Person in Charge** eingetragen, kann er alle Reiter einer Adresse sehen und darf die Stammdaten von P-Adressen bearbeiten.

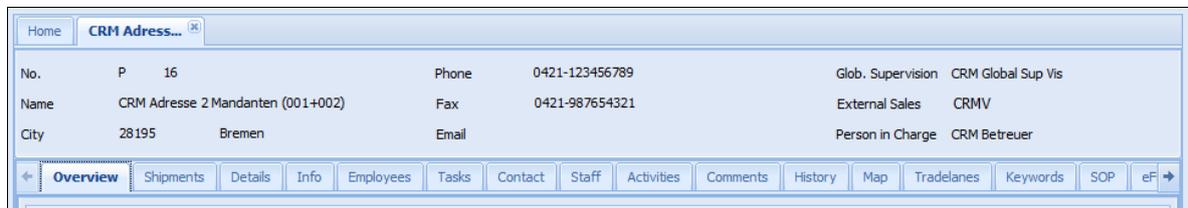


Abbildung 8: Adress-Reiter 3 Rollen

5.1 SICHTBARKEIT VON ADRESSDATEN

5.1.1 OVERVIEW UND SHIPMENTS

Diese drei Rollen haben in einer Adresse mandantenübergreifende und uneingeschränkte Sicht auf alle Sendungen einer Adresse. Für den **Betreuer** ist die Reiteransicht auf die Anzeige ohne monetäre Werte beschränkt.

5.1.2 DETAILS UND INFO

Adressstammdaten von P-Adressen sind durch die drei Rollen **Global Supervision**, **External Sales** und **Person in Charge** änderbar. Die Reiter **Info** und **Details** sind für diese drei Rollen für die Bearbeitung freigegeben.

5.1.3 EMPLOYEES, TASKS, CONTACT UND EFILE

Die drei in einer Adresse hinterlegten Rollen haben die gleichen Sichten auf die Einträge dieser vier Reiter. Sie sehen alle erfassten Daten aller Unterabteilungen und dürfen diese bearbeiten.

5.1.4 QUOTATION

Hier werden die in TMS erfassten Offerten angezeigt inklusive der Prüfung der Unterabteilung. Ist der User als eine der drei Rollen in der Adresse eingetragen oder besitzt die Adminberechtigung für sensible Adressen, sind alle Offerten für ihn sichtbar, unabhängig von der zugeordneten Unterabteilung.

Die Spalte *Subdepartment* kann im unteren Bereich eingeblendet werden.

5.2 BEARBEITEN VON DATEN IN EINER ADRESSE

Das Bearbeiten von vorhandenen Einträgen auf den vier o.g. Reitern ist für User der drei Rollen uneingeschränkt möglich.

5.3 NEUANLAGE VON DATEN IN EINER ADRESSE

Bei der Neuanlage von Einträgen auf den Reitern **Employees, Tasks, Contact** und **eFile** werden den drei Rollen alle in TMS erfassten Unterabteilungen (**TMS Stammdaten > Admin > Abteilungen: Art = U**) angeboten.

Bei der Neuanlage einer Adresse wird grundsätzlich das Häkchen in der Checkbox **Confidential** vorgelegt.

Auf allen Reitern findet grundsätzlich keine Vorbelegung von Unterabteilungen statt. Diese müssen manuell zugeordnet werden, eine Mehrfachauswahl ist möglich.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1: DYNAMISCHE SUCHE: SPALTEN RESULTANSICHT	6
ABBILDUNG 2: LAYOUT ADRESSKOPF	6
ABBILDUNG 3: ABFRAGE DER UNTERABTEILUNG(EN)	7
ABBILDUNG 4: ANZEIGE EMPLOYEES (NICHT EDITIERBAR)	9
ABBILDUNG 5: ANZEIGE CONTACT (NICHT EDITIERBAR)	10
ABBILDUNG 6: ANZEIGE TASK (NICHT EDITIERBAR)	10
ABBILDUNG 7: ANZEIGE TASK (KOPFDATEN EDITIERBAR)	11
ABBILDUNG 8: ADRESS-REITER 3 ROLLEN	12

HAFTUNGS- UND DATENSCHUTZHINWEISE

Haftungshinweis

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

Datenschutzhinweise

Urheberrechtlich geschütztes und vertrauliches Material.

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

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

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

<p>Head Office Bremen</p> <p>CargoSoft GmbH Buschhöhe 10 28357 Bremen</p> <p>https://www.cargosoft.de</p> <p>Sitz der Gesellschaft: Bremen, HRB 19594 Geschäftsführung: Uwe Droste, Friedrich Schierenberg, Dieter Spark</p> <p>Telefon: +49 (0) 421 / 98 500 - 0 Telefax: + 49 (0) 421 / 98 500 - 192 eMail: info(at)cargosoft.de</p>	 <p>Das Diagramm zeigt ein zentrales Element 'CRM' in einem Kreis, umgeben von sechs weiteren Begriffen: SUPPORT, SERVICE, SALES, ORDERS, STRATEGY und ANALYSIS. Ein Marketing-Symbol ist ebenfalls dargestellt. Die Begriffe sind durch Pfeile mit dem zentralen CRM-Kreis verbunden.</p>
--	---