



Lotus Domino® Applikation



**GEOCOM® KUNDEN &  
KONTAKTE**

Version 5.0 '15.11. 2002' Build 240

**Handbuch für Anwender**

Copyright ISG Information Systems GeoCom GmbH, 1997-2002

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>DIE DATENBANK GEOCOM® KUNDEN UND KONTAKTE</b>	<b>6</b>
2.1	Hinzufügen der Datenbank zum Arbeitsbereich	6
2.2	Öffnen der Datenbank GeoCom® Kunden & Kontakte	7
2.3	<b>Ansichten aufrufen</b>	<b>9</b>
2.3.1	Aktivitäten	9
2.3.2	Wiedervorlage	10
2.3.3	Kontakte	11
2.3.4	Adressen zum Export	11
2.3.5	Angebote	13
2.3.6	Umsätze	13
2.3.7	Sonstiges	14
2.4	<b>Zwischen den Ansichten wechseln</b>	<b>15</b>
2.4.1	Dokumente in einer anderen Ansicht aufrufen	16
2.4.2	Ansichten innerhalb derselben Kategorie wechseln	16
2.5	<b>Ansichten schließen</b>	<b>16</b>
2.6	<b>Standardaktivitäten</b>	<b>16</b>
2.6.1	Einträge suchen und anzeigen	16
2.6.2	Dokumente in der Vorschau anzeigen	18
2.6.3	Dokumente bearbeiten	18
2.6.4	Dokumente entfernen	18
2.6.5	Dokumente drucken	19
<b>3</b>	<b>ERFASSUNG VON STAMMDATEN UND AKTIVITÄTEN</b>	<b>21</b>
3.1	<b>Kunden- und Kontaktprofile anlegen</b>	<b>22</b>
3.1.1	Kundenprofil anlegen	22
3.1.1.1	Niederlassung anlegen	24
3.1.1.2	Projekt anlegen	24
3.1.2	Kontaktprofil anlegen	25
3.1.3	Kundenprofil ohne Firma (Privatkunde) anlegen	28
3.2	<b>Anrufverwaltung</b>	<b>29</b>
3.2.1	Verwaltung eingehender Anrufe	29
3.2.2	Ausgehende Anrufe	31
3.2.3	Computergestützte Telefonie	32
3.3	<b>Besprechungsprotokoll</b>	<b>33</b>
3.4	<b>Eingehende Korrespondenz</b>	<b>35</b>
3.4.1	Eingehende Korrespondenz: E-Mail	35
3.4.1.1	Manuelle Aufnahme von E-Mails	35
3.4.1.2	Automatische Übernahme von E-Mails aus Mail-Datenbank	37

3.4.2	Eingehende Korrespondenz: Briefe .....	37
3.4.3	Eingehende Korrespondenz: Fax-Mitteilungen .....	39
<b>3.5</b>	<b>Ausgehende Korrespondenz.....</b>	<b>40</b>
3.5.1	Ausgehende Korrespondenz: Standard .....	41
3.5.2	Ausgehende Korrespondenz: Brief A4 .....	42
3.5.2.1	Schritt 1: Anlegen einer neuen Vorlage vom Typ Brief A4.....	43
3.5.2.2	Schritt 2: Brief A4 unter Verwendung einer Vorlage erzeugen .....	44
3.5.3	Ausgehende Korrespondenz: Verwendung von MS-Word für Briefe .....	46
3.5.3.1	Schritt 1: Notes-Dokument zur Aufnahme der MS-Word-Vorlage anlegen.....	46
3.5.3.2	Schritt 2: MS-Word-Dokument als Vorlage einbetten.....	47
3.5.3.3	Schritt 3: Eingebettetes MS-Word-Dokument zur Datenübernahme aus Notes vorbereiten .....	49
3.5.3.4	Schritt 4: Briefe unter Verwendung von MS-Word Vorlagen erzeugen .....	52
3.5.4	Ausgehende Korrespondenz: Verwendung von MS-Word für Adressaufkleber .....	54
3.5.4.1	Schritt 1: Vorbereiten des Notes-Dokuments für Adressaufkleber .....	54
3.5.4.2	Schritt 2: MS-Word-Dokument als Vorlage für Adressaufkleber vorbereiten .....	54
3.5.4.3	Schritt 3: Adressaufkleber erzeugen .....	57
3.5.5	Ausgehende Korrespondenz: E-Mail .....	58
3.5.5.1	E-Mail erstellen und versenden .....	58
3.5.5.2	Datenübernahme aus Ihrer Mail-Datenbank .....	60
3.5.5.3	Verwendung einer E-Mail-Vorlage.....	61
3.5.5.3.1	Schritt 1: Anlegen einer E-Mail-Vorlage.....	61
3.5.5.3.2	Schritt 2: Vorbereiten des Nachrichtentextes mit Platzhaltern .....	62
3.5.5.3.3	Schritt 3: Platzhalter für Empfängerlisten in Serienbriefen .....	64
3.5.5.3.4	Schritt 4: E-Mail unter Verwendung einer Vorlage erzeugen .....	64
3.5.6	Serienbriefe .....	66
3.5.6.1	Kontaktprofile auswählen .....	66
3.5.6.2	Nachbearbeitung der Empfängerliste .....	67
3.5.6.3	Briefvorlage auswählen.....	67
3.5.6.4	Serienbrief aus Briefvorlage .....	67
3.5.6.4.1	Serienbrief aus WinWord Vorlage .....	68
3.5.6.4.2	Serienbrief aus E-Mail Vorlage .....	68
3.5.6.5	Serienbriefe drucken .....	70
<b>3.6</b>	<b>Verschiedenes .....</b>	<b>70</b>
<b>3.7</b>	<b>Angebote .....</b>	<b>71</b>
<b>3.8</b>	<b>Umsätze erstellen.....</b>	<b>72</b>
<b>4</b>	<b>AKTIONEN.....</b>	<b>74</b>
4.1	Unternehmensweite Einstellungen für neue Benutzer.....	74
4.2	Alarmeinträge erstellen .....	75
4.3	Schlüsselwörter ändern .....	75
4.4	Felder suchen und ersetzen .....	76
4.5	Kontaktprofil einem anderen Kundenprofil zuordnen .....	77
4.6	Kontaktprofil in Privatperson konvertieren .....	77
4.7	Ansichtstitel updaten .....	78

4.8	Datum des letzten Mailing in mehreren Kontaktprofilen ändern .....	78
4.9	Postalische Adresse updaten .....	79
4.10	Briefanrede updaten .....	79
4.11	Telefon- und Faxnummern ändern .....	79
4.12	Aktion zum Setzen gemeinsamer Statusfelder für ausgewählte Kunden- und Kontaktprofile .....	81
4.12.1	Statusfelder in Kundenprofilen ändern .....	82
4.12.2	Statusfelder in Kontaktprofilen ändern .....	84
<b>5</b>	<b>WIEDERVORLAGE.....</b>	<b>87</b>
5.1	Dokumente mit einem Wiedervorlagedatum.....	87
5.2	Wiedervorlagedatum aus Dokumenten entfernen .....	88
5.3	Wiedervorlage nach Fälligkeit.....	89
5.4	Wiedervorlage nach Aufgabe.....	89
5.5	Wiedervorlage im Kalender .....	90
<b>6</b>	<b>PERSÖNLICHE KONFIGURATION.....</b>	<b>91</b>
6.1	Allgemeine Vorgaben.....	91
6.2	Konfigurationsoptionen für Brief A4 .....	92
6.3	Konfigurationsoptionen für ausgehende Notes-Mails .....	93
6.3.1	Konfigurationsoptionen für Feld "Antworten an" .....	94
6.3.2	Konfigurationsoptionen für Feld "Absender" .....	94
6.4	Konfigurationsoptionen für Microsoft Word Dokument .....	95
6.5	Konfigurationsoptionen für Kundenprofil .....	96
6.5.1	Konfigurationsoptionen für Briefanrede .....	97
6.5.2	Konfigurationsoptionen zur postalischen Adresse .....	98
6.6	Konfigurationsoptionen für Kontaktprofil.....	98
6.6.1	Einstellungen zur Briefanrede .....	100
6.6.2	Konfigurationsoptionen zur postalischen Adresse .....	100
6.7	Konfigurationsoptionen für Vorlagen.....	101
6.8	Konfigurationsoptionen für Privatkunde .....	102
6.9	Konfigurationsoptionen für Wahlhilfe.....	103
6.10	Konfigurationsoptionen für die automatische Wiedervorlage.....	104
<b>7</b>	<b>ANHANG A: SYMBOLE IN DEN ANSICHTEN.....</b>	<b>106</b>

## 1 Einführung

GeoCom® Kunden & Kontakte ist ein Informationssystem, das die einfache, schnelle und übersichtliche Verwaltung von Kunden, Kontakten und Projekten ermöglicht.

Die Datenbank basiert dabei auf der Groupware-Plattform Lotus Domino® Version 5.

Abbildung: Lotus Notes Desktop mit Datenbank-Kachel

GeoCom® Kunden & Kontakte unterstützt sämtliche Aktivitäten von der Akquisition von Neukunden über die Pflege des existierenden Kundenstamms bis hin zur Durchführung und Überwachung vertrieblicher Maßnahmen.

Sowohl für den Bereich Pre-Sales als auch für die gesamte Angebotserstellung kann GeoCom® Kunden & Kontakte eingesetzt werden.

Ausgehend von Kunden- und Kontaktprofilen werden sämtliche Aktivitäten - Anrufe, Besprechungen, Gesprächsprotokolle, Korrespondenz etc. - überschaubar und effektiv verwaltet. Informationen sind damit schnell und dauerhaft für alle Mitarbeiter verfügbar.

Eine integrierte Wiedervorlage ermöglicht es jederzeit, Abläufe zeitlich zu organisieren und Aufgaben an andere Mitarbeiter oder Arbeitsgruppen zu delegieren.

Die Bedienung und Nutzung der Datenbank erfordert keine ständige Online-Verbindung. Alle Aktionen können an unterschiedlichen Standorten, im Home-Office oder auch unterwegs in vollem Umfang durchgeführt werden.

## 2 Die Datenbank GeoCom® Kunden und Kontakte

Dieses Handbuch für Benutzer der Datenbank erläutert den Aufbau sowie die Struktur des Informationssystems GeoCom® Kunden & Kontakte und erklärt alle notwendigen Aktionen und Befehle.

Die Datenbank verfügt über ein Benutzerinterface in deutscher und englischer Sprache (Texte in Masken, Ansichten und Dialogboxen). Kernstück ist ein aktueller Informationspool, der Daten und Kennzahlen zu sämtlichen Kundenbeziehungen, Aktionen (Angebote, Korrespondenzen, Telefonate, Umsätze etc.) und Projekten bereitstellt.

Abbildung: geöffnete Datenbank GeoCom® Kunden & Kontakt

### 2.1 Hinzufügen der Datenbank zum Arbeitsbereich

Um die Datenbank-Kachel der Applikation Ihrem Arbeitsbereich hinzuzufügen, wählen Sie aus der Menüleiste:

***Datei -- Datenbank -- Öffnen***

Abbildung: Dialogbox zum Öffnen der Datenbank


Wählen Sie zunächst den Server, auf dem die Datenbank installiert ist.

Markieren Sie anschließend mit einem Mausklick die betreffende Datenbank, und klicken Sie danach auf "Öffnen".

Das Symbol der Datenbank wird nun Ihrem Arbeitsbereich hinzugefügt.

## 2.2 Öffnen der Datenbank GeoCom® Kunden & Kontakte

Nachdem Sie die Datenbank Ihrem Arbeitsbereich hinzugefügt haben,

können Sie mit einem Doppelklick auf das Symbol  das Kunden- und Vertriebsinformationssystem öffnen.

Sie erhalten folgende Ansicht des graphischen Navigators:

Abbildung: Hauptmenü

**Info:** Über die ESC-Taste können Sie jede beliebige Ansicht schließen.

#### Abbildung: Standardnavigator

Die Aktionsleiste befindet sich zwischen der aktuell gewählten Ansicht und der Smart Icon-Leiste. Je nach gewählter Ansicht können Sie spezifische Aktionen ausführen.

Üblicherweise ist der Standardnavigator nicht sichtbar. Dieser kann jedoch sichtbar gemacht werden, indem Sie mit gedrückter linker Maustaste den linken Bildschirmrand in die Bildmitte ziehen. Über den Standardnavigator können Sie alle verfügbaren Ansichten erreichen.

Ansichten, die im Navigator mit einem vorangestellten grünen Symbol (auch Twistie genannt) gekennzeichnet sind, können durch einen Mausklick (auf das vorangestellte Symbol) erweitert werden.

**Info:** Unter der Option "Allgemeine Vorgaben" im persönlichen Konfigurationsdokument können Sie festlegen, ob in den Ansichten der Standardnavigator angezeigt werden oder verborgen bleiben soll. Siehe dazu auch Kap. 6.1 "Allgemeine Vorgaben".

## 2.3 Ansichten aufrufen

Ansichten ermöglichen einen schnellen Überblick über verfügbare Dokumente. Jede Zeile stellt ein Dokument dar. Die wesentliche Information eines Dokuments wird in einer Zeile aufbereitet und zusammengefasst.

GeoCom® Kunden & Kontakte enthält eine detaillierte Übersicht aller Kontakte sowie Projektinformationen zu allen Kunden.

Diese Art des Kundenmanagements ermöglicht es, Informationen nach einzelnen Kategorien wie z.B. nach Kunden- oder Kontaktnamen innerhalb kürzester Zeit abzurufen.

Bereits während eines Anrufes können Sie mit wenigen Mausklicks alle notwendigen Informationen eines Kunden abrufen.

Ansichten können auf verschiedene Möglichkeiten aufgerufen werden, und zwar über:

- den grafischen Navigator
- den Standardnavigator
- die Aktionsleiste (Button)
- die Einträge innerhalb der Zeilen

### 2.3.1 Aktivitäten

In der Ansichtsgruppe Ansicht "1. Aktivität nach..." können Dokumente nach folgenden Optionen eingesehen und aufgerufen werden:

- Firmenname
- Betreuer
- Kundenstatus
- Kundentyp
- Region

Die im Standardnavigator ausgewählte Option erscheint im rechten Fenster.

Abbildung: Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname"

Die im Standard Navigator zuvor gewählte Ansicht kann im Hauptfenster in komprimierter oder erweiterter Form angezeigt werden.

Dabei werden Einträge in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Über die sog. Scrollleiste am rechten Bildschirmrand können Sie sich alle unter dieser Ansicht zur Verfügung stehenden Einträge nacheinander anschauen und ggf. auswählen.

**Info:** Einträge können Sie auch über den Button

komprimieren oder über den Button erweitern. Diese Icons stehen Ihnen in der Smart-Icon-Leiste zur Verfügung.

### 2.3.2 Wiedervorlage

Analog zu den zuvor beschriebenen Aktivitäten können Sie aus der Ansichtsgruppe 2. "Wiedervorlage..." Dokumente nach folgenden Optionen einsehen und aufrufen:

- nach Fälligkeit
- nach Aufgaben
- im Kalender
- im Kontext

Die im Standardnavigator gewählte Option wird im rechten Fenster angezeigt.

Die im rechten Fenster dargestellte Ansicht kann wiederum über die Plus- und Minus-Button, die ihnen in der Smart-Icon-Leiste zu Verfügung steht, komprimiert oder erweitert werden.

### 2.3.3 Kontakte

Über die Ansichten "3. Kontakte nach..." können Sie ebenfalls Dokumente nach verschiedenen Optionen einsehen, auswählen und aufrufen.

Folgende Optionen stehen Ihnen unter dieser Ansicht zur Auswahl:

- Firmenname
- Kontaktname
- Telefon
- Postleitzahl
- Kontaktname ABC
- Kontaktstatus
- Kundenstatus
- Kundentyp
- Region

Der folgende Screenshot zeigt die Ansicht "3. Kontakte nach a. Firmenname".

Neben dem Firmennamen, wird in der Ansicht das jeweilige Kundenprofil sowie die jeweiligen Kontaktpersonen (Ansprechpartner) eines Kunden (Unternehmen / Firma etc.) angezeigt.

Abbildung: Ansicht "3. Kontakt nach... a. Firmenname"

### 2.3.4 Adressen zum Export

Für den Export von Adressdaten steht Ihnen ein Ordner zur Verfügung. Dieser enthält den Gesamtbestand an Kontaktinformationen (aller bereits im System vorhandenen Kontaktpersonen mit den entsprechenden Adressen).

Über die Ansicht "4. Adressen zum Export" erreichen Sie den Ordner

Die Ansicht enthält Informationen zu folgenden Parametern:

- Adresse
- Vorname
- Nachname
- Firmenname
- Straße
- Postleitzahl
- Stadt
- Telefonnummer

Sämtliche Einträge sind in dem Ordner durch ein Semikolon voneinander getrennt.

Der folgende Screenshot zeigt eine systematische Auflistung aller Adressdaten im Ordner "Adressen zum Export".

#### Abbildung: Ansicht Adressen zum Export

Es ist möglich, den gesamten Datensatz oder auch nur einzelne Einträge in alle üblichen Textverarbeitungsprogramme - wie z.B. MS-Word - oder Tabellenkalkulationsprogramme - wie z.B. MS-Excel - zu exportieren.

Um Einträge in andere Programme zu exportieren, markieren Sie zunächst mit einem Mausklick in der linken Bildlaufleiste (Auswahlspalte) die betreffenden Einträge, so dass diese mit einem Häkchen versehen sind. Klicken Sie dazu entweder jeden Eintrag einzeln an oder ziehen Sie mit gedrückter linker Maustaste entlang der Auswahlspalte nach unten.

Wählen Sie anschließend aus dem Menüleiste

#### **Datei -- Exportieren**

Vergeben Sie nun einen Dateinamen, wählen Sie anschließend einen Dateityp aus, bspw. "MS-Excel", "Lotus 1-2-3 Worksheet" oder "Structured Text" und speichern diese Datei.

### 2.3.5 Angebote

Neben den Ansichten, die für alle Benutzer sichtbar sind und zur Verfügung stehen, gibt es auch Ansichten, die ausschließlich autorisierten Benutzern zur Verfügung stehen.

Die Ansicht "5. Angebote..." ist eine solche Ansicht, die nur von bestimmten Benutzern eingesehen werden kann.

Unter dieser Ansicht können Dokumente nach folgenden Kategorien aufgerufen werden. Alle bisherigen Umsätze werden im rechten Fenster sichtbar, und zwar nach:

- Firmenname
- Monat
- Jahr

Der folgende Screenshot zeigt die Ansicht "Angebote nach Jahr". Im rechten Fenster werden alle Angebote entsprechend ihre Datums aufgelistet.

Die einzelnen Angebotsbeträge werden automatisch summiert und in der Ansicht dargestellt.

Durch einen Mausklick auf die Schaltfläche "Kunde" (Spaltenüberschrift in der Ansicht) gelangen Sie wieder direkt zurück in die Ansicht "1. Aktivität nach a. Firmenname".

Abbildung: Ansicht "5. Angebote nach Jahr"

### 2.3.6 Umsätze

Analog zur der zuvor beschriebenen Ansicht Angebote, steht die Ansicht "6. Umsätze nach..." ebenfalls nur für autorisierte Benutzer, mit

entsprechenden Rechten zur Verfügung.

Unter dieser Ansicht können Dokumente nach folgenden Kategorien aufgerufen werden. Alle bisherigen Umsätze werden im rechten Fenster sichtbar, und zwar nach:

- Monat
- Jahr
- nach Zahlungseingang

Der folgende Screenshot zeigt die Ansicht "6. Umsätze nach Jahr". Im rechten Fenster werden alle Umsätze entsprechend ihre Datums aufgelistet.

Die einzelnen Umsätze werden automatisch summiert und in der Ansicht dargestellt.

Abbildung: Ansicht "6. Umsätze nach Jahr"

### 2.3.7 Sonstiges

Die Ansicht "7. Sonstiges..." steht wiederum allen Benutzern zur Verfügung und unterliegt keinen Beschränkungen.

Unter dieser Ansicht stehen alle Briefvorlagen zur Verfügung. Im rechten Fenster werden sämtliche Briefvorlagen, die in der Datenbank hinterlegt sind, nach Name des Autors, aufgelistet:

- a. Briefvorlagen
- b. Dokumente nach Bearbeitungsdatum

Die Ansicht "7. Sonstige b. Dokumente nach Bearbeitungsdatum" wurde bisher als persönliche Ansicht (private on first use) aufgebaut. Das heißt, es waren bisher nur Dokumente sichtbar, für die der Anwender als letzter Bearbeiter geführt wurde.

In dieser Ansicht werden nun alle Dokumente angezeigt.

Die ggf. noch vorhandene "private" Ansicht aus der Vorversion kann auf folgendem Weg entfernt werden:

- "private" Ansicht öffnen
- wählen Sie nun aus der Menüleiste:

#### **Aktionen -- Ansichtsoptionen -- Ansicht löschen**

Die folgende Abbildung zeigt die Ansicht "7. Sonstiges a. Briefvorlagen". Unter dieser Ansicht finden sich alle bereits erstellten Briefvorlagen.

Abbildung: Ansicht " 7. Sonstiges: a. Briefvorlagen"

Neben den Ansichten, die Sie über den Standardnavigator erreichen und aufrufen können, stehen Ihnen weitere Ansichten bereit, die Sie über den grafischen Navigator (Hauptmenü) erreichen.

Aus dem grafischen Navigator können folgende Ansichten heraus aufgerufen werden.

- Briefvorlagen
- Dokumente nach Datum
- Serienbriefe

## **2.4 Zwischen den Ansichten wechseln**


Um notwendige Informationen schnell zu erreichen, können Sie aus der jeweils gewählten Ansicht in eine andere wechseln, ohne erst über den Standardnavigator die entsprechende Ansicht aufzurufen.

Dafür stehen Ihnen in der Schaltflächenleiste einige Button zur Verfügung.

#### 2.4.1 Dokumente in einer anderen Ansicht aufrufen

Sie befinden sich bspw. in der Ansicht "3. Kontakte nach c. Telefon" und möchten in die Ansicht wechseln, die Ihnen einen detaillierten Überblick gewährt.

Um in die andere Ansicht zu wechseln, markieren Sie in der linken Spalte mit einem Mausklick ein betreffendes Dokument, so dass dieses mit einem Häkchen versehen ist. Klicken Sie nun, während Sie


die Strg-Taste gedrückt halten auf den Button . Automatisch wechseln Sie in die neue Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname".

Durch das Drücken der Strg.-Taste wird die Auswahl beibehalten.

#### 2.4.2 Ansichten innerhalb derselben Kategorie wechseln

Sie befinden sich bspw. "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" und möchten in die Ansicht "1. Aktivität nach ... e. Region" wechseln, ohne das Hauptmenü aufzurufen.

Markieren Sie zunächst wieder in der linken Bildlaufleiste mit einem Mausklick ein betreffendes Dokument, so dass dieses mit einem Häkchen versehen ist. Klicken Sie nun, während Sie die Strg-Taste

gedrückt halten auf den Button .

#### 2.5 Ansichten schließen

Beim Wechseln in eine andere, neue Ansicht wird die zuvor geöffnete Ansicht automatisch geschlossen.

Eine Ansicht kann jedoch auch geschlossen werden, ohne notwendigerweise in eine andere Ansicht zu wechseln.

Um eine aktuell geöffnete Ansicht zu schließen, wählen Sie aus der Menüleiste den Befehl:

##### ***Datei -- Schließen***

Auch über die ESC-Taste können Sie eine Ansicht schließen.

#### 2.6 Standardaktivitäten

Im Zusammenhang mit der Arbeit der Datenbank können verschiedene Aktionen über die Menüleiste ausgeführt werden. Dies sind sog. Standardaktivitäten und werden im folgenden beschrieben.

##### 2.6.1 Einträge suchen und anzeigen

Grundsätzlich können Sie in allen Ansichten nach Dokumenten suchen und gefundene Einträge anzeigen lassen.

Bevor Sie Ihre Suche starten, sollten Sie sich verdeutlichen, wonach Sie suchen möchten. Der grafische Navigator stellt Ihnen dafür verschiedene Ansichten zur Verfügung, aus denen Sie jeweils nach bestimmten Einträgen suchen lassen können.

Möchten Sie bspw. nach einem Kundenprofil suchen, rufen Sie zunächst über den grafischen Navigator die Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" auf.

Möchten Sie hingegen nach einer bestimmten Telefonnummer suchen (bspw. weil Sie den dazugehörigen Kontaktnamen nicht kennen), wählen Sie aus dem grafischen Navigator die Ansicht "3. Kontakte nach ... c. Telefon.

#### **Beispiele:**

Sie möchten nach einer Firma suchen, deren Namen Sie kennen. Rufen Sie dazu zunächst - wie beschrieben - über den grafischen Navigator die Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" auf.

Zur Suche stehen Ihnen dabei zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

- Die Suche mittels der Suchbox zur Schnellsuche
- Die Suche mittels einer Suchbox für eine detaillierte Suche

Beginnen Sie Ihre Suche, indem Sie die Anfangsbuchstaben des Firmenamen, nach dem Sie suchen, eingeben. Automatisch öffnet sich eine Dialogbox zur Schnellsuche.

Abbildung: Suchbox zur Schnellsuche

Bestätigen Sie nach Eingabe des Namens oder des Anfangsbuchstaben des zu suchenden Textes mit OK. Die Markierung in der Ansicht wechselt automatisch auf den betreffenden Eintrag (sofern in der Datenbank verzeichnet). Mit einem Doppelklick versetzen Sie das Dokument in den Lesemodus.

Daneben können Sie aber auch mittels einer weiteren Suchbox Ihre Suche gestalten. Klicken Sie dazu auf das Symbol einer

Taschenlampe . Automatisch öffnet sich eine Suchbox zur erweiterten Suche.

Abbildung: Suchbox zur erweiterten Suche


Geben Sie nun den Namen, den Sie suchen ein und bestätigen mit Weitersuchen.

#### **Beispiel:**

Ihnen ist bspw. der Firmenname unbekannt, Sie kennen jedoch den Namen des Mitarbeiters dieser Firma (Kontaktprofil). Wechseln Sie in den grafischen Navigator, und rufen Sie die Ansicht "1. Kontakte nach ... b. Kontaktname" auf.

Sie erhalten eine Ansicht, die eine Auflistung aller Kontaktnamen in alphabetischer Reihenfolge enthält. Geben Sie nun wiederum die Anfangsbuchstaben (oder den gesamten Namen) des Kontaktprofils, das Sie suchen, ein. Automatisch öffnet sich wieder eine Dialogbox zur Schnellsuche. Bestätigen Sie Ihre Suche mit OK. Automatisch wechselt die Markierung zum betreffenden Eintrag. Neben dem jeweiligen Kontaktnamen werden Firma, Telefon, Straße, PLZ und Ort aufgelistet.

Klicken Sie, während Sie die Strg-Taste gedrückt halten, auf den

Button . Automatisch wechseln Sie in die Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname".

**Info:** Neben der Möglichkeit, nach Kunden- und Kontaktprofilen zu suchen, können Sie sich spezifische Kategorien anzeigen lassen wie etwa Kundenstatus, Kundentyp, Region, Tel.-Nr. oder PLZ.

### 2.6.2 Dokumente in der Vorschau anzeigen

Um Dokumente in der Vorschau anzeigen zu lassen, wählen Sie bspw. die Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname".

Klicken Sie danach auf den Eintrag, den Sie sich in der Vorschau anzeigen lassen möchten.

Klicken Sie danach auf den Button  in der Symbolleiste.

### 2.6.3 Dokumente bearbeiten

Wählen Sie zunächst eine Ansicht, bspw. "1. Aktivität nach ... a. Firmenname".

Klicken Sie danach auf das Dokument, das Sie bearbeiten möchten, so dass es in der Ansicht schwarz umrandet erscheint und klicken nun

entweder auf den Button  in der Aktionsleiste oder auf den Button  in der Symbolleiste.

Wahlweise können Sie aber auch das Dokument mit einem Doppelklick direkt in den Bearbeitungszustand versetzen, ohne die Button verwenden zu müssen.

### 2.6.4 Dokumente entfernen

Wählen Sie zunächst in einer Ansicht den entsprechenden Eintrag, den Sie aus der Datenbank entfernen möchten. Markieren Sie den Eintrag, so dass dieser in der linken Bildlaufleiste mit einem Häkchen versehen ist.

Drücken Sie danach die Entf-Taste. In der Ansicht wird nun der zu löschende Eintrag mit dem Symbol eines Papierkorbs versehen.

Drücken Sie F9, um die Dialogbox zu öffnen.

Bestätigen Sie die anschließende Abfrage mit "Ja", wird das Dokument aus der Datenbank entfernt.

Möchten Sie hingegen den Vorgang abbrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Nein" - der Vorgang wird abgebrochen.

Automatisch wechseln Sie wieder in die zuvor aufgerufene Ansicht. Der Eintrag, den Sie entfernen wollten, ist jedoch noch mit dem Symbol eines Papierkorbs (linke Bildlaufleiste) versehen. Um den symbolisierten Papierkorb nun aus der Ansicht zu entfernen, wählen Sie aus der Menüleiste:


#### **Bearbeiten -- Rückgängig Löschen**

Das Symbol wird aus der Ansicht wieder entfernt.

**Info:** Um Dokumente zu ,bearbeiten oder aus der Datenbank zu entfernen, sind Editor-Rechte notwendig.

### **2.6.5 Dokumente drucken**

Neben der Möglichkeit geöffnete Dokumente (zum Bearbeiten etc.)

über den Button  direkt zu drucken, können auch Ansichten oder einzelne bzw. mehrere gewählte Dokumente aus einer Ansicht heraus gedruckt werden.

Um bspw. ein Kontaktprofil aus einer Ansicht heraus zu drucken, wählen Sie zunächst den betreffenden Eintrag aus, und versehen Sie diesen mit einem Häkchen in der linken Bildlaufleiste. (Möchten Sie mehrere Einträge aus der Ansicht drucken, bspw. Anruf- und Briefdokumente, so versehen Sie jeden einzelnen Eintrag mit einem Häkchen.)

Wählen Sie aus der Menüleiste:

#### **Datei -- Drucken**

Automatisch öffnet sich eine Dialogbox , über die Sie die Druckeigenschaften festlegen können.

Abbildung: Dialogbox Drucken

Anzeigeoptionen: Hierüber können Sie festlegen, ob Sie die gegenwärtig geöffnete Ansicht oder einzelne Dokumente drucken möchten.

Das Drucken einer Ansicht erfolgt auf gleiche Weise. Um eine gesamte Ansicht zu drucken, wählen Sie zunächst die Ansicht, die Sie drucken möchten. Nutzen Sie die Druckoption "Standard", und wählen Sie die Option "Ansicht drucken". Bestätigen Sie mit OK.

### 3 Erfassung von Stammdaten und Aktivitäten

Alle Stammdaten und Aktivitäten, die in Zusammenhang mit einem Kunden stehen, werden in elektronischen Formularen erfasst und ergeben in der zeitlichen Abfolge ein Bild der Kundenbeziehung.

Für die Erfassung von Stammdaten und für wichtige Aktivitäten stehen Ihnen Eingabeformulare zur Verfügung, die Sie über Schaltflächen direkt erreichen können.

Die folgend aufgelisteten Eingabeformulare können für die Aufnahme von:

- Kundenprofilen
- Kontaktprofilen
- Telefonaten, ein- und ausgehende
- Korrespondenz, ein- und ausgehende
- Besprechungen sowie
- Umsätzen und Angeboten

verwendet werden.

Zusätzlich können an diese Eingabeformulare weiter Informationen bzw. beliebige Dateianhänge, z. B. Dokumente aus gängigen Textverarbeitungen, Tabellen oder eingescannte Vorlagen (Bitmaps) angehängt oder als OLE-Objekt eingefügt werden.

In allen Aktivitäten-Ansichten werden in der Aktionsleiste Schaltflächen, Buttons, zum schnellen Anlegen eines neuen Dokuments angezeigt.

Neben diesen Button für besonders häufig auszuführende Aktionen

steht eine weitere Schaltfläche zur Verfügung, über die eine Dialogbox erreicht werden kann. Diese Box enthält eine Liste mit weiteren Aktionen. Die angezeigte Liste ist kontextabhängig, d.h. je nachdem welche Ansicht geöffnet ist, zeigt die Dialogbox Optionen, die zur Auswahl stehen. Per Mausklick können Sie weitere Aktionen aus dieser Box heraus aufrufen.

Abbildung: Dialogbox zur Auswahl des Dokumenttyps

### 3.1 Kunden- und Kontaktprofile anlegen


Üblicherweise beginnt die Aufnahme neuer Kundendaten mit dem Anlegen eines Kundenprofils (eines Unternehmens). Diesem Kundenprofil können nachfolgend ein oder mehrere Kontaktprofile (einzelne Personen, Ansprechpartner des Unternehmens) zugeordnet werden.

#### 3.1.1 Kundenprofil anlegen

Um ein neues Kundenprofil anzulegen, rufen Sie zunächst die Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" auf.

Markieren Sie zunächst ein beliebiges Kundenprofil in dieser Ansicht. Achten Sie aber nur darauf, dass eine "Oberkategorie", d.h. ein Kundenprofil und kein Kontaktprofil markiert ist, da sonst Daten überschrieben werden können.


Nachdem Sie ein Kundenprofil in der Ansicht markiert haben (blau

umrandet), klicken Sie auf den Button . Automatisch wird ein Eingabeformular aufgerufen, in das Sie alle relevanten Daten eines neuen Kunden eingeben können.

Der folgende Screenshot zeigt ein elektronisches Aufnahmeformular:

Abbildung: Formularblatt zur Aufnahme eines neuen Kundenprofils

In die Felder "Firmenname", "Niederlassung", "Straße", "PLZ & Stadt", "Telefon", "Fax", "Homepage", "E-Mail" können Sie die Basisdaten eines neuen Kunden (resp. einer Firma) eintragen.

In das Feld "Homepage" können Sie die URL des Kunden eintragen. Durch einen Mausklick auf das nebenstehende Symbol  können Sie später direkt die Homepage des Kunden aufrufen.

Im Feld "E-Mail" können Sie die Standard-E-Mail-Adresse eines Kunden wie z.B. [info@mustermann.de](mailto:info@mustermann.de) hinterlegen. Damit können Sie E-Mails direkt über das Kundenprofil versenden.

Im Feld "Beschreibung" können Sie zusätzlich weitere Informationen bezüglich eines neuen Kunden eintragen.

Über den Auswahlbutton erreichen Sie weitere Schlüsselwörter bezüglich folgender Kategorien:

"Land", "verantwortliche Person" (bei der Aufnahme eines Neukunden wird automatisch derjenige Mitarbeiter als verantwortliche Person genannt, der persönlich unter Lotus Notes angemeldet ist), "Kontakt über" und "Region".

Alle hier auswählbaren Werte können unternehmensweit konfiguriert werden. Je nach Konfiguration können auch neue Werte, also Werte, die nicht in der Vorschlagsliste enthalten sind, zulässig sein.

#### **Beispiel:**

Dialogbox mit Schlüsselwörtern zur Auswahl der "Region":

Abbildung: Dialogbox Region

Klicken Sie auf einen passenden Eintrag und bestätigen Sie mit "OK". Automatisch wird das gewählte Schlüsselwort in das betreffende Feld der Maske gesetzt.

Ebenso können die ersten Ziffern der Telefonnummer eines Kunden automatisch in das Feld "Fax" übernommen werden. Klicken Sie dazu, nachdem Sie die Telefonnummer eingetragen haben, einmal in das Feld "Fax". Geben Sie nun ggf. noch die Endziffern ein.

Sollte hingegen die Fax-Nr. gänzlich von der übernommenen Telefonnummer abweichen, entfernen Sie diese und ersetzen Sie sie durch die korrekte Fax-Nr.

Über den Button fügen Sie ein neues Kundenprofil der Datenbank hinzu.

**Info:** Das Formular zur Aufnahme eines neuen Kundenprofil enthält nur zwei sog. Pflichtfelder, die zuvor ausgefüllt sein müssen, um ein Dokument zu speichern. Diese sind

- Firmenname
- Kundenstatus

Ein neues Kundenprofil können Sie über die Schaltfläche

schließen.

Sobald ein neues Kundenprofil angelegt und gespeichert worden ist,

erscheint ein weiterer Button.

Über diesen Button , der nun in der Aktionsleiste sichtbar wird, kann ein weiteres Formular aufgerufen werden. In dieses Formular zur Aufnahme eines neuen Kontakts, können Sie alle relevanten Daten zu einer neuen Kontaktperson eintragen.

#### **3.1.1.1 Niederlassung anlegen**

Einem vorhandenen Kundenprofil können weitere Niederlassungen hinzugefügt werden.

Um eine neue Niederlassung anzulegen, wählen Sie ein bereits vorhandenes Kundenprofil aus und klicken Sie dann auf den Button

Sie erhalten das Standardformular für ein Kundenprofil, in dem bereits die Daten des vorhandenen Kundenprofil eingetragen sind. Ändern Sie die relevanten Daten (zB. Adresse, Telefonnummer) entsprechend der neuen Niederlassung ab.

Wenn Sie das Formular geändert und mit dem Button gespeichert haben, ist die neue Niederlassung angelegt und erscheint in den Ansichten.

Abbildung: Firma mit zwei Niederlassungen

#### **3.1.1.2 Projekt anlegen**

Einem vorhandenen Kundenprofil können verschiedene Projekte hinzugefügt werden.

Um eine neues Projekt anzulegen, wählen Sie ein bereits vorhandenes Kundenprofil aus und klicken Sie dann auf den Button

Sie erhalten ein Formular, in dem bereits die Daten des Kundenprofils eingetragen sind. Tragen Sie in das Feld "Projekt" den Projektnamen ein.

Abbildung: Kundenprofil als Projektprofil

Wenn Sie das Formular geändert und mit dem Button gespeichert haben, ist das neue Projekt angelegt und erscheint in den Ansichten.

Abbildung: Kunde mit zwei Niederlassungen und einem Projekt

### 3.1.2 **Kontaktprofil anlegen**

Einem Kundenprofil können beliebig viele sog. Kontaktprofile zugeordnet werden.

Um eine Kontaktprofil anzulegen, klicken Sie auf den Button

Sie erhalten ein Formular zur Aufnahme eines neuen Kontaktprofils. Der folgende Screenshot zeigt ein Formular zur Aufnahme und Verwaltung spezifischer Daten, die sich auf eine einzelnen Person, d.h. eine Kontaktperson beziehen.

Abbildung: Aufnahmeformular für ein neues Kontaktprofil

Einige kundenspezifischen Daten werden aus dem entsprechenden Kundenprofil automatisch in das neue Formular übernommen.

Über den Auswahlbutton neben dem Feld "Anrede" erreichen Sie ein Box mit Schlüsselwörtern. Klicken Sie den passenden Eintrag an und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit "OK" Der gewählte Eintrag wird automatisch in das betreffende Feld übernommen.

Abbildung: Dialogbox Anrede

Wählen Sie, falls noch nicht erfolgt, das entsprechende Land aus der Liste mit den Schlüsselwörtern. Der betreffende Eintrag wird automatisch in das dazugehörige Feld übertragen:

Abbildung: Dialogbox Land

**Info:** Unter der Option "Kundenprofil" im persönlichen Konfigurationsdokument können Sie das Land als Voreinstellung eintragen, das automatisch beim Aufruf eines Formulars erscheinen soll. Zusätzlich kann im Privatprofil definiert weiterhin werden, wenn ein Land **nicht** in die Adressverwaltung aufgenommen werden soll.

Am unteren Ende des Formulars zur Aufnahme eines neuen Kontaktprofils befindet sich dazu die Auswahlmöglichkeit:

Wählen Sie "ja", um ein Update der Einträge des dazugehörigen Kundenprofils, bspw. des Firmennamens, der Adresse, der Telefon bzw. Faxnummer, der Homepage, des verantwortlichen Mitarbeiters sowie des Kundentyps und Kundenstatus zuzulassen.

Wird die Option "nein" ausgewählt, erfolgt kein Update der Einträge.

Informationen aus dem Kundenprofil werden in das Kontaktprofil übernommen. Tragen Sie nun noch den Namen der Person, die E-Mail-Adresse sowie die Position ein, und speichern Sie das

Dokument über die Schaltfläche

Der Update aus einem Kundenprofil ist sinnvoll, da bei einer späteren Neuaufnahme eines neuen Kontaktprofils so alle relevanten Informationen aus dem dazugehörigen Kundenprofil stets übernommen werden. Informationen gehen nicht verloren und müssen nicht immer wieder neu eingegeben werden.

Durch die Möglichkeit, im persönlichen Konfigurationsdokument unter der Option Kontaktprofil Adress- und Briefanreden einzutragen, werden bei der Aufnahme neuer Kontaktprofile die persönlichen Anreden stets korrekt generiert. Dadurch wird vermieden, dass für eine Kontaktperson eine falsche Briefanrede enthält.

Zusätzlich ist die gewünschte Anrede, bspw. Frau oder Herr; Mrs. oder Mr. im persönlichen Konfigurationsdokument unter der Option Anrede frei wählbar.

Diese Funktionen dienen einerseits dazu, dass nicht stets neu die richtige Anrede eingetragen werden muss, andererseits wird dadurch vermieden, dass sich Fehler zwischen korrekter Adresse und Briefanrede ergeben. So kann es nicht passieren, dass auch Herrn Meyer im Adressfeld in der Briefanrede plötzlich sehr geehrte Frau


Meyer wird.

Die Felder Briefanrede sowie postalische Adresse werden automatisch beim Speichervorgang generiert. Sie sind nicht editierbar.

**Info:** Das Formular "Neues Kontaktprofil" kommt mit nur einem Pflichtfeld aus. Um ein Dokument zu speichern, muss lediglich der Nachname der Kontaktperson eingetragen werden.

### 3.1.3 Kundenprofil ohne Firma (Privatkunde) anlegen

Um ein neues Kundenprofil ohne Firma, d.h. um Daten einer Privatperson bzw. eines Privatkunden aufzunehmen, klicken Sie

zunächst auf den Button .

Sie erhalten danach folgende Dialogbox:

Abbildung: Dialogbox Neues Dokument

Wählen Sie nun den Eintrag "Privatkunde" und bestätigen Sie mit "OK".

Sie erhalten folgendes Formular zur Aufnahme eines neuen Kundenprofils ohne Firma:

Abbildung: Neues Kundenprofil ohne Firma (Privatkunde)

Die Einträge können, wie bereits in Kapitel 3.1.1 "Neues Kundenprofil anlegen" beschrieben, auch hier vorgenommen werden.

Das Feld Adresse (korrekte Briefanrede sowie postalische Adresse) wird automatisch beim Speichervorgang generiert. Das Formular "Neues Kundenprofil ohne Firma" können Sie ebenfalls über die

Schaltfläche der Datenbank hinzufügen.

## **3.2 Anrufverwaltung**

GeoCom® Kunden & Kontakte ermöglicht eine weitgehende Anrufverwaltung. Damit können Sie sowohl ein- und ausgehende Telefonrufe verwalten als auch die computergestützte Telefonie, TAPI, nutzen.

Detaillierte Informationen zu TAPI finden Sie in Kapitel "3.4.3 Computergestützte Telefonie" sowie "8.7 Wahlhilfe".

### **3.2.1 Verwaltung eingehender Anrufe**

Das Informationssystem ermöglicht es, Informationen zu eingehenden Anrufen je nach Kunde bzw. Kontakt zuzuordnen und zu verwalten.


Damit erhalten Mitarbeiter die Möglichkeit, taggenau festzuhalten und festzustellen, wann wer mit wem telefoniert hat und was in dem Gespräch besprochen bzw. vereinbart wurde.

Ankommende Anrufe werden dem jeweiligen Kundenprofile zugeordnet. Damit kann eine lückenlose Historie der Kundenbeziehung erstellt werden.

Um einen ankommenden Anruf einem entsprechenden Kundenprofil

zuzuordnen, rufen Sie in der Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" zunächst das betreffende Kundenprofil auf.

Wählen Sie danach die Kontaktperson, d.h. das Kontaktprofil desjenigen Mitarbeiters aus, der angerufen hat und markieren es, so dass es in der Ansicht umrandet erscheint.

Über den Button  erreichen Sie ein sog. Anruferdokument, in das Sie die Inhalte des Gesprächs eintragen können.


Der folgende Screenshot zeigt ein Formular für die Anruferverwaltung:

Abbildung: Formular zur Anruferverwaltung

Innerhalb des elektronischen Formulars zur Verwaltung von Telefongespräch stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Name desjenigen Mitarbeiters, der angerufen wurde
- Anruferdatum
- Betreff ("Was war Thema des Gesprächs?")
- Name des Kunden (Namen des Anrufers)
- Name des Unternehmens, das der Kunde vertritt
- Telefonnummer

In das Feld "Beschreibung" können zusätzliche Informationen hinterlegt werden.

**Info:** Durch mehrfachen Mausklick auf das Symbol  erreichen Sie unterschiedliche Formulare zur Anruferverwaltung. Folgende Optionen stehen Ihnen dabei zur Auswahl:

- hat angerufen bei
- wurde angerufen von
- erwartet Anruf von
- wird anrufen bei

Für eingehende Anrufe wählen Sie die Option "wurde angerufen von".

Über die Schaltfläche können Sie das neu angelegte Anrufdokument speichern und der Kundenhistorie zuführen.

Anrufdokumente sind in der Ansicht "1. Aktivitäten nach ... a. " durch einen Telefonhörer symbolisiert.

### 3.2.2 Ausgehende Anrufe

Sie haben mit einem Mitarbeiter eines Kunden telefoniert und möchten nun ein Anrufdokument erstellen. Bevor Sie das Formular zur Anrufverwaltung (Anrufdokument) öffnen, suchen Sie zunächst - wie beschrieben - das Kundenprofil aus der Ansicht, bspw. "1. Aktivität nach ... a. Firmenname". Markieren Sie danach das betreffende Kontaktprofil desjenigen Mitarbeiters, den Sie angerufen haben.

Klicken Sie auf den Button . Das folgende Dokument zur Anrufverwaltung wird geöffnet.


Abbildung: Anrufverwaltung

**Info:** Sofern in Ihrem persönlichen Konfigurationsdokument die entsprechende Konfigurierung vorgenommen worden ist, erscheint - wie in der Abbildung illustriert - automatisch eine Dialogbox zur computergestützten Telefonie. (Vgl. Kap. "6 Persönliche Konfiguration")

Zur Verwaltung eines Telefongesprächs stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:


- Name desjenigen Mitarbeiters, der den Anruf getätigt hat
- Anruftdatum
- Betreff ("Was war Thema des Gesprächs?")
- Name desjenigen Mitarbeiters, der von Ihnen angerufen wurde

- Name des Unternehmens, das der Kunde vertritt
- Telefonnummer

Über das Symbol  erreichen Sie - wie beschrieben - unterschiedliche Formulare zur Anrufverwaltung. Folgende Optionen stehen Ihnen dabei zur Auswahl:

- hat angerufen bei
- wurde angerufen von
- erwartet Anruf von
- wird anrufen bei

Für ausgehende Anrufe wählen Sie die Option "hat angerufen bei".

Über die Schaltfläche  können Sie das neu angelegte Anrufdokument speichern und der Kundenhistorie zuführen.

### 3.2.3 Computergestützte Telefonie

GeoCom® Kunden & Kontakte unterstützt die computergestützte Telefonie über TAPI (Telephony Application Programming Interface).

Mit einem Mausklick können Sie so direkt aus dem Vertriebsinformationssystem Telefonverbindungen zum Kunden herstellen.

Um die Funktionsweise von TAPI sicherzustellen, überprüfen Sie in Ihrem persönlichen Konfigurationsdokument (vgl. Kap. 6 "Persönliche Konfiguration") zunächst alle Einstellungen.

Sofern TAPI aktiviert worden ist, können Sie aus der Ansicht sowohl interne als auch externe Verbindungen automatisch herstellen.

Um eine Telefonverbindung mittels TAPI herzustellen, öffnen Sie zunächst eine Ansicht, bspw. "1. Aktivität nach ... a. Firmenname", und suchen - wie beschrieben - zunächst wieder das Kunden- und Kontaktprofil. Markieren Sie danach das Kontaktprofil.


Klicken Sie danach auf den Button . Folgende Dialogbox zur elektronischen Telefonie wird geöffnet.

Abbildung: Dialogbox TAPI

Die Telefonnummer des gegenwärtig ausgewählten Kontaktprofils wird in die TAPI-Maske übernommen. Zudem werden weitere Telefonnummern, sofern vorhanden, als Auswahlnummern zur Verfügung gestellt (z.B. wenn der Mitarbeiter, den Sie anrufen möchten, über mehrere Telefonnummern verfügt).

Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK; der automatische Wählvorgang beginnt.

Detaillierte Informationen zu TAPI und der dazugehörigen Konfiguration finden Sie in Kapitel "6.9 Konfigurationsoptionen für Wahlhilfe".

### 3.3 Besprechungsprotokoll

Neben der Möglichkeit zur Anrufverwaltung u.v.a.m. können Sie auch Besprechungsprotokolle erstellen und der Kundenhistorie hinzufügen.

Sämtliche Informationen wie bspw. Thema einer Besprechung, Gesprächsteilnehmer und / oder Dokumente (MS-Office Anwendungen etc.) können Sie diesem Besprechungsdokument zuordnen.

Die Namen der Gesprächsteilnehmer können Sie aus den Notes-Adressbuch herausuchen und in das Dokument übernehmen.

Bevor Sie ein Besprechungsprotokoll anlegen, markieren Sie zunächst wieder das entsprechende Kundenprofil (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname").

Um ein Besprechungsprotokoll aufzurufen, klicken Sie auf den Button


in der Aktionsleiste.


Folgendes Dokument zur Erstellung eines Besprechungsprotokolls wird geöffnet:

Abbildung: Besprechungsprotokoll

Das Dokument enthält folgende Felder, die ausgefüllt werden können:

- Datum der Besprechung / Meeting
- Name des Kunden
- Besprechungsteilnehmer
- Kategorie
- Thema
- Protokoll (hier können Notizen eingetragen oder Dokumente hinzugefügt werden)

Über den Button  können Sie das Dokument speichern und der Kundenhistorie hinzufügen.

Besprechungsprotokolle sind in der Ansicht "1. Aktivitäten nach ... ." durch einen Lautsprecher  symbolisiert

### 3.4 Eingehende Korrespondenz

Im Zuge eines Projekts bzw. eine Kundenbeziehung ist es sinnvoll, ein- und ausgehende Korrespondenzangelegenheiten mit einem Kunden zu verwalten.

GeoCom® Kunden & Kontakte ermöglicht dazu die Verwaltung aller Arten von Korrespondenzen, ob elektronisch via E-Mail oder auf konventionellem Weg bspw. via Geschäftsbriefen und / oder Fax-Mitteilungen.

#### 3.4.1 Eingehende Korrespondenz: E-Mail

Um eine E-Mail als eingehende Korrespondenz zu verwalten und einem entsprechenden Kundenprofil zuzuordnen, wählen Sie zunächst das betreffende Kunden- und Kontaktprofil aus (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a Firmenname") und markieren Sie es, so dass es in der Ansicht umrandet erscheint.

##### 3.4.1.1 Manuelle Aufnahme von E-Mails

Nachdem Sie das Kontaktprofil, dem Sie eine eingegangene E-Mail zuordnen möchten, ausgewählt und markiert haben (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a Firmenname"), klicken Sie auf die Schaltfläche

in der Aktionsleiste.

Über diesen Button erreichen Sie ein Dialogbox aus der Sie verschiedene Optionen auswählen können. Das bedeutet, über diese Schaltfläche können Sie die gesamte eingehende Korrespondenz verwalten.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Eingehende Korrespondenz erstellen

Wählen Sie danach aus den beiden Optionen die zutreffende Korrespondenzart aus:

- Eingehende Korrespondenz
- E-Mail

Um eine eingehende E-Mail zu verwalten, wählen Sie die Option "E-Mail" aus. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender E-Mail wird geöffnet:

Abbildung: Eingehende Notes E-Mail

Zur Verwaltung eingehender E-Mail können folgende Felder entweder bereits ausgefüllt sein oder von Ihnen ergänzt werden:

- Nachricht von (E-Mail-Adresse derjenigen Person, die die E-Mail verschickt hat)
- Eingegangen am (Datum, an dem die E-Mail eingegangen ist)
- Firma (Name des Unternehmens, wo die betreffende Person beschäftigt ist)
- Kategorie
- Nachricht an (E-Mail-Adressen derjenigen Personen, an die die E-Mail gesendet worden ist)
- Kopie an (ggf. E-Mail-Adressen derjenigen Personen, die eine Kopie der E-Mail erhalten haben) "
- Blindkopien (E-Mail-Adressen derjenigen Personen, die eine Blindkopie der E-Mail erhalten haben) "
- Betreff (Kurzinformation über den Inhalt der E-Mail)
- Inhalt der E-Mail

In das Feld "Inhalt" können weitere Informationen wie Texte und andere Informationen, z.B. Dateianhänge etc. hinzufügen.

Nachdem alle relevanten Informationen in das Verwaltungsdokument eingetragen oder aus der Mail Datenbank übernommen worden sind,

kann das Dokument über die Schaltfläche der  
Kundenhistorie zugeführt werden.

Eingehende Korrespondenzen werden in der Ansicht "1. Aktivitäten nach ... " durch einen geöffneten Brief symbolisiert.

### 3.4.1.2 Automatische Übernahme von E-Mails aus Mail-Datenbank

Um den Originaltext einer bereits empfangenen E-Mail in das Eingangsdokument zu übertragen, klicken Sie in der Symbolleiste auf


die Schaltfläche . Automatisch öffnet sich ein Dialogfenster, aus dem Sie die gewünschte E-Mail aussuchen können. Es wird immer diejenige Maildatenbank geöffnet, die in der gerade verwendeten Arbeitsumgebung definiert ist.

Abbildung: Dialogbox "Import aus Mail-Datenbank" "


Nachdem Sie den betreffenden Namen in dem Dialogfenster markiert haben, bestätigen Sie Ihre Auswahl über die Schaltfläche OK. Alle Informationen der Original-E-Mail, d.h. Absender, Inhalt etc. werden 1:1 in das Aufnahmeformular übernommen.

Sofern alle relevanten Informationen im Verwaltungsdokument richtig eingetragen sind, können Sie das Dokument über die Schaltfläche

 der Kundenhistorie zuführen.

### 3.4.2 Eingehende Korrespondenz: Briefe

Die Verwaltung und Zuordnung eingehender Briefe erfolgt nach ähnlichen Muster wie die Verwaltung eingehender E-Mail. Wählen Sie zunächst wieder das betreffende Kunden- und Kontaktprofil aus (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a Firmenname") und markieren dies., so dass es in der Ansicht schwarz umrandet erscheint.

Klicken Sie anschließend auf den Button "Eingang"  in der Aktionsleiste. (über diesen Button können Sie die gesamte eingehende Korrespondenz verwalten)

Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Dialogbox Eingehende Korrespondenz erstellen

Wählen Sie danach zwischen den beiden Optionen die zutreffende Korrespondenzart aus:

- Eingehende Korrespondenz
- E-Mail

Um bspw. einen eingehenden Brief zu verwalten, wählen Sie die Option "Eingehende Korrespondenz" aus. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.


Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender Korrespondenz wird geöffnet:


Abbildung: Eingehende Korrespondenz

Zur Verwaltung eingehender Korrespondenz stehen Ihnen folgende Felder zur Verfügung:

- Absender (Name desjenigen Mitarbeiters, der den Brief versandt hat)
- Name des Unternehmens
- Betreff (Betreffzeile des Briefes)
- Eingegangen am (Datum, wann der Brief eingetroffen ist)

- Korrespondenzart (insgesamt stehen Ihnen vier Möglichkeiten zur Verfügung: Brief; E-Mail; Fax; Anderes). Wählen Sie die passende Option per Mausklick aus. Für eingehende Briefe wählen Sie die Option "Brief" aus.
- Inhalt des Briefes

In das Feld "Inhalt" können Sie weitere Informationen etc. einfügen. Um das Verwaltungsdokument zu speichern, klicken Sie auf den Button .

Eingehende Briefe sind in der Ansicht "1. Aktivitäten nach ..." durch einen geöffneten Brief  symbolisiert.

### 3.4.3 Eingehende Korrespondenz: Fax-Mitteilungen

Die Verwaltung eingehender Fax-Mitteilungen erfolgt wie die eingehender Briefe, d.h. wählen Sie zunächst wieder das betreffende Kunden- und Kontaktprofil aus (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname") und markieren dies, so dass es in der Ansicht schwarz umrandet erscheint.


Klicken Sie anschließend auf den Button "Eingang"  in der Aktionsleiste. Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Eingehende Korrespondenz erstellen

Wählen Sie danach zwischen den beiden Optionen die zutreffende Korrespondenzart aus:

- Eingehende Korrespondenz
- E-Mail

Um bspw. eine eingehende Fax-Mitteilung zu verwalten, wählen Sie die Option "Eingehende Korrespondenz" aus. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung eingehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Eingehende Korrespondenz

Zur Verwaltung eingehender Korrespondenz stehen Ihnen wieder folgende Felder zur Verfügung:

- Absender (Name desjenigen Mitarbeiters, der die Fax-Mitteilung versandt hat)
- Name des Unternehmens
- Betreff (Betreffzeile der Fax-Mitteilung)
- Eingegangen am (Datum, wann das Fax eingetroffen ist)
- Korrespondenzart (insgesamt stehen Ihnen vier Checkboxes zur Verfügung: Brief; E-Mail; Fax; Anderes). Wählen Sie die passende Option per Mausklick aus. Für eingehende Fax-Mitteilungen wählen Sie die Option "Fax".
- Inhalt der Fax-Mitteilung

In das Feld "Inhalt" können Sie weitere Informationen etc. einfügen.

Um das Verwaltungsdokument zu speichern, klicken Sie auf den

Button

Eingehende Fax-Mitteilungen sind in der Ansicht "A. Aktivitäten nach..." durch einen geöffneten Brief symbolisiert.

### 3.5 Ausgehende Korrespondenz

Zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz stehen insgesamt vier Dokumenttypen zur Verfügung. Diese finden sich nachfolgend aufgelistet:

- Ausgehende Korrespondenz: Standard
- Brief A4

- WinWord Dokument
- E-Mail

### 3.5.1 Ausgehende Korrespondenz: Standard

Dieses Formular dient zur Speicherung einer Korrespondenz, die zuvor bereits auf anderem Weg verschickt worden ist, typischerweise also ein in der Vergangenheit geschriebener und eingescannt vorliegender Brief oder ein Dokument aus einer Textverarbeitung.

Um eine Standard-Korrespondenz zu erstellen, wählen Sie zunächst das entsprechende Kunden- oder Kontaktprofil (bspw. in der Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname").

Markieren Sie das Kontaktprofil, und klicken Sie auf den Button

in der Aktionsleiste.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz wird geöffnet. Wählen Sie die Option "Ausgehende Korrespondenz" und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Abbildung: Ausgehende Korrespondenz erstellen

Wählen Sie die Option "Ausgehende Korrespondenz" und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Vorlage verwenden" bereits ausgewählt. Wenn Sie keine Vorlage verwenden möchten, klicken Sie einfach in das Kästchen. Die Auswahl wird aufgehoben.

Automatisch erscheint folgendes Dialogfenster:

Abbildung: Neue Ausgehende Korrespondenz Fax

Zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz können folgende Felder ausgefüllt werden:

- Empfänger (Name desjenigen Mitarbeiters, an den die Korrespondenz gesendet wird)
- Firma (Name des Unternehmens)
- Kategorie
- Datum (Datum, an dem die Fax-Mitteilung gesandt wird)
- Fax (Fax-Nr. des Empfängers)
- Postalische Adresse (Adresse des Empfängers)
- Betreff (Betreffzeile der ausgehenden Fax-Mitteilung)
- Inhalt der Mitteilung

In das Feld "Inhalt" können Sie weitere Informationen wie Dateianhänge usw. einfügen.

Um das Verwaltungsdokument zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche

### 3.5.2 Ausgehende Korrespondenz: Brief A4

Diese Art der Korrespondenz ermöglicht Ihnen die Abbildung eines Geschäftsbriefes mit grafischen Elementen im Briefkopf.

Neben der Möglichkeit, Briefe für einzelne Geschäftsaktivitäten jeweils neu zu erstellen, können Sie auch mit persönlichen Vorlagen arbeiten.

Vorlagen können überall dort Einsatz finden, wo es um standardisierte Korrespondenzangelegenheiten geht – etwa bei der Aussendung von

Informationsmaterial oder der Beantwortung häufig gleichgestellter Anfragen.

Darüber hinaus lassen sich Vorlagen im Rahmen von Mailing-Aktionen einsetzen und eignen sich besonders für die Erstellung Serienbriefen.

Briefe von Typ Brief A4 verwenden das Notes-eigene Textverarbeitungssystem um Korrespondenzen zu erledigen.

Dazu muß zunächst eine Vorlage angelegt werden, die allgemeine Daten wie Briefkopf, Adressinformationen usw. enthält, die im wesentlichen gleich bleiben. Bei der Verwendung der Vorlage werden aktuelle Daten wie die postalische Adresse, die Briefanrede und das aktuelle Datum automatisch eingetragen.

### 3.5.2.1 Schritt 1: Anlegen einer neuen Vorlage vom Typ Brief A4

Wechseln Sie dazu im Standardnavigators zunächst in die Ansicht "7. Sonstiges a. Vorlagen". Im rechten Fenster wird Ihnen eine Übersicht aller bisherigen Briefvorlagen bereitgestellt.

Klicken Sie nun auf den Button , um eine neue Briefvorlage zu erzeugen.

Wählen Sie anschließend aus der Dialogbox "Ausgehende Korrespondenz" die bereits blau unterlegte Option "Brief A4".

Sie erhalten folgende Ansicht:

Abbildung: Briefvorlage A4

Tragen Sie zunächst eine Kurzbeschreibung der Vorlage ein und hinterlegen Sie, welche Personen die Vorlage verwenden sollen. Automatisch wird der Name angezeigt, der sich unter seiner persönlichen ID unter Notes angemeldet hat, bspw. "**Hans Mustermann/ISG**". Zusätzlich können Sie andere Person hinterlegen.

Anschließend können Sie damit beginnen, die Vorlage entsprechend zu formatieren und Textbausteine in die dafür vorgesehenen Felder einzutragen.

Speichern Sie anschließend die Briefvorlage über den Button

### 3.5.2.2 Schritt 2: Brief A4 unter Verwendung einer Vorlage erzeugen

Um Briefe zu erzeugen, die auf einer bestehenden Briefvorlage basieren, wählen Sie zunächst das betreffende Kunden- und Kontaktprofil aus. Markieren Sie es, so dass es in der Ansicht umrandet ist.

Klicken Sie auf den Button

Folgende Dialogbox zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Ausgehende Korrespondenz

Die Option "Vorlage verwenden" ist automatisch aktiviert, da Briefe in GeoCom® Kunden & Kontakte immer mittels einer Vorlage erstellt werden. Bestätigen Sie mit OK.

Automatisch öffnet sich eine Dialogbox mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Briefvorlagen.

Abbildung: Briefvorlage auswählen

Wählen Sie eine entsprechende Briefvorlage aus, und bestätigen Sie mit OK, um das Briefformular zu öffnen.

Der folgende Screenshot zeigt ein leeres Briefformular mit bereits übernommener Adressatenkennung.

#### Abbildung: Brief A4

Die Adresse des Empfängers sowie das tagesaktuelle Datum wird automatisch generiert und in die betreffenden Felder des Briefformulars übernommen.

Das Feld "Betreff" bietet Ihnen die Möglichkeit, den Grund Ihres Schreibens einzutragen, bspw. Ihr Schreiben vom, Bestellung etc.

Die Briefanrede wird - entsprechend Ihrer persönlichen Einstellungen - automatisch generiert.

In das eigentliche Textfeld können Sie nun Ihren Briefftext eingeben. Der gesamte Text kann dabei nach individuellen Maßgaben formatiert werden (Layout, Absätze, Länge des Anschreibens etc.)

**Info:** Um Textformatierungen, z.B. Absätze, Zeilenabstände, Schriftart etc. vorzunehmen führen Sie folgenden Befehl aus:

Wählen Sie aus der Menüleiste:

#### ***Text -- Eigenschaften Text***

Folgende Dialogbox, zur individuellen Formatierung des Dokuments erscheint.

#### Abbildungen: Dialogbox "Text"

Nachdem Sie den Voragentext entsprechend erweitert oder ersetzt

haben, speichern Sie das Dokument über den Button

Über die Schaltfläche

können Sie den Brief

ausdrucken.

### 3.5.3 Ausgehende Korrespondenz: Verwendung von MS-Word für Briefe

Im folgenden wird die Verwendung einer Notes-Vorlage beschrieben, die mit einem eingebetteten MS-Word-Dokument zur Erstellung eines Briefes arbeitet. Sie können diesen Vorlagentyp für ausgehende Korrespondenz und Serienbriefe oder für Adressaufkleber verwenden.

Verwenden Sie diese Art der Briefvorlage für ausgehende Korrespondenz und Serienbriefe, die über Platzhalter mit aktuellen Feldwerten wie z.B. postalische Adresse und Briefanrede aus Kontaktprofilen verwendet werden sollen.

#### 3.5.3.1 Schritt 1: Notes-Dokument zur Aufnahme der MS-Word-Vorlage anlegen

Wählen Sie im Standardnavigators die Ansicht "7. Sonstiges a . Vorlagen". Im rechten Fenster wird Ihnen eine Übersicht aller vorhandenen Briefvorlagen bereitgestellt.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Button , um eine neue Briefvorlage zu erzeugen.

Wählen Sie anschließend aus der Dialogbox "Ausgehende Korrespondenz" die Option "WinWord Dokument", und bestätigen Sie mit OK.

Abbildung: Dialogbox "Ausgehende Korrespondenz erstellen"

Sie erhalten danach ein leeres Notes-Dokument zur Aufnahme einer eingebetteten WinWord-Vorlage.

Abbildung: Briefvorlage WinWord Dokument unter Notes

Vergeben Sie eine Kurzbeschreibung (hier: z.B. Musterbriefvorlage), und legen Sie ggf. eine Kategorie fest (z.B. Anfrage GeoCom Kunden & Kontakte). Tragen Sie schließlich einen Betreff ein, z.B. Fa. Kaufrausch GmbH & Co. KG.

### 3.5.3.2 Schritt 2: MS-Word-Dokument als Vorlage einbetten

Sie können mit einem vollständig neuen MS-Word-Objekt beginnen oder ein bereits auf Ihrem lokalen Rechner vorhandenes MS-Word-Dokument verwenden. Empfehlenswert ist die Verwendung eines bereits existierenden MS-Word-Dokuments, dieser Weg ist im folgenden beschrieben.

Setzen Sie dazu den Cursor im Notes-Dokument in das Feld für Dateianhänge und wählen Sie aus der Menüzeile:

#### **Erstellen – Objekt**

Folgende Dialogbox öffnet sich:

Abbildung: Dialogbox Objekt erstellen

Wählen Sie aus der Kategorie "Neu erstellen" die Option "Objekt aus Datei", da Sie sich auf ein bereits erstelltes MS Word-Dokument beziehen.

Aktivieren Sie mit einem Mausklick die Checkbox "Als Symbol erstellen".

Über die Schaltfläche "Durchsuchen" können Sie nun das Verzeichnis öffnen, das die Briefvorlage enthält, z.B. Ordner "Briefvorlagen".

Abbildung: Dialogbox Objekt aus Datei erstellen

Klicken Sie die gewünschte Briefvorlage im großen Fenster an, so dass sie blau unterlegt ist. Zusätzlich können Sie sich über die Checkbox "Vorschau" im unteren Fenster die Briefvorlage in der Vorschau anzeigen lassen. Bestätigen Sie anschließend Ihre Auswahl, indem Sie auf die Schaltfläche klicken.

Automatisch kehren Sie wieder in die zuvor geöffnete Dialogbox zurück. Diese vermittelt nun alle relevanten Daten.

Abbildung: Dialogbox Objekt erstellen

Nachdem Sie die Richtigkeit überprüft haben, können Sie über die Schaltfläche die MS-Word-Vorlage als Objekt an das bereits geöffnete Notes-Dokument anfügen.

### 3.5.3.3 Schritt 3: Eingebettetes MS-Word-Dokument zur Datenübernahme aus Notes vorbereiten

Die Übertragung von Daten aus Notes-Dokumenten in MS-Word-Dokumente erfolgt über Textmarken. Standardmäßig werden Textmarken im MS-Word-Dokument gesucht, die mit Feldnamen in Notes übereinstimmen. Wird eine solche Textmarke gefunden, wird der Inhalt der Textmarke durch den Feldwert aus einem Notes-Dokument ersetzt. Da Namen von Textmarken in MS-Word nur einmal verwendet werden dürfen, kann ein Feldwert mit diesem Verfahren nur einmal übertragen werden. Um dieses Manko zu umgehen, kann alternativ auch der Inhalt der Textmarke zur Synchronisation verwendet werden. Bei diesem Verfahren kann ein beliebiger Name für die Textmarke verwendet werden. Als Inhalt ist dann der entsprechende Feldname in spitzen Klammern anzugeben.

Im folgenden wird das Standardverfahren beschrieben.

Um die Datei "Musterbrief.doc" weiter bearbeiten zu können, führen Sie folgende Schritte aus:

- Markieren Sie das WinWord-Textfeld mit einem Mausklick
- Wählen Sie aus der Menüzeile:

#### **Dokument – Bearbeiten**

Die Briefvorlage (das MS-Word Dokument) wird automatisch im Textverarbeitungsprogramm MS-Word geöffnet.

Abbildung: Microsoft Word Dokument in Briefvorlage WinWord Dokument

Sie können am Text oder an den Formatierungen Veränderungen vornehmen.

Um später Feldinhalte aus einem gewählten Kontaktprofil in das MS-Word Dokument automatisch übernehmen zu können, müssen zuvor die entsprechenden Feldnamen in die MS-Word-Vorlage als Textmarken (Bookmarks) eingefügt werden.

Um Textmarken in ein Word Dokument einzufügen, fügen Sie

zunächst Platzhalter ein, die später bspw. durch die Adresse oder Briefanrede ersetzt werden sollen.

**Beispiel:** Dort, wo später im Brief die Empfängeradresse stehen soll, fügen Sie ein Textfeld in die Vorlage ein, das ausreichend groß ist. Schreiben Sie anschließend z.B. "Adresse" hinein. Markieren Sie danach den Text, so dass dieser - wie die untere Abbildung zeigt - schwarz markiert ist. Es ist wichtig, genau darauf zu achten, dass das komplette Textfeld markiert ist, denn nur der markierte Teil wird später auch durch die Adresse (Firmenname, Abteilung, Ansprechpartner, Straße, PLZ, Ort etc.) ersetzt.

Abbildung: Platzhalter ohne Textmarke

Um Textmarken einzufügen, wählen Sie aus der Menüleiste:

**Einfügen – Textmarke**

Es öffnet sich folgende Dialogbox:

Abbildung: Dialogbox Textmarke

Tragen Sie nun den Namen der Textmarke ein, hier: ContactPostalAddress. Über die Schaltfläche "Hinzufügen" fügen Sie die neue Textmarke der Liste hinzu. Danach schließt sich automatisch die Dialogbox. Der ursprüngliche eingegebene Text (in diesem Beispiel "Adresse") wird in eckigen Klammern dargestellt.

Verfahren Sie nun mit der Anrede innerhalb der Briefvorlage gleichermaßen. Dort, wo im Brief später die Anrede, z.B. "Sehr geehrter Herr Dr. Kaufmann" oder "Sehr geehrte Frau Dr. Müller" stehen soll, tragen Sie bspw. "Anrede Brief" ein. Markieren Sie auch dieses Textfeld.

Um später eine richtige Briefanrede auf Grundlage eines ausgewählten Kontaktprofils automatisch zu erzeugen, muss ebenfalls wieder eine Textmarke hinzugefügt werden. Wählen Sie dazu aus der Menüleiste erneut:

#### ***Einfügen – Textmarke***

Tragen Sie nun innerhalb der Dialogbox wiederum eine Bezeichnung für die Textmarke ein, hier: ContactLetterSalutation. Über die Schaltfläche "Hinzufügen" fügen Sie die neue Textmarke der Liste hinzu. Danach schließt sich automatisch die Dialogbox.

Diese Methode hat allerdings den Nachteil, dass Feldinformationen nur einmal je Word-Dokument verwendet werden können. Alternativ kann die Datensynchronisation daher statt über den Namen der Textmarke auch über den Inhalt der Textmarke erfolgen. Wählen Sie dazu eine beliebigen Namen für die Textmarke und geben Sie als Inhalt der Textmarke eine Felddefinition in spitzen Klammern an.

Nachdem Sie alle Änderungen am Brief vorgenommen und Textmarken eingefügt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche , die Sie in der Menüleiste unter

#### ***Datei – Aktualisieren***

finden.

Wählen Sie anschließend aus der Menüleiste:

#### ***Datei -- Schließen und zurückkehren zu Briefvorlage WinWord Dokument***

Speichern Sie danach die Briefvorlage über die Schaltfläche

Die Briefvorlage ist nun gespeichert und kann als allgemeine oder persönliche Briefvorlage unter GeoCom® Kunden & Kontakte verwendet werden.

**Info:** Eine Liste der in der Briefvorlage verwendeten Feldnamen finden Sie unter Lotus Notes in der Menüleiste unter:

#### ***Aktionen -- Feldnamen für Verwendung in Microsoft Word.***

Abbildung: Feldnamen zur Verwendung in Microsoft Word

#### **3.5.3.4 Schritt 4: Briefe unter Verwendung von MS-Word Vorlagen erzeugen**

Um einen Brief unter Notes mittels einer MS-Word-Vorlage zu erzeugen, wählen Sie zunächst eine Ansicht aus dem Hauptmenü (grafischer Navigator), bspw. "1. Ansicht nach ... a. Firmenname", auf.

Wählen Sie das entsprechende Kontaktprofil aus und markieren es, so dass es in der Ansicht schwarz umrandet erscheint und klicken auf den

Button

Wählen Sie aus der Dialogbox die Option "WinWord Dokument". Das Kontrollkästchen "Vorlage verwenden" ist automatisch aktiviert, ein WinWord Dokument unter GeoCom® Kunden und Kontakte wird immer mittels einer Vorlage erstellt. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.


Abbildung: Dialogbox "Ausgehende Korrespondenz erstellen"

Eine Dialogbox, die eine Übersicht aller MS-Word-Vorlagen enthält, öffnet sich:

Abbildung: Dialogfenster zur Auswahl einer MS-Word-Vorlage

Wählen Sie die entsprechende MS-Word Briefvorlage aus der Liste aus, und bestätigen Sie mit OK. Die ausgewählte Briefvorlage wird automatisch unter dem Textverarbeitungsprogramm MS-Word geöffnet. Die zuvor gesetzten Textmarken sind nun mit den entsprechenden Einträgen aus dem Kontaktprofil gefüllt.

Abbildung: WinWord-Dokument mit automatisch generierter Adresszeile und Briefanrede

Sie können nun den Brief – wie gewohnt - ausdrucken. Aktualisieren Sie den Brief bevor sie das Textverarbeitungsprogramm verlassen über die Schaltfläche , im Menü:

**Datei -- Aktualisieren**

Wählen Sie anschließend aus der Menüleiste:

**Datei -- Schließen und zurückkehren zu Briefvorlage WinWord Dokument**

Speichern Sie danach den Brief über die Schaltfläche .

Der neu erstellte Brief wird - auf Grundlage der MS-Word-Vorlage - als

MS-Word-Objekt zur Kundenhistorie gespeichert.

### 3.5.4 Ausgehende Korrespondenz: Verwendung von MS-Word für Adressaufkleber

Neben Vorlagen für Ihre Korrespondenz (Briefe, E-Mail) können Sie auch Vorlagen für Adressaufkleber mit Hilfe von MS Word erzeugen.

Das Verfahren entspricht dem Standardverfahren zum Anlegen einer MS-Word-Vorlage mit dem Unterschied, dass im Notes-Dokument die Verwendung als Adressaufkleber angegeben werden muß.

#### 3.5.4.1 Schritt 1: Vorbereiten des Notes-Dokuments für Adressaufkleber

Dies erfolgt durch Ankreuzen der entsprechenden Option im Notes-Dokument.

Abbildung: Formular für Adressaufkleber

Wählen Sie als Art der Vorlage "Adressaufkleber".

#### 3.5.4.2 Schritt 2: MS-Word-Dokument als Vorlage für Adressaufkleber vorbereiten

Der folgende Abschnitt erläutert, wie Sie das MS Word Dokument modifizieren müssen, um es als Adressaufklebervorlage zu verwenden.

GeoCom® Kunden & Kontakte verwendet für die Erstellung von Adressaufklebern Tabellen zum Positionieren. Löschen Sie daher zunächst alle Textteile des Dokuments.

Fügen Sie danach eine Tabelle ein, indem Sie aus dem Menü wählen:

**Tabelle – Zellen einfügen – Tabelle.**

Geben Sie die Anzahl der Spalten an, die die Tabelle enthalten soll. Die Anzahl der Zeilen ist unerheblich, da sie bei Bedarf von GeoCom® Kunden & Kontakte erweitert wird.

Als nächstes müssen Sie die Tabellen- und die Seiteneigenschaften so anpassen, dass sie Ihren Erfordernissen beim Druck entsprechen.

Markieren Sie hierfür Ihre Tabelle und wählen Sie aus dem Menü:

**Tabelle – Tabelleneigenschaften.**

In der Registerkarte "Tabelle" legen Sie unter der Schaltfläche "Optionen" durch die Standardzellenbegrenzungen fest, d.h. wie der Text innerhalb der Tabellenfelder positioniert werden soll.

In der Registerkarte "Zeile" sollten Sie die Höhe der Zellen genau auf die gewünschte Höhe Ihrer Adressaufkleber stellen. Der Seitenwechsel in der Zeile sollte verboten sein.

Stellen Sie Registerkarten "Spalte" und "Zelle" so ein, dass die bevorzugte Breite exakt der Breite der gewünschten Adressaufkleber entspricht.

Bestätigen Sie mit OK; die Änderungen werden in die Tabelle übernommen.

Passen Sie anschließend noch die Seitenränder des Dokuments entsprechend Ihren Erfordernissen an. Wählen Sie dazu aus dem Menü:

**Datei – Seite einrichten.**

Geben Sie jetzt die Randmaße für den oberen und den linken Rand Ihrer Druckvorlage ein, so dass der Druck im ersten Tabellenfeld an der richtigen Position beginnt.

Den unteren sowie rechten Rand können Sie auf 0 cm setzen. Diese Begrenzungen ergeben sich automatisch durch die festgelegten Spaltenbreiten.

Die Werte für Bundsteg sowie für Kopf- und Fußzeile sollte ebenfalls auf 0 cm eingestellt sein.

Bestätigen Sie mit OK; die Änderungen werden übernommen.

**Info:** Beachten Sie, dass viele Drucker einen kleinen Bereich am Seitenrand nicht bedrucken können. Wählen Sie daher ein Tabellenlayout entsprechend den Anforderungen Ihres Druckers.

Tragen Sie nun im ersten Tabellenfeld einen Platzhalter für die Adresse ein, etwa wie in diesem Beispiel:

Abbildung: MS-Word-Dokument mit Tabellenfeld und Platzhalter (Bookmark) für Adresse

Im nächsten Schritt fügen Sie dem Adressplatzhalter eine Textmarke hinzu. Markieren Sie Ihren Adressplatzhalter (es ist wichtig, dass Sie den gesamten Platzhaltertext markieren, da nur der markierte Text später durch die gewünschten Adressdaten ersetzt wird).

Wählen Sie danach aus dem Menü:

**Einfügen – Textmarke ...**

Es erscheint folgendes Dialogfenster:

Abbildung: Dialogfenster Textmarke (Bookmark) für Adressfeld

Tragen Sie den Namen der Textmarke ein, um die Post-Anschrift des gewählten Kontaktes zu übernehmen. Dem Feldnamen muss nun die Ausfülldefinition folgen, nach der die Adressaufkleber erzeugt werden sollen. Zur Verfügung stehen hier **\_InsertColumn** (um die Adressaufkleber untereinander zu setzen), bzw. **\_InsertRow** (um die Felder Reihenweise auszufüllen).

**Beispiel:**

Um die Tabelle der Reihe nach mit der Postanschrift der Kontakteinträge zu füllen, muss der Name der Textmarke

**ContactPostalAddress\_InsertRow**

lauten.

Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die Textmarke dem Adressplatzhalter hinzuzufügen.

**Info:** Eine Liste der in der Briefvorlage verwendeten Feldnamen finden Sie unter Lotus Notes in der Menüleiste unter:

**Aktionen -- Feldnamen für Verwendung in Microsoft Word.**

Abbildung: Tabelle mit Platzhalter für Adressinformationen

Aktualisieren Sie anschließend das Dokument über Menü:

**Datei - - Aktualisieren.**

Schließen Sie danach das Dokument und kehren zu Notes zurück.  
Speichern Sie nun die Vorlage in ihren Notes Dokumenten-Container.

### 3.5.4.3 Schritt 3: Adressaufkleber erzeugen

Wenn Sie z.B. Adressaufkleber für 10 ausgewählte Kontaktadressen ausgeben möchten, markieren Sie zunächst die betreffenden 10 Kontaktprofile, so dass diese in der Ansicht mit einem Häkchen versehen sind.

Klicken Sie danach auf die Schaltfläche "Ausgang" und wählen aus der Dialogbox die Option "WinWord-Dokument". Bestätigen Sie anschließend mit OK. Wählen Sie aus einer zweiten Dialogbox, die automatisch aufgerufen wird, die zuvor gespeicherte Adressaufkleber-Vorlage". Bestätigen Sie ebenfalls mit OK.

Wählen Sie schließlich über die Schaltfläche OK, ob die Adressaufkleber als Listendruck ab Position 1 gedruckt werden sollen. Sofern Sie eine andere Listenposition wünschen, tragen Sie diese, z.B. 3 in das Eingabefeld ein und bestätigen ebenfalls mit OK.

MS-Word wird aufgerufen. Die Adressdaten werden in die zuvor angelegte Tabelle eingefügt. Nun können Sie ggf. noch Änderungen vornehmen. Sofern alle Einträge korrekt sind, können Sie das Dokument schließlich drucken.

Abbildung: Liste mit Adreßaufklebern

### 3.5.5 Ausgehende Korrespondenz: E-Mail

Um eine E-Mail aus der Applikation GeoCom® Kunden & Kontakte heraus an einen Kunden zu versenden, suchen Sie zunächst das betreffende Kundenprofil und markieren das dazugehörige Kontaktprofil (bspw. in der Ansicht "1. Aktivität nach...a Firmenname"). Es ist auch möglich, durch Markieren mehrerer Kontakte, die E-Mail an alle ausgewählten Kunden zu versenden.

#### 3.5.5.1 E-Mail erstellen und versenden

Nachdem Sie den bzw. die Empfänger Ihrer E-Mail ausgewählt haben,

klicken Sie auf den Button  in der Aktionsleiste.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Ausgehende Korrespondenz erstellen

Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Vorlage verwenden" vorausgewählt. Wenn Sie keine Notes-Mail-Vorlage verwenden möchten, klicken Sie einfach in das Kästchen. Die Auswahl wird aufgehoben.

Wählen Sie aus den vier Korrespondenzarten die Option "Notes E-Mail" und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Folgende Dialogbox zur Verwaltung ausgehender Notes-Mail wird geöffnet:

Abbildung: Ausgehende Notes E-Mail

Zur Verwaltung ausgehender E-Mails stehen Ihnen folgende Felder zur Verfügung:

- Empfänger (E-Mail-Adresse derjenigen Person, an die die E-Mail verschickt werden soll)
- Kopie an (E-Mail-Adressen derjenigen Personen, die eine Kopie der E-Mail erhalten). Der Hauptempfänger wird darüber informiert, dass weitere Empfänger Kopien erhalten.
- Blindkopie an (E-Mail-Adressen derjenigen Mitarbeiter, die eine Blindkopie der E-Mail erhalten). Der Hauptempfänger wird nicht darüber informiert, dass weitere Empfänger Kopien erhalten.
- Kategorie
- Betreff (Kurzinformation über den Inhalt der E-Mail)
- Datum (Datum, an dem die E-Mail verschickt worden ist)
- In das untere Feld können Sie entsprechenden Text einfügen und / oder Dateien anfügen.

**Info:** Sofern in einem Kontaktprofil mehrere E-Mail-Adressen oder Fax-Nummern hinterlegt sind, erscheint ein Dialogbox, das zur Auswahl der Empfängeradresse auffordert. Nach Auswahl mit OK bestätigen.

Abbildung: Dialogbox Auswahl der Empfängeradresse

Nachdem Sie die Felder ausgefüllt haben, speichern und schließen Sie das Dokument. Automatisch erscheint folgende Checkbox:

Abbildung: Fenster schließen.

Mit der Option "Senden und Kopie speichern" (voreingestellt) wird die Notes E-Mail versandt und der Kundenhistorie zugeführt.

Möchten Sie hingegen das Dokument speichern, aber noch nicht senden, wählen Sie aus der Checkbox die Option "Nur speichern". Das Dokument (die Notes E-Mail) wird der Kundenhistorie zugeführt, jedoch nicht versandt. Die E-Mail kann nun zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt versandt werden.

Um eine E-Mail versenden zu können, muss zuvor die entsprechende Arbeitsumgebung eingestellt werden. Die Einstellung kann vorgenommen werden, indem am unteren rechten Bildrand, wo die aktuell eingestellte Arbeitsumgebung angezeigt wird, die Ansicht erweitert und die entsprechende Umgebung Internet eingestellt wird.

Ausgehende Notes E-Mail sind in der Ansicht "A. Aktivitäten nach..." durch einen verschlossenen Brief symbolisiert.

### 3.5.5.2 Datenübernahme aus Ihrer Mail-Datenbank

Im Zuge der E-Mail-Aussendung können Sie - analog zur automatischen E-Mail Eingangs-Verwaltung - auch Informationen aus der Original-E-Mail in Ihre neue Nachricht automatisch übernehmen.

Wählen Sie dafür zunächst wieder den bzw. die Empfänger Ihrer E-

Mail aus, und klicken Sie auf den Button "Ausgang" in der Aktionsleiste und wählen Sie den Dokumenttyp E-Mail.

Das Formular zur Erstellung einer E-Mail öffnet sich. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste auf

. Automatisch öffnet sich ein Dialogfenster, aus dem Sie die gewünschte E-Mail aussuchen können.

Abbildung: Dialogbox "Import aus Mail-Datenbank"

Nachdem Sie die betreffende Mail markiert haben, bestätigen Sie Ihre Auswahl über die Schaltfläche OK. Alle Informationen der Original-E-Mail, d.h. Betreff, Inhalt etc. werden 1:1 in das Ausgangsformular übernommen.

Sofern alle relevanten Informationen im Ausgangsdokument richtig eingetragen sind, können Sie das Dokument über die Schaltfläche

der Kundenhistorie zuführen.

Automatisch erscheint folgende Checkbox:

Abbildung: Fenster schließen.

Mit der Option "Senden und Kopie speichern" (voreingestellt) wird die Notes E-Mail versandt und der Kundenhistorie zugeführt.

Möchten Sie hingegen das Dokument speichern, aber noch nicht senden, wählen Sie aus der Checkbox die Option "Nur speichern". Das Dokument (die Notes E-Mail) wird der Kundenhistorie zugeführt, jedoch nicht versandt. Die E-Mail kann nun zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt versandt werden.

Um eine E-Mail versenden zu können, muss zuvor die entsprechende Arbeitsumgebung eingestellt werden. Die Einstellung kann vorgenommen werden, indem am unteren rechten Bildrand, wo die aktuell eingestellte Arbeitsumgebung angezeigt wird, die Ansicht erweitert und die entsprechende Umgebung Internet eingestellt wird.

Ausgehende Notes E-Mail sind in der Ansicht "A. Aktivitäten nach..." durch einen verschlossenen Brief symbolisiert.

### 3.5.5.3 Verwendung einer E-Mail-Vorlage

Bei der Erstellung einer E-Mail können automatisch Informationen aus gewählten Dokumenten übernommen werden. Dazu wird einmalig eine Vorlage mit Platzhaltern angelegt und dann bei der Erstellung der E-Mail verwendet. Im folgenden ist die Erstellung und Verwendung einer Vorlage für E-Mails schrittweise beschrieben.

#### 3.5.5.3.1 Schritt 1: Anlegen einer E-Mail-Vorlage

Rufen Sie dafür zunächst die Ansicht "7. Sonstiges a. Vorlagen" auf.

Sofern Sie eine neue Vorlage erstellen möchten, klicken Sie auf den


Button  und wählen aus der Dialogbox "Ausgehende Korrespondenz" die Option "Notes E-Mail".

Abbildung: Auswahl des Vorlagetyps E-Mail

Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Sie erhalten ein leeres Notes E-Mail Formular:


Abbildung: Notes E-Mail Formular

Vergeben Sie zunächst eine Kurzbeschreibung und legen fest, von welchen Personen die Vorlage zukünftig verwendet werden darf, z.B. \*/ISG bedeutet, dass alle Mitarbeiter dieser Domäne auf das Template zugreifen können. Tragen Sie schließlich noch einen Betreff sowie ggf. eine Kategorie ein.

#### 3.5.5.3.2 Schritt 2: Vorbereiten des Nachrichtentextes mit Platzhaltern

Der eigentliche Nachrichtentext der E-Mail kann aus bis zu 5 Einzelfeldern aufgebaut werden, wobei die Felder 1; 3; 5 für die textliche oder grafische Gestaltung dienen. Die Felder 2 und 4 dienen für Texte mit Platzhaltern für aktuelle Ersetzungen wie etwa Anrede etc.

Eine Liste zur Auswahl an Platzhaltern für Serien E-Mails können Sie

über den Button  in der Symbolleiste erreichen und auch direkt einfügen.

**Feld 1:** dient als Kopfzeile des Brief, z.B. eine Grafik

**Feld 2:** hier können Texte als Platzhalter für zu ersetzende Felder eingefügt werden, z.B. Anrede

**Feld 3:** dient als Feld für den Hauptnachrichtenteil, z.B. E-Mail Text und/oder Grafik- bzw. Dateieinbindungen (nicht parametrisiert)

**Feld 4:** hier können Texte als Platzhalter für zu ersetzende Felder eingefügt werden, z.B. Grußformel und Name

**Feld 5:** dient als Fußzeile des Briefes, z.B. eine Grafik

**Beispiel:**

Schreiben Sie in Feld 2 wie unten angegeben:

<ContactLetterSalutation>

tragen Sie hier Ihren Text ein, z.B. "wir freuen uns, Ihnen ein weiteres Update der Applikation GeoCom Kunden & Kontakte ankündigen zu können."

Mit freundlichen Grüßen

Hans Mustermann

Abbildung: E-Mail-Vorlage mit Platzhaltern

Neue E-Mails und Serien-E-Mails, die auf Basis dieser parametrisierten Vorlage erstellt werden, übernehmen automatisch die aus den zuvor ausgewählten Kontaktprofilen Feldwerte wie Adress-, Anrede und Begrüßungsformeln.

#### 3.5.5.3.3 Schritt 3: Platzhalter für Empfängerlisten in Serienbriefen

Neben einzelnen Feldern können auch Feldlisten wie z.B. alle Empfänger der Serien-E-Mail in den Nachrichtentext übernommen werden.

Verwenden Sie dazu folgende Syntax:

```
<RECIPIENTS <TAB><ContactLongName>, <ContactPhone><CR>>
```

Innerhalb einer Felddefinition können die Schlüsselwörter RECIPIENTS für alle Empfänger, PRIMARY für Erstempfänger und CC für Kopienempfänger verwendet werden. Zur speziellen Formatierung dient <TAB> für das Einfügen eines Tabulators und <CR> für eine neue Zeile. Der Aufbau der Liste wird durch normale Felddefinitionen bestimmt.

#### 3.5.5.3.4 Schritt 4: E-Mail unter Verwendung einer Vorlage erzeugen

Um eine E-Mail zu erzeugen, die auf einer bestehenden E-Mail-Vorlage basieren soll, wählen Sie zunächst das betreffende Kunden- oder Kontaktprofil aus. Markieren Sie es, so daß es in der Ansicht umrandet ist.

Klicken Sie auf den Button

Folgende Dialogbox zur Verwaltung ausgehender Korrespondenz wird geöffnet:

Abbildung: Notes E-Mail

Wählen Sie die Option "Vorlage verwenden" und bestätigen Sie mit OK.

Automatisch öffnet sich eine Dialogbox mit den Ihnen zur Verfügung stehenden E-Mail-Vorlagen.

Abbildung: E-Mail-Vorlage auswählen

Wählen Sie eine entsprechende E-Mail-Vorlage aus, und bestätigen Sie mit OK, um das E-Mail-Formular zu öffnen.

Der folgende Screenshot zeigt ein leeres E-Mail-Formular mit bereits übernommenen Feldwerten.

Abbildung: E-Mail basierend auf einer Vorlage

### 3.5.6 Serienbriefe

Serienbriefe werden durch die Verknüpfung von Kontaktprofilen und Briefvorlagen erzeugt. Im folgenden wird das Verfahren von der Auswahl von Kontakten bis zur Erstellung eines Serienbriefes beschrieben.

Neben diesem Verfahren kann nach direkter Auswahl der Empfänger in einer Ansicht in der Dialogbox "Ausgang" die Option Serienbrief verwendet werden.

#### 3.5.6.1 Kontaktprofile auswählen

Wählen Sie zunächst die Kontaktprofile (hier: die Namen der Kontaktpersonen) aus. Wechseln Sie dazu in ins Hauptmenü (grafischer Navigator). Rufen Sie danach unter der Ansicht "Kontakte" die Option "Ausgewählte Kontakte" auf.

Abbildung: Schaltfläche "Ausgewählte Kontakte"

Klicken Sie nun auf den Button

Folgende Suchmaske für Kontaktprofile erscheint.:

Abbildung: Suchmaske Kontaktprofile

Geben nun die Suchanfrage in die Suchfelder ein und klicken auf den Button  um die entsprechenden Kontakte zu finden.

Beispiel: Eine Suche mit "4\*" im Feld Postleitzahl zeigt alle

Kontaktprofile deren Postleitzahl mit 4 beginnt auf.

**Info:** Das Sternchen (\*) wird als sog. Wildcard genutzt. Der logische Operator UND wird bei allen Einträgen in der Suchmaske verwandt.

Um eine "ODER"-Verknüpfung zu erreichen, führen Sie mehrere Suchen nacheinander durch. Die Suchergebnisse werden jeweils dem Ergebnisordner zugefügt.

#### 3.5.6.2 Nachbearbeitung der Empfängerliste

Nun können Sie innerhalb des Ordners die Auswahl der Dokumente bearbeiten, z.B. einen oder mehrere Einträge aus dem Ordner wieder entfernen. Markieren Sie dazu jeweils die Einträge, die aus dem Ordner entfernt werden sollen, so dass jeder Eintrag mit einem Häkchen versehen ist (durch einen Mausklick in der linken Bildlaufleiste).

Wählen Sie aus der Menüleiste:

##### **Aktionen -- aus Ordner entfernen**

Mit dieser Aktion werden die gewählten Dokumente nur aus dem Ordner entfernt, nicht jedoch aus der Datenbank.

#### 3.5.6.3 Briefvorlage auswählen

Nachdem Sie die Auswahl getroffen haben, können Sie die Serienbriefe erzeugen. Klicken Sie dazu auf den Button

Es erscheint eine Dialogbox, die alle verfügbaren Briefvorlagen enthält:

Abbildung: Briefvorlage auswählen

Wählen Sie nun eine passende Briefvorlage für das Mailing aus und bestätigen mit OK.

#### 3.5.6.4 Serienbrief aus Briefvorlage

Wenn Sie eine Briefvorlage für die Serienbriefversendung gewählt haben, werden automatisch Dokumente mit dem Inhalt der Vorlage (ergänzt durch kontaktspezifische Angaben wie Adresse o.ä.) erzeugt. Wenn Sie die Erzeugung dieser Dokumente bestätigen, werden sie im Ordner "Serienbriefe" abgelegt, von wo aus sie später gedruckt werden

können.

#### 3.5.6.4.1 Serienbrief aus WinWord Vorlage

Falls Sie eine Vorlage mit eingebettetem Microsoft Word-Dokument gewählt haben, können Sie über die folgende Dialogbox noch entscheiden, was mit dem erzeugten Serienbrief geschehen soll:

Abbildung: Dialogbox zur Auswahl der Optionen für Microsoft Word-Serienbriefe

Eine weitere Informationsbox erscheint, die die Anzahl der erzeugten Briefe anzeigt. Bestätigen Sie ein weiteres Mal, um den Vorgang abzuschließen.

#### 3.5.6.4.2 Serienbrief aus E-Mail Vorlage

Haben Sie eine E-Mail Vorlage für den Serienbrief ausgewählt, so werden die zu versendenden Dokumente als E-Mails bzw. Faxmitteilungen erzeugt.

Nachdem Sie die Kontaktprofile, denen Sie eine E-Mail zusenden möchten, ausgewählt und markiert haben (bspw. Ansicht "1. Aktivität nach ... a Firmenname"), wählen Sie aus der Menüleiste:

##### **Aktionen – Gewählte Dokumente – Serienbriefe / E-Mails**

Es erscheint eine Dialogbox, die die E-Mail-Adressen der zuvor ausgewählten Kontaktprofile enthält. Über die Schaltflächen können Sie festlegen, welche der Serienbriefempfänger als E-Mail-Empfänger gelten sollen, welche eine Kopie (Carbon Copy, CC) und welche eine Blindkopie (Blind Carbon Copy, BCC) erhalten sollen.

Abbildung: Dialogbox zum Management von Serien E-Mails

Ebenso können Sie in dieser Dialogbox festlegen, ob die Dokumente sofort versendet oder zunächst gespeichert werden sollen.

Versenden Sie die Dokumente sofort, haben Sie ferner die Möglichkeit, eine E-Mail bzw. ein Fax an die Verteilerliste zu senden oder jeder Adresse der Verteilerliste einzeln eine E-Mail bzw. ein Fax, zukommen zu lassen.

Ob eine Person ein Fax oder eine E-Mail erhält, hängt von den Einstellungen im Kontaktprofil der betreffenden Person ab. Ist im Kontaktprofil entweder nur die E-Mail-Adresse oder nur die Fax-Nummer angegeben, wird in jedem Fall auch nur die vorhandene Angabe verwendet.

Sind hingegen beide Felder (Fax-Nummer und E-Mail-Adresse) ausgefüllt, kann im Kontaktprofil ausgewählt werden, auf welche Weise Serienbriefe für die betreffende Person versendet werden sollen: Die gerade ausgewählte Methode ist hinter dem jeweiligen Eintrag mit einem "(M)" versehen.

Abbildung: Kontaktprofil (Änderungsoptionen "(M)" für Fax / E-Mail)

Im Bearbeitungsmodus kann durch einmaliges Klicken auf einen der Einträge, d.h. "Fax" oder "E-Mail", der Status verändert werden und damit festgelegt werden, ob die betreffende Person eine E-Mail oder Fax erhält.

Ob eine Person ein Serienbrief als Fax oder E-Mail erhält, ist aber auch davon abhängig, ob im Konfigurationsdokument ein Fax Gateway eingetragen worden ist.

Hierzu haben Sie die Möglichkeit, im globalen Konfigurationsdokument unter der Option "E-Mail" festzulegen, ob ein Mail-to-Fax-Gateway verfügbar sein soll oder nicht (wählen Sie "ja", um den Mail-to-Fax-Gateway verfügbar zu machen). Eine Adressierung für einen Mail-to-Fax-Gateway kann z.B. "<FAXNUMBER>@Fax" lauten.

### 3.5.6.5 Serienbriefe drucken

Um die Serienbriefe zu drucken, klicken Sie auf den Button

in der Aktionsleiste.

Sie wechseln automatisch in den Ordner "b. Serienbriefe". Bevor Sie den Druckauftrag freigeben, haben Sie noch einmal die Möglichkeit, die Richtigkeit (Beseitigung etwaiger Fehler) der Angaben zu überprüfen.

Den Druckauftrag können Sie über den Button freigeben;

alternativ dazu können Sie auch die Adressen über den drucken.

**Info:** Um einen Ordner zu leeren, klicken Sie auf den

in der Aktionsleiste.

### 3.6 Verschiedenes

Über die Option "Verschiedenes" können Sie solche Vorgänge und / oder Aktionen verwalten, die in kein vorgegebenes Schema passen. Um einem Kundenprofil ein solches Dokument zuzuordnen, suchen Sie zunächst das betreffende Profil, bspw. aus der Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" und markieren Sie es, so dass es in der Ansicht schwarz umrandet erscheint.

Klicken Sie nun auf den Button , um die Aktionsleiste zu wechseln (erst danach ist der Button zum Aufrufen des Dokuments des Typs "Verschiedenes" sichtbar).

Klicken Sie danach in der Aktionsleiste auf den Button

Folgendes Fenster erscheint:

Abbildung: Verschiedenes

Aus dem Kundenprofil wird automatisch der Firmenname

übernommen. Das aktuelle Datum erscheint automatisch. Einträge können jederzeit geändert werden.


Tragen Sie einen Betreff ein, und hinterlegen Sie im Feld "Inhalt" schriftliche Informationen und / oder fügen Dokumente, Attachments etc. hinzu.

Um das Dokument zu speichern, klicken Sie auf den Button

### 3.7 Angebote

Mit der Datenbank GeoCom® Kunden & Kontakte ist es möglich, Dokumente für Angebote zu erstellen.

Rufen Sie, bevor Sie ein Dokument zur Angebotserstellung erzeugen möchten, das entsprechende Kundenprofil auf und markieren es.

Klicken Sie nun auf den Button , um die Aktionsleiste zu wechseln (erst danach ist der Button zum Aufrufen eines Dokuments zur Angebotserstellung sichtbar).


Klicken Sie danach in der Aktionsleiste auf den Button .  
Folgendes Dokument zur Umsatzverwaltung erscheint:

Abbildung: Angebot

Das zuvor gewählte Kundenprofil wird automatisch als Adressat des Dokuments zur Erstellung eines Angebots übernommen. Der zuvor gewählte Eintrag kann durch einen anderen ersetzt werden. Dies geschieht über das Notes-Adressbuch.

Geben Sie nun eine Definition des Projekts ein.

Als Betreuer wird derjenige Mitarbeiter ausgewählt, der das Angebots erstellt. Es kann jedoch jederzeit ein anderer Mitarbeiter aus dem Notes-Adressbuch ausgewählt und in das Dokument übernommen

werden.

Füllen Sie anschließend noch folgende Felder aus:

- Angebot vom:
- Angebotsfrist bis:
- Auftragswert:


Um das Dokument zu speichern, klicken Sie auf den Button

### 3.8 Umsätze erstellen

Ebenso wie die Erstellung von Angeboten können Umsatz-Dokumente mit GeoCom® Kunden & Kontakte erzeugt werden.

Um die Umsätze beim Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen zu überwachen, können sog. Umsatz-Dokumente erzeugt werden, mit denen alle relevanten Daten zu Umsätzen verwaltet werden können.

Rufen Sie, bevor Sie ein Umsatz-Dokument erstellen möchten, das entsprechende Kundenprofil auf und markieren es, so dass es schwarz umrandet ist.

Klicken Sie nun auf den Button , um die Aktionsleiste zu wechseln (erst danach ist der Button zum Aufrufen eines Umsatz-Dokuments sichtbar).

Klicken Sie danach in der Aktionsleiste auf den Button .

Folgendes Dokument zur Umsatzverwaltung erscheint:

Abbildung: Umsatz

Das zuvor gewählte Kundenprofil wird automatisch als Adressat des

Umsatz-Dokuments übernommen. Der zuvor gewählte Eintrag kann durch einen anderen ersetzt werden. Dies geschieht über das Notes-Adressbuch.

Geben Sie nun eine Definition des Projekts ein.

Als Betreuer wird derjenige Mitarbeiter ausgewählt, der das Umsatz-Dokument aufruft. Es kann jedoch jederzeit ein anderer Mitarbeiter aus dem Notes-Adressbuch ausgewählt und in das Dokument übernommen werden.

Füllen Sie anschließend noch folgende Felder aus:

- Rechnungsdatum
- Rechnungsnummer
- Leistungsart / Warenlieferung

Um das Dokument zu speichern, klicken Sie auf den Button

## 4 Aktionen

Im Zusammenhang mit der Arbeit der Datenbank können verschiedene Aktionen über die Menüzeile ausgeführt werden. Diese spezifischen Aktionen werden im folgenden beschrieben.

### 4.1 Unternehmensweite Einstellungen für neue Benutzer

Um einheitliche Einstellungen in der persönlichen Konfiguration für neue Benutzer unternehmensweit vornehmen zu können, kann aus einer Aktivitätenansicht die Aktion "Admin -- Einstellungen für neue Benutzer" verwendet werden.

Abbildung: Menü - Einstellungen für neue Benutzer

In dem sichtbaren Formular können alle Voreinstellungen für neue Benutzer eingetragen werden.

Abbildung: Grundeinstellungen für neue Benutzer

Verwendet werden diese Einstellungen nur, wenn ein neues "persönliches Benutzerprofil" angelegt wird, d.h., der Benutzer hat mit dieser Datenbank bisher noch nicht gearbeitet. Profile bereits bekannter Benutzer können mit dieser Aktion nicht verändert werden.

Um bereits existierenden Benutzern ebenfalls die Verwendung der unternehmensweiten Einstellungen zu ermöglichen, kann aus der geöffneten persönlichen Konfiguration die Aktion "Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen" verwendet werden.

Abbildung: Menü - Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen.

#### 4.2 Alarmeinträge erstellen

Während des Arbeitsprozesses können Sie in Ihrem persönlichen Kalender oder in dem eines anderen Mitarbeiters (sofern Sie die Rechte dazu besitzen) Alarmeinträge vornehmen. Um einen Alarm in Ihren Kalender einzutragen, wählen Sie aus der Menüleiste:

##### **Aktionen -- Alarm eintragen**

Folgende Dialogbox erscheint:

Abbildung: Alarm eintragen

Tragen Sie zunächst über die Kalenderfunktion das Datum ein, legen Sie danach über die Zeitfunktion die Tageszeit fest, zu dem das Alarmzeichen erscheinen soll. Fügen Sie anschließend in das Textfenster eine Nachricht ein und wählen Sie den Bearbeiter aus. Bestätigen Sie den Eintrag über die Schaltfläche OK.

**Info:** Beachten Sie, dass Sie, falls Sie einen Eintrag für einen anderen Mitarbeiter vornehmen möchten, über die entsprechenden Rechten verfügen müssen.

#### 4.3 Schlüsselwörter ändern

Gewählte Schlüsselwörter können Sie in Dokumenten ändern, ohne dass Sie die Dokumente aufrufen müssen.

Um Schlüsselwörter in Dokumenten zu ändern, wählen Sie zunächst ein oder mehrere Dokumente aus.

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

##### **Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Schlüsselwörter ändern.**

Es erscheint folgende Dialogbox:

Abbildung: Schlüsselwörter für ausgewählte Dokumente ändern

Aus der Liste im oberen Fenster wählen Sie dasjenige Schlüsselwort aus, das Sie in allen zuvor ausgewählten Dokumenten ändern möchten (bspw. Region).

Wählen Sie nun aus dem unteren Fenster einen neuen Wert, der das ursprüngliche Schlüsselwort ersetzen soll, und bestätigen Sie mit "Ja".

Eine weitere Dialogbox erscheint:

Abbildung: Schlüsselfelder in gewählten Dokumenten ändern

Bestätigen Sie mit Ja, um die Schlüsselwörter in allen gewählten Dokumenten zu ändern.

#### 4.4 Felder suchen und ersetzen

Diese Aktion dient zur Änderung eines Feldwertes in mehreren Dokumenten und steht nur Administratoren zur Verfügung. Die Aktion ist insbesondere dazu geeignet, einzelne Einträge innerhalb von Mehrfachfeldern zu ändern.

Um einen Feldwert in Dokumenten zu ändern, wählen Sie zunächst ein oder mehrere Dokumente aus.

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente – Felder suchen und ersetzen.**

Es erscheint folgende Dialogbox:

Abbildung: Feldinhalte in gewählten Dokumenten ändern

In diesem Beispiel werden alle ausgewählten Dokumente nach dem

Feld Betreuer (Feldname intern = AccountManager) durchsucht. Wenn in einem Dokument ein Feld AccountManager mit einem Eintrag wie z.B. "Hans Müller/ISG" gefunden wird, kann die Änderung nach Rückfrage durchgeführt werden.

#### 4.5 Kontaktprofil einem anderen Kundenprofil zuordnen

Wurde versehentlich ein Kontakt oder eine Aktivität einem falschen Kundenprofil zugeordnet, können Sie diese jederzeit dem richtigen Kundenprofil zuordnen. (dies betrifft auch solche Situationen, in denen eine Person (Kontaktprofil) in ein anderes Unternehmen gewechselt ist, und Sie nun das bestehende "alte" Kontaktprofil dem "neuen" Kundenprofil (neues Unternehmen) zuordnen möchten)

Um ein Kontaktprofil oder eine Aktivität einem anderen Kundenprofil neu zuzuordnen sind folgende Schritte nötig:

Markieren Sie in einer beliebigen Ansicht zunächst den Kontakt.

Wählen Sie in der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Zuordnung zu einem anderen Kunden**

Wählen Sie ein neues Kundenprofil aus der Kundenliste und bestätigen mit OK.

Abbildung: Gewählte Dokumente: Zuordnung zu einem Kunden ändern"

#### 4.6 Kontaktprofil in Privatperson konvertieren

Neben der Zuordnung eines Kontaktprofils zu einem anderen Kundenprofil, können Sie Kontaktprofile entsprechend in Privatkundenprofile konvertieren. Dies kann nötig sein, wenn ein Mitarbeiter (Kontaktprofil) ein Unternehmen(Kunde) verlässt, weil er bspw. in die Selbständigkeit wechselt.

Für die Konvertierung von einem Kontakt- in ein Privatkundenprofil sind folgende Schritte notwendig:

Rufen Sie zunächst eine Ansicht auf und markieren das betreffende Kontaktprofil.

Wählen Sie anschließend aus der Menüleiste:

**Aktionen -- ausgewählte Dokumente – Kontakt in Privatperson konvertieren**

Bestätigen Sie anschließend mit OK.

Ansicht: "Aktionen Kontakt in Privatkunden konvertieren"

Bei der Konvertierung eines Kontaktprofils in ein Privatkundenprofil werden nur die personenspezifischen Daten in das Formular Privatkunde ohne Firma übernommen. Firmenname und weitere Informationen bezüglich des Unternehmens werden dabei nicht in das neue Privatkundenprofil mit übernommen.

Rufen Sie anschließend das Privatkundenprofil mit einem Doppelklick auf, versetzen Sie es in der Bearbeitungsmodus (entweder über den Button bearbeiten oder durch einen weiteren doppelten Mausklick) und tragen Sie die neue Privatadresse ein.

#### 4.7 **Ansichtstitel updaten**

Innerhalb einer Ansicht wird jedes einzelne Dokument durch einen einzelnen Ansichtstitel repräsentiert.

Die Ansichtstitel aller oder einzelner gewählter Dokumente können upgedated werden.

Um einen Ansichtstitel zu ändern, wählen Sie zunächst die entsprechenden Einträge.

Wählen Sie danach in der Menüleiste

**Bearbeiten -- Alles auswählen**

oder haken Sie die einzelnen Ansichtstitel einzeln an.

Wählen Sie danach in der Menüleiste

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Ansichtstitel updaten.**

Die gewählten Ansichtstitel werden nun upgedated.

#### 4.8 **Datum des letzten Mailing in mehreren Kontaktprofilen ändern**

Wechseln Sie ins Hauptmenü (grafischer Navigator).

Wählen Sie den Ordner "Ausgewählte Kontakte" und danach die betreffenden Dokumente aus.

Wählen Sie aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Update Datum für letztes Mailing.**

Ändern Sie das Datum, und bestätigen Sie mit OK.

#### 4.9 Postalische Adresse updaten

Die postalischen Adressen sämtlicher oder einzelner Kundenprofile können upgedated, d.h. erneuert werden.

Um eine postalische Adresse zu ändern, wählen Sie aus der Menüleiste:

**Bearbeiten -- Alles Auswählen** (um in allen Dokumenten die postalische Adresse zu updaten)

oder

haken Sie die entsprechenden Dokumente an.

Wählen Sie aus der Menüleiste

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Feld "Postalische Adresse" updaten**

Der Prozess des Updates beginnt und erneuert, falls notwendig, die gewählten Dokumente.

#### 4.10 Briefanrede updaten

Ebenso wie die postalische Adresse können Sie auch die Briefanrede in Dokumenten neu berechnen lassen.

Um eine Briefanrede zu ändern, wählen Sie aus der Menüleiste

**Bearbeiten -- Alles Auswählen** (um in allen Dokumenten die Briefanrede zu updaten)

oder

haken Sie die entsprechenden Dokumente an.

Wählen Sie aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Feld "Briefanrede" updaten**

Der Prozess des Updates beginnt und erneuert, falls notwendig, die gewählten Dokumente.

#### 4.11 Telefon- und Faxnummern ändern

Neben der Neuberechnung postalischer Adressen sowie des Updates von Briefanreden ist es möglich, Telefon- und Faxnummern in Kunden- und Kontaktprofilen zu ändern.

Meist ist dies notwendig, wenn sich bei einem Kunden die Telefon- oder Faxnummer geändert hat oder bspw. eine neue Anlagenummer eingeführt worden ist, die Durchwahlnummern der Kontaktpersonen jedoch gleich geblieben sind. Damit nicht in jedem einzelnen Kontaktprofil die Nummern von Hand geändert werden müssen, besteht die Möglichkeit, alle Kontaktprofile eines Kundenprofils in

einem Arbeitsschritt zu updaten.

Um eine Telefon- und Faxnummer zu ändern, wählen Sie zunächst das betreffende Kundenprofil aus und haken Sie anschließend die betreffenden Kontaktprofile an, für die Sie die Telefon- oder Faxnummer ändern möchten.

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Felder "Telefon" und "Fax" updaten**

Sie erhalten folgende Dialogbox

Abbildung: Dialogbox Telefon- und Faxnummern ändern

Im oberen Sichtfenster der Dialogbox werden Ihnen alle Telefon- und Faxnummern der von Ihnen ausgewählten Dokumente angezeigt. Sie können nun die Nummern vollständig oder teilweise ändern.

Um bspw. die Anlagennummer eines Kundenprofils mit den dazugehörigen Kontaktprofilen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

Tragen Sie in das Feld "suchen nach" die ursprüngliche Telefon- bzw. Faxnummer ein, z.B. 0234-**94175** (wahlweise können Sie aber auch die Vorwahl plus Sternchen "\*\*", z.B. "0234-\*" eingeben). Geben Sie danach in das Feld "ersetzen durch" die neue Kennzahl ein, die die alte Nummer ersetzen soll, z.B. 0234-**700**. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche Test. Damit können Sie die vorgenommenen Änderungen testen lassen. Die geänderten Nummern werden im oberen Sichtfenster neben den ursprünglichen Ziffern angezeigt. Alle Nummern (inkl. Fax) werden nun geändert. Die einzelnen Durchwahlnummern bleiben jedoch erhalten.

Mobilfunknummern oder andere Nummern, die unterschiedliche Vorwahlen aufweisen, werden nicht geändert, da sie nicht dem exakten Suchkriterium (hier: 0234-94175) entsprechen (siehe auch Screenshot). Um die Änderungen tatsächlich durchführen zu lassen, klicken Sie auf OK oder auf Abbrechen, um den Vorgang ohne Änderungen zu beenden. Die zuvor getroffene Auswahl der Kontaktprofile wird aufgehoben.

#### **4.12 Aktion zum Setzen gemeinsamer Statusfelder für ausgewählte Kunden- und Kontaktprofile**

Ebenso wie die Neuberechnung postalischer Adressen, Updates von Briefanreden sowie Telefon- und Faxnummern, ist es möglich, gemeinsame Statusfelder über ausgewählte Kunden- und Kontaktprofile zu ändern.

**Info:** Je nach erstausgewähltem Profil (Kunde oder Kontakt) stehen

in der Dialogmaske unterschiedliche Felder zur Verfügung.

#### 4.12.1 Statusfelder in Kundenprofilen ändern

Insgesamt fünf Statusfelder können in einem oder mehreren Kundenprofilen gleichzeitig geändert werden. Die Änderungen können sich auf folgende Felder beziehen:

- f* Betreuer
- f* Kontakt über
- f* Kundentyp
- f* Region
- f* Kundenstatus

Um die Statusfelder eines oder mehrerer Kundenprofile zu ändern, wechseln Sie im Navigator zunächst in die Ansicht "1. Aktivität nach... a. Firmenname".

Markieren Sie danach in der Ansicht das betreffende Kundenprofil bzw. die entsprechenden Profile, die Sie ändern möchten, so dass diese schwarz umrandet erscheinen.

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Kunden- und Kontaktprofile ändern**

Abbildung: Menü Kunden & Kontaktprofile ändern

Sie erhalten folgende Dialogbox:

Abbildung: Dialogbox Kundenprofile ändern

**Info:** Ist in der Ansicht nur ein Kundenprofil, das geändert werden soll, markiert, werden die im Dokument bereits geführten Statusfelder - mit einem Haken versehen - in der Dialogbox angezeigt.

Sind hingegen mehrere Kundenprofile, die unterschiedliche Statusfelder gesetzt haben, markiert worden, werden in der Dialogbox keine ausgewählten Felder angezeigt.

**fStatusfeld Betreuer:** Hier ändern Sie durch Entfernen und/oder Hinzufügen von Personen aus dem Notes-Adressbuch die Namen der betreuenden Personen. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kontakt über:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken der jeweiligen Option festlegen, wie ein Kontakt zu einem Kunden entstanden ist, z.B. ob dieser über eine Mailing-Aktion, via Internet oder durch einen persönlichen Kontakt zustande kam. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kundentyp:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen den Kundentyp, d.h. zu welcher Branche ein Kunde zählt (Öffentliche Verwaltung, Unternehmensberatung, Versicherung etc.), festlegen. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Region:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen die Region bestimmen, in der ein Kunde beheimatet ist. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kundenstatus:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen den Status eines Kunden definieren, d.h. ob dieser bspw. als Interessent oder Mailing-Kandidat geführt werden soll oder ob der Status von Aktiv auf Erledigt geändert werden soll. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**Info:** Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Zugehörige Kontaktprofile automatisch anpassen" angehakt. Damit werden, sofern Sie die Änderungen mit OK bestätigen, die entsprechenden Felder synchronisiert.

#### 4.12.2 Statusfelder in Kontaktprofilen ändern

Analog zur Durchführung von Statusänderungen über einzelne oder mehrere Kundenprofile können ebenso einzelne oder mehrere Kontaktprofile in einem Schritt modifiziert werden.

Dazu können insgesamt fünf Statusfelder in einem oder mehreren Kundenprofilen gleichzeitig geändert werden. Die Änderungen können sich auf folgende Felder beziehen:

- f* Betreuer
- f* Kontaktstatus
- f* Kundentyp
- f* Region
- f* Kundenstatus
- f* Mailing zuletzt

Um die Statusfelder eines oder mehrerer Kontaktprofile zu ändern, wechseln Sie im Navigator zunächst in die Ansicht "1. Aktivität nach... a. Firmenname".

Markieren Sie danach in der Ansicht das betreffende Kontaktprofil bzw. die entsprechenden Profile, die Sie ändern möchten, so dass diese schwarz umrandet erscheinen.

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Kunden- und Kontaktprofile ändern"**

Sie erhalten folgende Dialogbox:

Abbildung: Dialogbox Kontaktprofile ändern

**Info:** Ist in der Ansicht nur ein Kontaktprofil, das geändert werden soll, markiert worden, werden die im Dokument bereits geführten Statusfelder in der Dialogbox mit einem Haken versehen angezeigt. Sind hingegen mehrere Kontaktprofile, die unterschiedliche Statusfelder gesetzt haben, markiert worden, werden in der Dialogbox keine ausgewählten Felder angezeigt.

**fStatusfeld Betreuer:** Hier ändern Sie durch Entfernen und/oder Hinzufügen von Personen aus dem Notes-Adressbuch die Namen der betreuenden Personen. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kontaktstatus:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken der jeweiligen Option festlegen, welcher Status einem Kontakt zugeordnet werden soll, z.B. ob es ein persönlicher Kontakt ist. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kundentyp:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen den Kundentyp, d.h. zu welcher Branche ein Kunde zählt (Öffentliche Verwaltung, Unternehmensberatung, Versicherung etc.), festlegen. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Region:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen die Region bestimmen, in der ein Kunde beheimatet ist. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Kundenstatus:** In diesem Dialogfenster können Sie durch Anhaken einer oder mehrerer Optionen den Status eines Kunden definieren, d.h. ob dieser bspw. als Interessent oder Mailing-Kandidat geführt werden soll oder ob der Status von Aktiv auf Erledigt geändert werden soll. Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen "Wert ändern" anklicken.

**fStatusfeld Mailing zuletzt:** Über die Notes-Kalenderfunktion können

Sie zusätzlich das Datum des letzten Mailings vermerken.  
Bestätigen Sie die Änderung, indem Sie das Kontrollkästchen  
"Wert ändern" anklicken.

Nachdem Sie alle Änderungen durchgeführt haben, können Sie über  
den Button OK die Änderungen in den Dokumenten vornehmen  
lassen.

## 5 Wiedervorlage


Für eine optimale zeiteffiziente Organisation anstehender Arbeiten können Sie jedes beliebige Dokument mit einem Wiedervorlagedatum versehen (damit geraten wichtige Aktionen oder noch zu erledigende Arbeiten wie z.B. der Anruf bei einem Kunden nicht in Vergessenheit).

Darüber hinaus können Sie anstehende Arbeiten auch an andere Mitarbeiter delegieren.

### 5.1 Dokumente mit einem Wiedervorlagedatum

Grundsätzlich kann jedem einzelnen Dokument ein Datum zur Wiedervorlage zugewiesen werden.


Einem Dokument können Sie ein Wiedervorlagedatum zuordnen, indem Sie zunächst das betreffende Dokument aufrufen, bspw. ein Anrufdokument, ein Besprechungsprotokoll, Brief etc.

Klicken Sie anschließend auf den Button  in der Aktionsleiste.

Folgende Dialogbox erscheint:

Abbildung: Dialogbox zur Verwaltung der Wiedervorlage

Der Status "offen" ist voreingestellt, kann aber jederzeit geändert werden. Falls notwendig, kann über das Pulldown-Menü auch ein anderer Status wie "in Bearbeitung", "verschoben" oder "erledigt" ausgewählt werden.


Das Wiedervorlagedatum können Sie individuell bestimmen. Klicken Sie auf den Button  innerhalb der Dialogbox, um den Kalender aufzurufen.

Wählen Sie das entsprechende Datum zur Wiedervorlage aus. Sofern nicht explizit ein Datum über die Kalenderfunktion ausgewählt wird, setzt das Vertriebsinformationssystem das Wiedervorlagedatum auf den nächsten Tag.

Neben dem Status kann auch die Priorität einer Aktion definiert werden, und zwar zwischen hoch und niedrig. Vorausgewählt ist die Priorität "hoch".

Nachdem der Statuts vergeben worden ist, können Sie anschließend aus dem Notes Adressbuch (Pulldown-Menü), den für die Aktion verantwortlichen Mitarbeiter, d.h. "Bearbeiter" auswählen.

Wählen Sie danach über die Checkboxes eine Aktivität aus, bspw. Anrufen, Brief / Fax / Mail etc.

Über den Button  innerhalb der Dialogbox können Sie den Zeitpunkt für eine Benachrichtigung (Alarm) festlegen. Über die Scrollleiste können Sie die genaue Tageszeit definieren.

Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit dem grünen Symbol (über das Zeitauswahlfenster).

Mit OK verschieben Sie das Dokument mit dem neu versehenen Wiedervorlagdatum in den Ordner "Wiedervorlage".

## 5.2 Wiedervorlagdatum aus Dokumenten entfernen

Zwei Möglichkeiten stehen Ihnen zur Auswahl, um das Wiedervorlagdatum aus einem Dokuments zu entfernen:

- Innerhalb der Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname"
- Innerhalb der Ansicht "Wiedervorlage"

Um das Wiedervorlagdatum eines Dokuments innerhalb der Ansicht "1. Aktivität nach ... a. Firmenname" zu entfernen, klicken Sie mit einem Mausklick in der Ansicht zunächst das entsprechende Dokument einmal an, so dass es schwarz umrandet erscheint.

Wählen Sie nun aus der Menüleiste:

### **Aktionen -- Gewählte Dokumente -- Wiedervorlagdatum entfernen.**

Das Symbol (Raute) neben dem Dokumenttyp (in der Ansicht farblich blau dargestellt) wird aus der Ansicht wieder entfernt.

Das Wiedervorlagdatum eines Dokuments innerhalb der Ansicht "Wiedervorlage nach Fälligkeit" können Sie entfernen, indem Sie zunächst die Ansicht "2. Wiedervorlage nach Fälligkeit" aus dem Standardnavigator wählen.

Sie erhalten eine Liste aller mit einem zur Wiedervorlagdatum versehenen Dokumente. Haken Sie nun ein oder mehrere Dokumente, aus denen Sie das Wiedervorlagdatum entfernen möchten, mit einem Mausklick in der linken Bildlaufleiste an, und klicken Sie auf den Button

in der Aktionsleiste.

Das Dokument erscheint nicht mehr in der Ansicht.

### 5.3 Wiedervorlage nach Fälligkeit

Eine detaillierte Übersicht über alle mit einem Wiedervorlagdatum versehenen Dokumente erreichen Sie unter der Ansicht "2. Wiedervorlage nach Fälligkeit".

Abbildung: Ansicht "2. Wiedervorlage nach Fälligkeit"

### 5.4 Wiedervorlage nach Aufgabe

Die Ansicht "2. Wiedervorlage nach Aufgabe" zeigt eine detaillierte Übersicht aller Dokumente, die mit einer spezifischen Aufgabe versehen worden sind.

Doppelklicken Sie auf einen entsprechenden Eintrag, um diesen zu öffnen.

Abbildung: Ansicht "2. Wiedervorlage nach Aufgabe"

## **5.5 Wiedervorlage im Kalender**

Dokumente, die mit einem Wiedervorlagedatum versehen worden sind, können im persönlichen Kalender eingesehen werden.

Wählen Sie dazu die Ansicht "2. Wiedervorlage Kalender".  
Doppelklicken Sie danach auf den entsprechenden Eintrag, um diesen zu öffnen oder zu bearbeiten.

Abbildung: Ansicht Wiedervorlage Kalender

## 6 Persönliche Konfiguration

Das Benutzerinterface können Sie nach persönlichen Vorgaben konfigurieren. Im sog. Konfigurationsdokument werden Ihre individuellen Eingaben hinterlegt.

Über das Konfigurationsdokument legen Sie die Start-Optionen fest, können die Einstellungen für die Wiedervorlage definieren und Voreinstellungen für Kunden und Kontakte vornehmen.

Um Ihre persönliche Konfiguration vorzunehmen, wählen Sie aus der Menüleiste:

### **Aktionen -- Admin -- Persönliche Konfiguration**

Folgende Dialogbox erscheint (die einzelnen Einstellungsparameter erreichen Sie über die Klappfelder, die durch ein grünes Icon symbolisiert sind):

Abbildung: Persönliche Konfiguration

### 6.1 Allgemeine Vorgaben

Im Konfigurationsabschnitt "Allgemeine Vorgaben" wird festgelegt, ob das Hauptmenü beim Start angezeigt werden soll und der Standardnavigator in den Ansichten. Bei der standardmäßigen Einstellung wird keines von beiden angezeigt.

Um diese Einstellung vorzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie aus der Menüleiste:

### **Aktionen -- Admin -- Persönliche Konfiguration**

Abbildung: Persönliche Konfiguration öffnen

Wählen Sie danach aus, mit welcher Ansicht (z.B. mit dem grafischen

Navigator [Hauptmenü]) die Datenbank geöffnet werden soll.



Speichern Sie anschließend über den Button  das Konfigurationsdokument, und schließen Sie es über die Schaltfläche .

Abbildung: Allgemeine Vorgaben (Persönliche Konfiguration)

## 6.2 Konfigurationsoptionen für Brief A4

Über den Abschnitt Brief A4 können Sie Ihre persönliche Absenderkennung hinterlegen, die automatisch in jedem Briefdokument erscheint.

Darüber hinaus können Sie den Ort (Stadt), der vor dem Datum im Brief erscheinen soll, festlegen (z.B. München, TT; MM; JJ). Tragen Sie dazu in das nachstehende Feld den Ortsnamen sowie ein Komma ein.

Über das Feld "Format Datum" legen Sie fest wie das Datum im Brief angezeigt werden soll, ob nach Tag, Monat, Jahr oder - wie bspw. im Englischsprachigen üblich - nach Jahr, Monat, Tag.

Tragen Sie dazu die folgenden Buchstaben der Reihe nach in das danebenstehende Feld ein:

TT/MM/JJJJ bedeutet Tag/Monat/Jahr (z.B. 20/10/2000)

JJJJ/MM/TT bedeutet Jahr/Monat/Tag (z.B. 2000/10/20)

Abbildung: Brief A4

### 6.3 Konfigurationsoptionen für ausgehende Notes-Mails

Für ausgehende Notes-Mail können die Felder "Antworten an" und "Absender" konfiguriert werden. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn als Absender eine allgemeine E-Mail-Adresse wie z.B. [helpdesk@geocom.de](mailto:helpdesk@geocom.de) angeführt werden soll.

Die Konfigurationen für ausgehende Mails können entweder global für alle Nutzer gleichermaßen gesetzt werden oder personenspezifisch über die persönliche Konfiguration erfolgen. Dies setzt allerdings die Rolle [SetSMTPSender] voraus.

Um zu prüfen, welche Rollen den Personen zugeordnet sind oder um Rollen einer Person hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Notes-Kachel GeoCom® Kunden & Kontakte. Wählen Sie aus dem Menü die Option Zugriffskontrollliste und markieren Sie die jeweilige Person. Im rechten unteren Fenster kann - sofern entsprechende Rechte vorliegen - die Rolle "[SetSMTPSender]" angehakt werden. Klicken Sie anschließend auf OK, um die Auswahl zu bestätigen.

Abbildung: Zugriffskontrollliste

**Info:** Die persönliche Konfiguration geht vor allgemeiner Konfiguration.

### 6.3.1 Konfigurationsoptionen für Feld "Antworten an"

Für ausgehende Notes-Mails kann eine spezifische persönliche E-Mail-Kennung festgelegt werden. Dabei ist zu beachten, dass die persönlichen Einstellungen immer Vorrang haben. Um die Kennung "Antworten an" zu definieren, wechseln Sie zunächst in die Ansicht "1. Aktivität nach... a. Firmenname".

Wählen Sie danach aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Admin -- Persönliche Konfiguration**

Abbildung: Konfiguration E-Mail ("Antworten an" und "Absender")  
persönlich

Wählen Sie anschließend aus dem Menü die Option "E-Mail". Klicken Sie danach auf das vorangestellte grüne Dreieck, um das Konfigurationsfeld zu öffnen.

Klicken Sie in das Feld "Antworten an" und tragen nun die Kennungen, an die eine Antwort erfolgen soll, ein. In der Regel ist dies eine E-Mail-Adresse, z.B.:

Habbo.Behrends@geocom.de

Um Änderungen im persönlichen Konfigurationsdokument zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche .

### 6.3.2 Konfigurationsoptionen für Feld "Absender"

Analog zur globalen Konfiguration des Feld "Antworten an" ist es möglich, über die persönliche Konfiguration die Absenderkennung, die bei ausgehenden E-Mails standardmäßig verwendet werden soll, zu

hinterlegen.

Klicken Sie in das Feld "Absender" und tragen Sie - in gleicher Art wie bei der globalen Konfiguration - die Kennungen ein. Hierbei ist es möglich, mehrere Absender-Kennungen zu hinterlegen. Ein Beispiel soll die Schreibweise verdeutlichen:

\*.de | "\$CN" <benutzerverwaltung@geocom.de@ISG>

\*.uk | "\$CN" <helpdesk@geocom.de@ISG>

\* | "\$CN" <helpdesk@geocom.de@ISG>

**Info:** "\$CN" bedeutet "Common Name". Das heißt, vor dem eigentlichen Absender wird in Hochkomma der Name derjenigen Person hinzugefügt, die eine E-Mail versendet hat.

Um Änderungen im persönlichen Konfigurationsdokument zu

speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche

#### 6.4 Konfigurationsoptionen für Microsoft Word Dokument

Unter der Option "Microsoft Word Dokument" legen Sie die MS-Word Version, die auf Ihrem PC installiert ist, fest.

Über den Auswahlbutton erreichen Sie ein Pulldown-Menü, aus dem Sie die betreffende MS-Word Version auswählen können. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK.

Über das Feld "Format Datum" können Sie festlegen, wie das aktuelle Datum im späteren MS-Word-Dokument erscheinen soll, bspw. in Form Tag/Monat/Jahr = dd/mm/yyyy.

Zudem gibt es ein Feld für Mehrfacheinträge, das durch die Option "SPECIAL 1 ... 10" gekennzeichnet ist. Hierunter können Sie Daten hinterlegen, die nur für Sie persönlich gelten und bspw. auch nur in Ihrer MS-Word-Vorlage erscheinen sollen. D.h., in dieses Feld können Sie jeglichen Eintrag sowie persönliche Kontaktdaten, z.B. Namen, persönliche E-Mail-Adresse, tel. Durchwahl etc. hinterlegen. Pro Zeile kann ein Eintrag vorgenommen werden. Die unter dieser Option vorgenommen Einträge stehen nicht für andere Nutzer zur Verfügung.

Abbildung: Microsoft Word Dokument

## **6.5 Konfigurationsoptionen für Kundenprofil**

In dem Optionsfeld "Kundenprofil" können Sie über die Voreinstellung "Land" ein Land vorauswählen, das bei der Aufnahme eines neuen Kundenprofils jeweils erscheinen soll.

Abbildung: Kundenprofil

Ebenfalls können Sie unter dem Abschnitt "Kundenprofil" neben allgemeinen Einstellungen zur Landesbezeichnung über den Default-Button Einstellungen zur Briefanrede übernehmen sowie Einstellungen zur postalischen Adresse eingetragen. Diese Settings gelten für Briefe und E-Mails.

Durch die Möglichkeit, eigene Formate für die Briefanrede sowie die postalische Adresse in Bezug auf Kundenprofile zu definieren, können auch eine ausgehende Korrespondenz sowie Serienbriefe über Kundenprofile gesendet werden.

### 6.5.1 Konfigurationsoptionen für Briefanrede

Im Feld "Spezielles Format Anrede Brief" können Briefanreden, die sich an keine bestimmte Person richten, landesabhängig sprachlich konfiguriert werden.

Bereits voreingestellt sind folgende Formate, die über einen Mausklick auf die Schaltfläche "Default" aufgerufen werden können.

Abbildung: Persönliche Konfiguration - Einstellung Kundenprofil

Daneben ist es möglich, andere oder zusätzliche landesabhängige Formate zu hinterlegen. "Ein Format kann folgendermaßen eingetragen werden:

<COUNTRY>=Germany | Sehr geehrte Damen und Herren,  
<COUNTRY>=Great Britain | Ladies and Gentlemen,

Das bedeutet, immer wenn in einem Kundenprofil als Land "Germany"

angezeigt ist, wird dies in der Anrede berücksichtigt und die Anrede entsprechend durch *Sehr geehrte Damen und Herren* ersetzt.

Darüber hinaus kann auch eine spezifische Briefanrede definiert werden, die jeweils nur dann zur Geltung kommt, wenn keine oder noch keine landesspezifische Anrede vorhanden ist.

**BEISPIEL:**

Immer dann, wenn keine landesspezifische Briefanrede vorhanden ist, soll die Briefanrede *Ladies and Gentlemen* lauten.

Ein entsprechender Eintrag sieht folgendermaßen aus:

\* | Ladies and Gentlemen

**Info:** Die Liste wird bis zum ersten Treffer abgearbeitet.

### 6.5.2 Konfigurationsoptionen zur postalischen Adresse

Analog zu den Einstellungen zur Briefanrede kann auch die postalische Adresse voreingestellt werden.

Über den Default-Button im Feld "Spezielles Format postalische Adresse" kann ein voreingestelltes Adressformat aufgerufen werden.

Möglich ist jedoch auch, ein spezifisches postalisches Adressformat zu hinterlegen.

**BEISPIEL:**

Ein Adressformat soll folgende Parameter beinhalten: Firma, Niederlassung, Adresse, Abteilung, Postleitzahl, Stadt und Land.

Ein entsprechender Eintrag sieht folgendermaßen aus:

```
<COMPANY><CR><BRANCH><CR><ADDRESS><CR><BR><CR>  
<ZIP><CR><CITY><CR><COUNTRY>
```

### 6.6 Konfigurationsoptionen für Kontaktprofil

Über die Einstellungen des Konfigurationsabschnitts "Kontaktprofil" können Sie spezifische Formate für die automatische Berechnung der Briefanrede sowie der postalischen Adresse für Kontaktprofile, d.h. für Ansprechpartner (Personen). Die Einstellungen für die Formate "Briefanrede" sowie "postalische Adresse" erfolgen analog zur Konfiguration des Kundenprofils.

Abbildung: Einstellung Kontaktprofil

#### **Landesbezeichnung ersetzen**

Soll ein bestimmtes Land NICHT mit in die postalische Adresse aufgenommen oder in einer anderen Schreibweise eingetragen werden, geben Sie hier eine Ersetzung an.

Das heißt, soll z.B. die Landeskenung "Germany" durch "Deutschland" ersetzt werden, muss der Eintrag

"Germany|Deutschland"

lauten.

Soll hingegen der Eintrag "Germany" ganz entfallen, tragen Sie hier

"Germany|"

ein.

### Aktivitäten möglichst einem Kontakt zuordnen

Aktivieren Sie mit einem Mausklick dieses Feld. Aktivitäten, z.B. ein- und ausgehende Korrespondenz, Telefonate etc. können nun - sofern ein Kontaktprofil ausgewählt wurde - diesem direkt zugeordnet werden. Die Aktivitäten erscheinen in der Ansicht unter dem jeweiligen Kontaktprofil.

#### 6.6.1 Einstellungen zur Briefanrede

Identische Funktionalität für die Briefanrede. Die Einstellung für die Anrede eines Brieftexts kann folgendermaßen aussehen

Herr|Sehr geehrter Herr  
Frau|Sehr geehrte Frau

Diese Konfiguration kann ebenfalls für die Berechnung in anderen Sprachen verwendet werden.

Im Feld "Spezielles Format Anrede Brief" können alternativ Briefanreden, die sich an bestimmte Kontaktpersonen richten, landesabhängig sprachlich konfiguriert werden.

Bereits voreingestellt sind folgende Formate, die über einen Mausklick auf die Schaltfläche "Default" aufgerufen werden können.

An dieser Stelle können Sie hinterlegen, welcher Text beim Anlegen eines neuen Kontaktprofils automatisch im Feld Anrede erscheinen soll, d.h. ob beim Aufruf eines neuen Formulars die voreingestellte Anrede "Herr", "Frau" oder "Mr." etc. erscheinen soll. So wie Sie die Anrede hinterlegen, erscheint sie anschließend auch im leeren Formular.

Daneben ist es möglich, andere oder zusätzliche landesabhängige Formate zu hinterlegen.

Ein Format kann folgendermaßen eingetragen werden:

<SALUTATION>=Herr | Sehr geehrter Herr <TITLE> <SURNAME>  
<SALUTATION>=Frau | Sehr geehrte Frau <TITLE> <SURNAME>

Das heißt, wenn in der "Anrede" *Herr* steht, soll in der "Briefanrede" neben *Sehr geehrter Herr* auch der dazugehörige Titel und Nachname aufgeführt werden.

Für die Fälle, in denen in einem Kontaktprofil keine "Anrede", d.h. weder *Frau* noch *Herr* ausgewählt wird, kann eine spezielle Einstellung vorgenommen werden.

#### BEISPIEL:

Immer dann, wenn keine spezifische Anrede vorhanden ist, soll die Briefanrede *Sehr geehrte Damen und Herren* lauten.

Ein entsprechender Eintrag sieht folgendermaßen aus:

\* | Sehr geehrte Damen und Herren,

#### 6.6.2 Konfigurationsoptionen zur postalischen Adresse

In diesem Abschnitt können Sie die Voreinstellungen für die automatische Generierung der postalischen Adresse ihrer Kunden vornehmen.

### **Aufbau postalische Adresse**

Hier erfolgt die automatische Platzierung des jeweiligen Kundennamens, also der Firma bzw. des Unternehmens oder der Behörde.

### **Anrede postalische Adresse ersetzen**

Zusätzlich kann das Feld "Anrede postalische Adresse ersetzen" konfiguriert werden. D.h. wenn die bereits voreingestellte Anrede "Herr" ist, soll im Briefkopf "z.Hd. Herrn" erscheinen. Analog dazu "Frau" "z.Hd. Frau" usw.

Tragen Sie hier mögliche Ersetzungen für das Feld Anrede ein, jeweils auf einer neuen Zeile. Der zu ersetzende Text wird vom gewünschten Text durch ein Trennungszeichen " | " abgegliedert, so dass das Setting für eine Anrede folgendermaßen aussehen kann.

Herr|z.Hd. Herrn  
Frau|z.Hd. Frau

Diese Konfiguration kann ebenfalls für die Berechnung in anderen Sprachen verwendet werden.

Analog zu den Einstellungen zur Briefanrede kann auch die postalische Adresse eines Kontaktprofils voreingestellt werden.

Über den Default-Button kann alternativ im Feld "Spezielles Format postalische Adresse" alternativ ein voreingestelltes Adressformat aufgerufen werden.

### **BEISPIEL:**

Ein Adressformat soll folgende Parameter, wenn in der Anrede *Herr* ausgewählt ist, enthalten: Firma, Niederlassung, Abteilung, z. Hd. Herrn, Titel, Vorname, Initial zweiter Vorname, Nachname, Adresse, Postleitzahl, Stadt und Land.

Ein entsprechender Eintrag sieht folgendermaßen aus:

```
<SALUTATION> = Herr |
<COMPANY><CR><BRANCH><CR><DIVISION><CR>z.Hd. Herrn
<TITLE> <GIVENNAME> <INITIAL> <SURNAME> <ADDRESS>
<CR> <BR> <ZIP> <CITY> <CR> <COUNTRY>
```

**Info:** Zur Formatierung können die Schlüsselwörter <CR> für eine bedingte, neue Zeile (Leerzeilen werden entfernt) und <BR> für einen unbedingten Zeilenumbruch verwendet werden.

## **6.7 Konfigurationsoptionen für Vorlagen**

Im Feld "Vorlage verwendbar von:" können Sie zusätzlich weitere

Personen definieren, die ebenfalls die Briefvorlage nutzen können.

Die Namen können Sie aus dem Notes-Adressbuch übernehmen oder per Hand eintragen, wobei ein " \* " als Wildcard zählt und z.B. einen Domänen- oder Benutzernamen ersetzen kann (Beispiel: \*/ISG erlaubt allen Benutzern der Domäne ISG Zugriff auf diese Vorlage).

Wildcards innerhalb von Namen wie z.B. "May\*" für den Namen "Mayer" sind nicht möglich.

Je nach Voreinstellung im persönlichen Konfigurationsdokument reduziert sich die Auswahl der Vorlagen, die angezeigt werden, auf den jeweils aktuell gewählten Dokumenttyp, hier Vorlagen basierend auf MS-Word.

Abbildung: Dialogbox "Vorlage auswählen"

Sofern im Konfigurationsabschnitt "Vorlagen" die Checkbox "Alle Vorlagen zur Auswahl anzeigen" **nicht** markiert worden ist, werden nur bestimmte Vorlagen, entsprechend des zuvor gewählten Dokumenttyps, zur Auswahl angezeigt.

Das bedeutet, wenn als ausgehende Korrespondenz bspw. die Optionen "Brief A4" und "Vorlage verwenden" ausgewählt sind, werden nur Briefvorlagen im DIN A-4-Format zur Auswahl angezeigt. E-Mail-Vorlagen oder andere Vorlagen bleiben indessen ausgespart.

Ebenso gilt dies für die übrigen Dokumenttypen.

**Info:** Die Anzeige der Auswahl der Vorlagen je nach Dokumenttyp beschränkt sich auf Lotus-Notes Client V5.

## 6.8 Konfigurationsoptionen für Privatkunde

Unter dem Abschnitt "Privatkunde" im persönlichen Konfigurationsdokument können spezifische Formate für ein Privatkundenprofil hinterlegt werden. Neben den allgemeinen Einstellungen können auch hier über den Default-Button Einstellungen zur Briefanrede sowie Einstellungen zur postalischen Adresse übernommen werden. Diese Einstellungen gelten ebenfalls für Briefe und E-Mails.

Die Einstellungen für die Formate "Briefanrede" sowie "postalische Adresse" erfolgen analog zur Konfiguration des Kontaktprofils

Zunächst kann wiederum die Voreinstellung der "**Anrede**" erfolgen, d.h. "Herr" oder "Mr". o.a.

Feld "**Anrede postalisch**". Hier soll diesmal nicht der Firmen- bzw. Unternehmensname ("Firma-Name") erscheinen, da es sich um die Konfiguration für einen Privatkunden handelt, und dieser keiner Firma, keinem Unternehmen oder keiner Behörde angehört. Hier soll

ausschließlich der Name des Privatkunden erscheinen.

Der Text links des Trennungszeichens ( | ) wird durch den Text auf der rechten Seite ersetzt

Tragen Sie daher in dieses RTF-Feld die Bezeichnung:

**"Herr|Herrn"**

**"Frau|Frau"**

ein

Die **"Anrede Brief"** wird in gleicher Art definiert, wie bei Kontaktpersonen, die im Zuge eines Kundenprofil aufgenommen werden. Das Setting für die Anrede eines Brieftexts kann folgendermaßen aussehen

**Herr|Sehr geehrter Herr**

**Frau|Sehr geehrte Frau**

Diese Konfiguration kann ebenfalls für die Berechnung in anderen Sprachen verwendet werden.

Auch kann die **"Landesbezeichnung"** ersetzt werden. Vgl. dazu vorhergehenden Abschnitt "8.5 Kontaktprofil".

**"Voreinstellung Land"**. Hierunter können Sie das jeweilige Land hinterlegen, das bei einem neuen Privatkundenprofil als Landeskenntung erscheinen soll.

Abbildung: Privatkunde

## 6.9 Konfigurationsoptionen für Wahlhilfe

Im Konfigurationsabschnitt "Wahlhilfe" können Sie Ihre persönlichen Einstellungsoptionen für TAPI (Telephony Application Programming Interface) festlegen.

Hierbei können Sie zunächst auswählen, ob Sie grundsätzlich mit der Wahlhilfe TAPI arbeiten möchten oder nicht (setzt eine Telefonanlage

voraus, die TAPI-Funktionalität unterstützt).

Sofern Sie in der Checkbox die Option "Wahlhilfe nicht verwenden" wählen (anklicken), brauchen Sie die anderen Felder nicht mehr auszufüllen. Wählen Sie die Option "ja", sind die nachfolgenden Felder auszufüllen.

Über die Option "Amtsholung" legen Sie die Ziffer fest, die für ausgehende Anrufe vorgewählt werden muss. Bei zahlreichen Unternehmen ist dies z.B. die Ziffer "0".

Legen Sie danach im Feld "keine Amtsholung bei bis zu nn Ziffern" die Anzahl der Ziffern fest, die für interne Gespräche gelten soll, bspw. 2 Ziffern.

Darüber hinaus können Sie festlegen, ob die Dialogbox zur automatischen Wahlhilfe als sog. Pop-up-Fenster erscheinen soll, gleichsam einer Dialogbox, die automatisch geöffnet wird, sobald Sie ein Anrufdokument aufrufen.

Im Feld "Persönliches Telefonverzeichnis" können Sie weitere persönliche Telefonnummern eintragen. Achten Sie dabei darauf, dass jeder Eintrag in einer neuen Zeile vorgenommen wird.

Das folgende Beispiel zeigt einen solchen Eintrag exemplarisch

Abbildung: Wahlhilfe

#### **6.10 Konfigurationsoptionen für die automatische Wiedervorlage**

Neben der Möglichkeit, jedes beliebige Dokument mit einem Wiedervorlagedatum zu versehen, können Sie auch die Parameter für eine automatische Wiedervorlage entsprechend Ihren Maßgaben konfigurieren.

Die automatische Wiedervorlage kann für zwei Dokumenttypen konfiguriert werden:

- Anrufdokument

- Brief A 4 Dokument

Für jedes der beiden Dokumenttypen können Sie die Vorauswahl für folgende Parameter festlegen:

- Offset in Tagen, z.B. 5; Anzahl der Tage, bis das Dokument in Ihrer persönlichen Wiedervorlage erscheint.
- Verantwortliche Person (Mitarbeiter)
- Aufgabe, z.B. Anruf, Korrespondenzart (Brief / Fax / E-Mail)

Abbildung: Automatische Wiedervorlage

Über den Button  können Sie Ihre persönliche Konfiguration speichern.

**Info:** Um Einträge im persönlichen Konfigurationsdokument zu bearbeiten, wählen Sie aus der Menüleiste:

**Aktionen -- Admin -- Persönliche Konfiguration.**

Automatisch erscheint die Dialogbox, über die Sie Ihre persönlichen Einstellungen konfigurieren können.

## 7 Anhang A: Symbole in den Ansichten

In den einzelnen Ansichten finden sich verschiedene Symbole, die zur optischen Beschreibung unterschiedlicher Funktionen dienen.

Im Folgenden werden diese Symbole und ihre Funktion kurz erklärt:

Symbol	Funktion
	Twistie, um Ansichten zu erweitern / zu öffnen
	Dokumente Kundenprofil
	Dokumente Projektprofil
	Dokumente Kontaktprofil
	Eingehend und ausgehender Anruf
	Verschiedenes
	Besprechungsprotokoll
	Ausgehende Korrespondenz, Format DIN A-4
	Ausgehende Korrespondenz E-Mail
	Ausgehende Korrespondenz WinWord-Dokument
	Ausgehende Korrespondenz (Allgemein)
	Eingehende Korrespondenz (E-Mail, DIN A-4, Fax)
	Löschmarkierung
	"Homepage" (im Kundenprofil)
(rotes Symbol)	Wiedervorlage; "Wiedervorlage überfällig"
(blaues Symbol)	Wiedervorlage; "Wiedervorlage in der Zukunft"
(grünes Symbol)	Wiedervorlage; "Wiedervorlage am gleichen Tag"
	Wiedervorlage; "Wiedervorlage nach Aufgabe - Anruf"
	Wiedervorlage; "Wiedervorlage nach Aufgabe - Besprechung"
	Wiedervorlage; "Wiedervorlage nach Aufgabe - Korrespondenz"

## Index

### A

Absender .....	98
Adressaufkleber	
bearbeiten .....	56
drucken .....	59
erstellen .....	56
Seite einrichten .....	57
Spaltenbezeichnungen .....	57
Tabellenfeld .....	56
Adresse .....	51
Adressen zum Export .....	12
Adressvorlage .....	56
Aktionen .....	22, 78
Admin persönliche Konfiguration .....	95, 98
aus Ordner entfernen .....	71
Gewählte Dokumente Kunden und Kontaktprofile	
ändern .....	88
Gewählte Dokumente Sereienbriefe / E-Mails .....	72
Gewählte Dokumente Wiedervorlagdatum entfernen	
.....	92
Aktionen zum Setzen gemeinsamer Statusfelder über	
ausgewählte Kunden- und Kontaktprofile .....	85
Aktionsleiste .....	9, 10
Aktivitäten .....	10
Alarmeinträge erstellen .....	79
Allgemeine Vorgaben .....	95
Angebote .....	14
erstellen .....	75
nach Firmenname .....	14
nach Jahr .....	14
nach Monat .....	14
Anrufe	
Anrufdokument anlegen .....	30
ausgehend .....	33
eingehend .....	30
Verwaltung .....	30
Ansichten	
aufrufen .....	10
innerhalb derselben Kategorie wechseln .....	17
schließen .....	17
wechseln .....	16
Ansichtstitel updaten .....	82
Anzeigeoptionen .....	20
automatische Berechnung der Adresse .....	51
automatische Berechnung der Briefanrede .....	51
Automatische Wiedervorlage .....	109

### B

Benutzerprofil .....	78
Besprechung .....	35
Protokoll anlegen .....	35
Blindkopie .....	37
Blindkopie an .....	61
Bookmarks .....	52
Brief .....	42
Brief A 4 .....	96
Briefanrede .....	51
Briefanrede updaten .....	83

Briefe mittels Briefvorlagen erstellen .....	46, 68
Briefvorlagen .....	106
ausgewählten Kontakten zuordnen .....	71

### C

Checkbox .....	27, 46, 68
----------------	------------

### D

Datenbank	
Öffnen der Datenbank .....	8
Zugriff .....	19
Datensynchronisation .....	53
Dokumente	
aufrufen .....	17
bearbeiten .....	19
drucken .....	20
entfernen .....	19
in der Vorschau anzeigen .....	19
nach Betreuer .....	10
nach Datum .....	16
nach Firmenname .....	10
nach Kundenstatus .....	10
nach Kundentyp .....	10

### E

Einstellungen für neue Benutzer .....	78
Einstellungen zur Briefanrede .....	101, 104
Einstellungen zur postalischen Adresse .....	102, 105
Einträge	
innerhalb der Zeilen .....	10
suchen und anzeigen .....	17
E-Mail .....	97
Empfänger .....	72
Erfassung von Stammdaten .....	22
Erstellen von Objekten .....	49

### F

Fax Gateway .....	72
Feldnamen für Verwendung in Microsoft Word .....	53

### G

Grafischer Navigator .....	10
Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen ..	78

### H

Hinzufügen der Datenbank .....	7
--------------------------------	---

### K

Konfiguration	
Absender .....	98
Microsoft Word Dokumentr .....	99
Konfiguration .....	98
Konfiguration ausgehende Notes-Mails .....	97
Konfigurationo	
Landesabhängige Formate .....	101
Konfigurationsparameter	
Allgemeine Vorgaben .....	95

Automatische Wiedervorlage .....	109
Brief A4 .....	96
Kundenprofil .....	100
Microsoft Word Dokument .....	99
Privatkunde .....	106
Wahlhilfe .....	8, 108
Kontakte .....	12
nach Firmenname .....	12
nach Kontaktnamen .....	12
nach Postleitzahl .....	12
nach Telefon .....	12
Kontaktprofil .....	88, 102
Änderungsoptionen für Fax / E-Mail .....	72
auswählen .....	70
einem anderen Kundenprofil zuordnen .....	81
neues Kontaktprofil anlegen .....	26
zu Privatkunden konvertieren .....	81
Kopie .....	37
Kundenprofil .....	86, 100
neues Kundenprofil anlegen .....	23
neues Kundenprofil ohne Firma anlegen .....	29
Kundenprofile ändern .....	86
<b>M</b>	
Maildatenbank	
Import .....	39, 64
Mailing	
Datum des letzten Mailing in Kontaktprofilen ändern .....	82
Mail-to-Fax-Gateway .....	72
Management von Serien E-Mails .....	72
Menüleiste .....	46, 53, 58, 71
MS-Briefvorlagen aktualisieren .....	53
MS-Word Dokument .....	51
MS-Word Version auswählen .....	99
<b>N</b>	
Navigator	
Grafischer Navigator .....	8
Standardnavigator .....	9
Neue Benutzer .....	78
Notes-Mail .....	97
<b>O</b>	
Objekt aus Datei erstellen .....	49
Objekte .....	49
Ordner	
leeren .....	74
<b>P</b>	
Persönliche Ansicht .....	15
Persönliche Konfiguration .....	95, 100
Persönliches Konfigurationsdokument bearbeiten .....	109
Postalische Adresse updaten .....	83
Privatkunde .....	29, 106
<b>S</b>	
Schlüsselwörter .....	24
ändern .....	79
Serienbriefe .....	16, 71
aus Briefvorlagen .....	72
drucken .....	74
E-Mail .....	72
erzeugen .....	70, 71
spezielle Optionen für MS-Word .....	72
WinWord Vorlage .....	72
SMTP .....	97
Stammdaten .....	22
Standardaktivitäten .....	17
Standardnavigator .....	10
Standardzellenbegrenzungen .....	57
Statusfeld .....	87, 89
Statusfelder .....	85
Statusfelder in Kontaktprofilen ändern .....	88
Statusfelder in Kundenprofilen ändern .....	86
Suchmaske .....	70
Symbole in den Ansichten .....	110
<b>T</b>	
TAPI .....	34
Telefon- und Faxnummern ändern .....	83
Telefonie	
Computergestützte Telefonie .....	34
Textmarken .....	52
<b>U</b>	
Umsätze .....	14, 76
nach Jahr .....	14
nach Monat .....	14
nach Zahlungseingang .....	14
Unternehmensweite Einstellungen für neue Benutzer .....	78
<b>V</b>	
Verschiedenes .....	15, 74
Verwaltung	
ausgehende Fax-Mitteilungen .....	43
ausgehende Korrespondenz .....	42
ausgehende Lotus Notes Mail .....	61
eingehende Briefe .....	39
eingehende E-Mail .....	37
eingehende Fax-Mitteilungen .....	41
eingehende Korrespondenz .....	37, 39, 41
Vorlage verwenden .....	106
Vorlagen .....	72, 106
erzeugen .....	44
ohne Rückgriff auf bereits bestehende Briefe .....	45
erzeugen .....	45
<b>W</b>	
Wahlhilfe .....	108
Wiedervorlage .....	11
Dokumente mit Wiedervorlagdatum .....	91
im Kalender .....	11, 94
im Kontext .....	11
nach Aufgabe .....	93
nach Aufgaben .....	11
nach Fälligkeit .....	11, 93
Wiedervorlage .....	91
Datum entfernen .....	92
Wiedervorlagdatum aus Dokumenten entfernen .....	92
WinWord Textfeld .....	51
<b>Z</b>	
Zugriffskontrollliste .....	97