

Wie erreiche ich was?

Projekt: **CRM - Customer Relationship Management**

Bezeichnung: **Administration - Administration**

Version: **4.11.**

Datum: **2. September 2014**

Kurzbeschreibung:

Mit diesem Leitfaden erhalten Sie eine tabellarische Kurzanleitung, um in der Menüleiste die Administration, Unterpunkt → Administration, richtig zu nutzen.

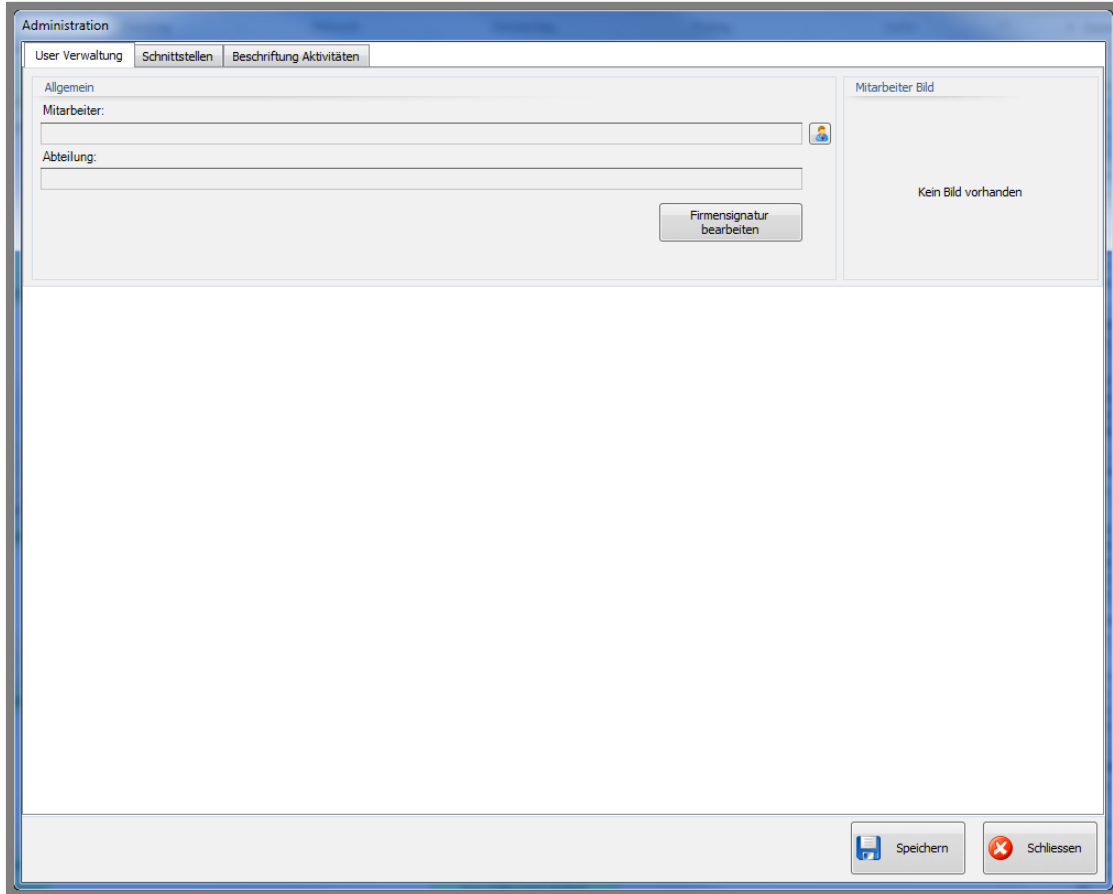
- User-Verwaltung (Zuordnung von verschiedenen Rechten pro User, z.B. Leseberechtigung)
- Firmensignatur bearbeiten
- Schnittstellen (Wartungsverträge, TAPI)

Inhaltsverzeichnis

1.	User-Verwaltung	3
1.1	Mail-Konto-Einrichtung nur mit Geheimcode	5
1.2	Registerkarte "Aktivitäten Lesezugriff "	6
1.3	Registerkarte "Aktivitäten Schreibzugriff"	7
1.4	Registerkarte "Briefe"	8
1.5	Registerkarte "Benutzer Adressbuch"	9
1.6	Registerkarte "Zugriff"	10
1.7	Registerkarte Administrationsrechte	11
1.8	Signatur des Benutzers bearbeiten	12
1.9	Einzelne Menüpunkte ausblenden	13
2.	Firmensignatur bearbeiten	14
3.	Schnittstellen	15
3.1	Wartungsverträge	15
3.2	TAPI	16

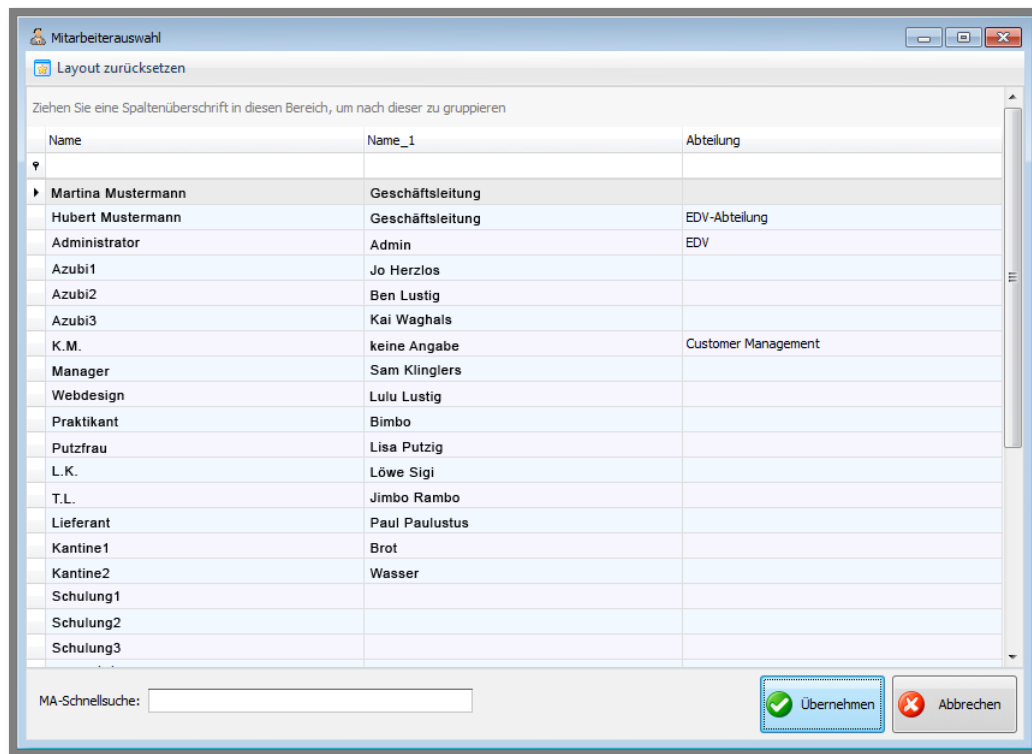
1. User-Verwaltung

Öffnen Sie die User-Verwaltung über den Menüpunkt **Administration** → **Administration**.




Mit dem Button  rufen Sie die Maske "**Mitarbeiterauswahl**" auf.

Mitarbeiterauswahl:



Name	Name_1	Abteilung
▶ Martina Mustermann	Geschäftsleitung	
Hubert Mustermann	Geschäftsleitung	EDV-Abteilung
Administrator	Admin	EDV
Azubi1	Jo Herzlos	
Azubi2	Ben Lustig	
Azubi3	Kai Waghals	
K.M.	keine Angabe	Customer Management
Manager	Sam Klinglers	
Webdesign	Lulu Lustig	
Praktikant	Bimbo	
Putzfrau	Lisa Putzig	
L.K.	Löwe Sigi	
T.L.	Jimbo Rambo	
Lieferant	Paul Paulustus	
Kantine1	Brot	
Kantine2	Wasser	
Schulung1		
Schulung2		
Schulung3		

MA-Schnellsuche:

Wählen Sie den Mitarbeiter aus, bei dem Sie **Änderungen** vornehmen möchten. Voraussetzung ist, dass Sie die Befugnisse zur Änderung haben (siehe **Firmenstamm**).



Abteilung:

Im Eingabefeld "**Abteilung**" können Sie sehen, in welcher Abteilung der Mitarbeiter tätig ist. Die **Abteilung** wird im WWS (Einkauf/Verkauf) im **Firmenstamm** bei den Mitarbeitern hinterlegt.



Mitarbeiter Bild

Kein Bild vorhanden

Wenn Sie einen Mitarbeiter gewählt haben und ein **Benutzerbild** von ihm vorhanden ist, wird das Bild hier angezeigt (Bilder können bei **Konfiguration -> Allgemeine Einstellungen** hinterlegt werden). Weiterhin stehen Ihnen in dieser Maske nun die im Folgenden beschriebenen Registerkarten zur Verfügung.

1.1 Mail-Konto-Einrichtung nur mit Geheimcode

☐ Mail-Konto Einrichtung nur mit Geheim-Code

Wenn Sie hier ein Häkchen setzen, hat der ausgewählte Benutzer nur dann Zugang zu den E-Mail-Konten-Einstellungen unter "**Konfiguration → E-Mail → Email Konten**", wenn dort der **Geheimcode** eingegeben wird.

1.2 Registerkarte "Aktivitäten Lesezugriff"

The screenshot shows the 'Administration' window with the 'Aktivitäten Lesezugriff' tab selected. The 'Allgemein' section shows 'Mitarbeiter: Martina Mustermann' and 'Abteilung:'. Below are buttons for 'Signatur des Benutzers bearbeiten', 'Einzelne Menüpunkte ausblenden', and 'Firmensignatur bearbeiten'. A checkbox for 'Firmensignatur erzwingen' is checked. The 'Mitarbeiter Bild' section shows a photo of Martina Mustermann. The 'Aktivitäten Lesezugriff' tab is active, showing a table with columns 'Mitarbeiter' and 'Erlauben'. The table lists various users, and the 'Erlauben' column has checkboxes for each. The 'Putzfrau' row is highlighted.

Mitarbeiter	Erlauben
Martina Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>
Hubert Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>
Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>
Azubi1	<input checked="" type="checkbox"/>
Azubi2	<input type="checkbox"/>
Azubi3	<input type="checkbox"/>
K.M.	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager	<input type="checkbox"/>
Webdesign	<input checked="" type="checkbox"/>
Praktikant	<input type="checkbox"/>
Putzfrau	<input type="checkbox"/>
L.K.	<input type="checkbox"/>
T.L.	<input type="checkbox"/>
Lieferant	<input type="checkbox"/>
Kantine1	<input type="checkbox"/>
Kantine2	<input type="checkbox"/>
Schulung1	<input type="checkbox"/>
Schulung2	<input type="checkbox"/>

In der Registerkarte **"Userverwaltung → Aktivitäten Lesezugriff"** können Sie einstellen, ob der oben genannte Mitarbeiter (im Beispiel „Martina Mustermann“) Lesezugriff auf die Aktivitäten der in der Liste markierten anderen Mitarbeiter haben soll. Im Beispiel oben kann demnach Martina Mustermann die Aktivitäten (Termine, Aufgaben, Besprechungen etc.) der unten angeklickten Mitarbeiter lesen. Die Aktivitäten der Mitarbeiter, bei denen kein Häkchen gesetzt ist, kann Frau Mustermann überhaupt nicht sehen.

Thema „Privatsphäre“:

Wichtig ist zudem die Privatsphäre der Aktivität, die der Benutzer bei der Erstellung festlegen kann. Als „vertraulich“ deklarierte Aktivitäten können von anderen Benutzern auch durch den erlaubten Lesezugriff nicht sichtbar gemacht werden.

Vorgehensweise:

Wählen Sie oben unter „Allgemein“ einen Mitarbeiter aus und vergeben für diesen Mitarbeiter die Erlaubnis für den Lesezugriff auf die Aktivitäten der entsprechenden anderen Mitarbeiter.

1.3 Registerkarte "Aktivitäten Schreibzugriff"

In der Registerkarte "**Userverwaltung → Aktivitäten Schreibzugriff**" können Sie einstellen, ob der oben genannte Mitarbeiter (im Beispiel „Martina Mustermann“) Schreibzugriff auf die Aktivitäten der in der Liste markierten anderen Mitarbeiter haben soll. Im Beispiel oben kann demnach Martina Mustermann die Aktivitäten (Termine, Aufgaben, Besprechungen etc.) der unten angeklickten Mitarbeiter lesen und ändern. Die Aktivitäten der Mitarbeiter, bei denen kein Häkchen gesetzt ist, kann Frau Mustermann überhaupt nicht sehen.

Thema „Privatsphäre“:

Wichtig ist zudem die Privatsphäre der Aktivität, die der Benutzer bei der Erstellung festlegen kann. Als „vertraulich“ deklarierte Aktivitäten können von anderen Benutzern auch durch den erlaubten Schreibzugriff nicht sichtbar gemacht werden.

Vorgehensweise:

Wählen Sie oben unter „Allgemein“ einen Mitarbeiter aus und vergeben für diesen Mitarbeiter die Erlaubnis für den Schreibzugriff auf die Aktivitäten der entsprechenden anderen Mitarbeiter.

1.4 Registerkarte "Briefe"

In der Registerkarte **"Userverwaltung → >Briefe"** können Sie einstellen, ob der oben genannte Mitarbeiter (im Beispiel „Martina Mustermann“) Zugriff auf die Briefe und Briefvorlagen der in der Liste genannten anderen Mitarbeiter haben soll (Lesen, Ändern, Löschen). Im Beispiel oben hat demnach Martina Mustermann Zugriff auf die Briefvorlagen und Briefe der unten markierten Mitarbeiter. Die Briefe der Mitarbeiter, bei denen kein Häkchen gesetzt ist, kann Frau Mustermann nicht sehen.

Vorgehensweise:

Wählen Sie oben unter „Allgemein“ einen Mitarbeiter aus und vergeben für diesen Mitarbeiter die Erlaubnis für den Zugriff auf die Briefe und Vorlagen der entsprechenden anderen Mitarbeiter.

1.5 Registerkarte "Benutzer Adressbuch"

In der Registerkarte **"Benutzer Adressbuch"** können Sie die Bearbeitungsberechtigung des ausgewählten Benutzers ("Martina Mustermann"), von Benutzer-Adressbüchern (siehe Hauptmenü unter Stammdaten/Benutzer Adressbuch) der unten aufgelisteten Personen einstellen.

The screenshot shows the 'Administration' window with the 'Benutzer Adressbuch' tab selected. The 'Allgemein' section shows 'Martina Mustermann' as the user, with buttons for 'Signatur des Benutzers bearbeiten', 'Einzelne Menüpunkte ausblenden', and 'Firmensignatur bearbeiten'. The 'Mitarbeiter Bild' section shows a photo of Martina Mustermann. Below, the 'Benutzer Adressbuch' tab is active, showing a table of users and their permissions.

Mitarbeiter	Lesen	Schreiben	Löschen
Martina Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hubert Mustermann	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Azubi1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Azubi2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Azubi3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K.M.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manager	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Webdesign	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktikant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Putzfrau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L.K.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T.L.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieferant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kantine1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kantine2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulung1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulung2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anwendungsbeispiel:

Sie können Benutzeradressbücher für verschiedene Abteilungen anlegen und hier dann alle für die jeweilige Abteilung relevanten Adressen einfügen. Beispielsweise legen Sie einen Benutzer **„Buchhaltung“** im CRM an. In diesem Account kreieren Sie unter **Stammdaten/BenutzerAdressbuch** ein spezifisches Adressbuch mit allen für die Buchhaltung relevanten Adressen (z.B. Steuerberater, Rechtsanwälte, Buchprüfer, Wirtschaftsprüfer, etc.). Dann geben Sie hier in der **User-Verwaltung** nacheinander allen Mitarbeitern der Buchhaltung Zugriffsrechte auf das Benutzer-Adressbuch des „Mitarbeiters“ namens „Buchhaltung“.

Auf diese Weise haben die Mitarbeiter der Buchhaltung im CRM über Stammdaten/Benutzeradressbuch (dann den Mitarbeiter „Buchhaltung“ auswählen) Zugriff auf alle wichtigen speziellen Adressen, ohne lange suchen zu müssen.

1.6 Registerkarte "Zugriff"

Administration

User Verwaltung Schnittstellen Beschriftung Aktivitäten

Allgemein

Mitarbeiter: Martina Mustermann

Abteilung:

Signatur des Benutzers bearbeiten Einzelne Menüpunkte ausblenden Firmensignatur bearbeiten

☐ Firmensignatur erzwingen ☐ Mail-Konto Einrichtung nur mit Geheim-Code

Mitarbeiter Bild

Administrationsrechte

Aktivitäten Lesezugriff Aktivitäten Schreibzugriff Briefe Benutzer Adressbuch Zugriff Administrationsrechte

Hier können Sie definieren, auf welche Adressen und Umsätze der Zugriff des oben gewählten Mitarbeiters eingeschränkt werden soll. Wird hier überhaupt nichts gewählt, hat der Mitarbeiter Zugriff auf ALLE Adressen bzw. Umsätze. Sobald eine Option gesetzt wurde, ist der Zugriff lediglich auf die gewählten Adressen / Umsätze begrenzt. Diese Einstellung dient also lediglich zur EINSCHRÄNKUNG, sofern gewünscht.

Vertreter	Adresse	Umsätze
02 Müller Renate 4,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04 Wiese Gerd 2,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Speichern Schließen

In der Registerkarte "**Zugriff**" können Sie den Zugriff des oben bei „Allgemein“ ausgewählten Mitarbeiters auf Vertreter-Adressen oder auf Umsätze von Adressen, die einem bestimmten Vertreter zugeordnet sind, regeln.

Die firmeneigenen Vertreter (interne oder externe) werden im Firmenstamm im WWS (Einkauf/Verkauf) angelegt. Einer Adresse kann dann im WWS oder im CRM in der Klassik-Ansicht der Adresse ein Vertreter zugeordnet werden.

Bei "**Adresse**" kann es nun sinnvoll sein, dass der oben genannte Mitarbeiter lediglich auf diejenigen Adressen im CRM Zugriff hat, denen ein ganz bestimmter Vertreter zugeordnet ist. Wählen Sie hier ggfs. den betreffenden Vertreter aus.

Bei "**Umsätze**" können Sie bestimmen, dass der oben ausgewählte Mitarbeiter nur Zugriff auf die Umsätze derjenigen Adressen haben soll, denen im Adressenstamm (im WWS oder im CRM) einer der hier aufgeführten Vertreter zugeordnet wurde.

1.7 Registerkarte Administrationsrechte

Menüpunkte freigeben:

In den "**Administrationsrechten**" können Sie einstellen, welche Mitarbeiter Administratorrechte für die aufgelisteten Menüpunkte erhalten sollen. Die Administrationsbereiche im Menüpunkt "Administration" sind nur dann für die jeweilige Person sichtbar, wenn diese hier auch entsprechend freigegeben wurden.

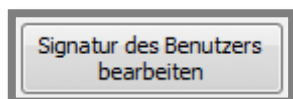
Hinweis: Wurde dem oben ausgewählten Mitarbeiter im WWS (Einkauf/Verkauf) der Zugriff auf den "Firmenstamm" erlaubt, werden automatisch alle Funktionen freigeschaltet, unabhängig davon, was hier definiert wird.

Dementsprechend können den Mitarbeitern, die keine Firmenstamm-Rechte besitzen, hier einzelne Rechte zugewiesen bekommen.

Berechtigungen:

Wenn hier ein Häkchen gesetzt ist, darf der oben ausgewählte Mitarbeiter (hier: Martina Mustermann) den Ersteller einer Aktivität ändern. Dies kann notwendig werden, wenn z.B. ein Mitarbeiter aus einem Team ausscheidet und ein anderer die Verantwortung für die Aktivität (z.B. Besprechung) übernimmt. Der Verantwortliche soll nun auch als Ersteller der Aktivität hinterlegt werden.

1.8 Signatur des Benutzers bearbeiten

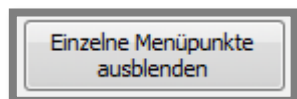


Sie können mit dem Button "**Signatur des Benutzers bearbeiten**" Änderungen der Signatur des ausgewählten Benutzers vornehmen. Hier sehen Sie ein Beispiel:

Kontakt Daten	
Telefon	+49 01234 - 56789 0
Fax	+49 01234 - 56789 10
E-Mail	Martina.Mustermann@lokal.de
Webseite	www.Musterfirma-GmbH.de

Firmendaten	Geschäftsführer
Musterfirma GmbH & Co. KG Musterstrasse 23 12345 Musterhausen	Hubert Mustermann Martina Mustermann

1.9 Einzelne Menüpunkte ausblenden

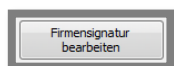


Mit dem Button "**Einzelne Menüpunkte ausblenden**" entscheiden Sie, welche Menüpunkte bei dem oben eingestellten Mitarbeiter **ausgeblendet werden sollen**. Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur zur optischen Vereinfachung der Benutzeroberfläche dient. Die tatsächliche Rechtevergabe, welcher Mitarbeiter welche Inhalte sehen darf, geschieht im Firmenstamm des WWS (Einkauf/Verkauf).

Achtung: Diese Änderungen werden erst wirksam, wenn der oben ausgewählte Mitarbeiter das CRM das nächste Mal neu startet!

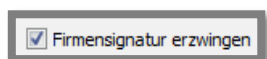
Bezeichnung	Nicht Anzeigen
Tagesübersicht	<input type="checkbox"/>
▲ Aktivitäten	<input type="checkbox"/>
Eigene Aufgaben	<input type="checkbox"/>
Eigene Termine/Besprechungen	<input type="checkbox"/>
Eigene Lieferungen	<input type="checkbox"/>
Raumplan	<input type="checkbox"/>
▲ Stammdaten	<input type="checkbox"/>
Adressen	<input type="checkbox"/>
Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>
Volltextsuche	<input type="checkbox"/>
Volltextsuche AP	<input type="checkbox"/>
Benutzer Adressbuch	<input type="checkbox"/>
AP Flow	<input type="checkbox"/>
Artikel	<input type="checkbox"/>
Formulare	<input type="checkbox"/>
Kalender	<input type="checkbox"/>
E-Mail	<input type="checkbox"/>
Newsletter	<input type="checkbox"/>
▲ Briefe	<input type="checkbox"/>
Vorlagen	<input type="checkbox"/>
▲ Vertrieb	<input type="checkbox"/>
Prozesse	<input type="checkbox"/>
Chancen	<input type="checkbox"/>
Umsatzauswertung	<input type="checkbox"/>
▲ Auswertungen	<input type="checkbox"/>
Umsatzstatistik	<input type="checkbox"/>
Allgemeine Entwicklung	<input type="checkbox"/>
Jahresumsatz Diagramm	<input type="checkbox"/>
Tel. Auswertung Gesamt	<input type="checkbox"/>
Tel. Auswertung Kundenbezogen	<input type="checkbox"/>
Besuchsberichte Allgemein	<input type="checkbox"/>
Besuchsberichte Auswertung	<input type="checkbox"/>
KundenInfoBaum Auswertung	<input type="checkbox"/>
▲ Verteilerlisten	<input type="checkbox"/>
Verteilerliste aus Adressen	<input type="checkbox"/>
Neuigkeiten	<input type="checkbox"/>

2. Firmensignatur bearbeiten



Eine Firmensignatur, die alle Mitarbeiter im E-Mail-Verkehr verwenden, sorgt für ein einheitliches Schriftbild und unterstützt die **Corporate Identity** Ihres Hauses – nach außen und nach innen.

Mit dem Button "**Firmensignatur bearbeiten**" können Sie eine Firmensignatur erstellen bzw. Änderungen an einer bereits bestehenden vornehmen.



Die Funktion "**Firmensignatur erzwingen**" weist dem oben ausgewählten **Mitarbeiter** die einheitliche Firmensignatur zu. Für den Namen und die E-Mail-Adresse werden in der Firmensignatur **Platzhalter** verwendet, sodass beim Setzen des Häkchens der Name und die Mail-Adresse des speziell oben ausgewählten Mitarbeiters eingetragen werden.

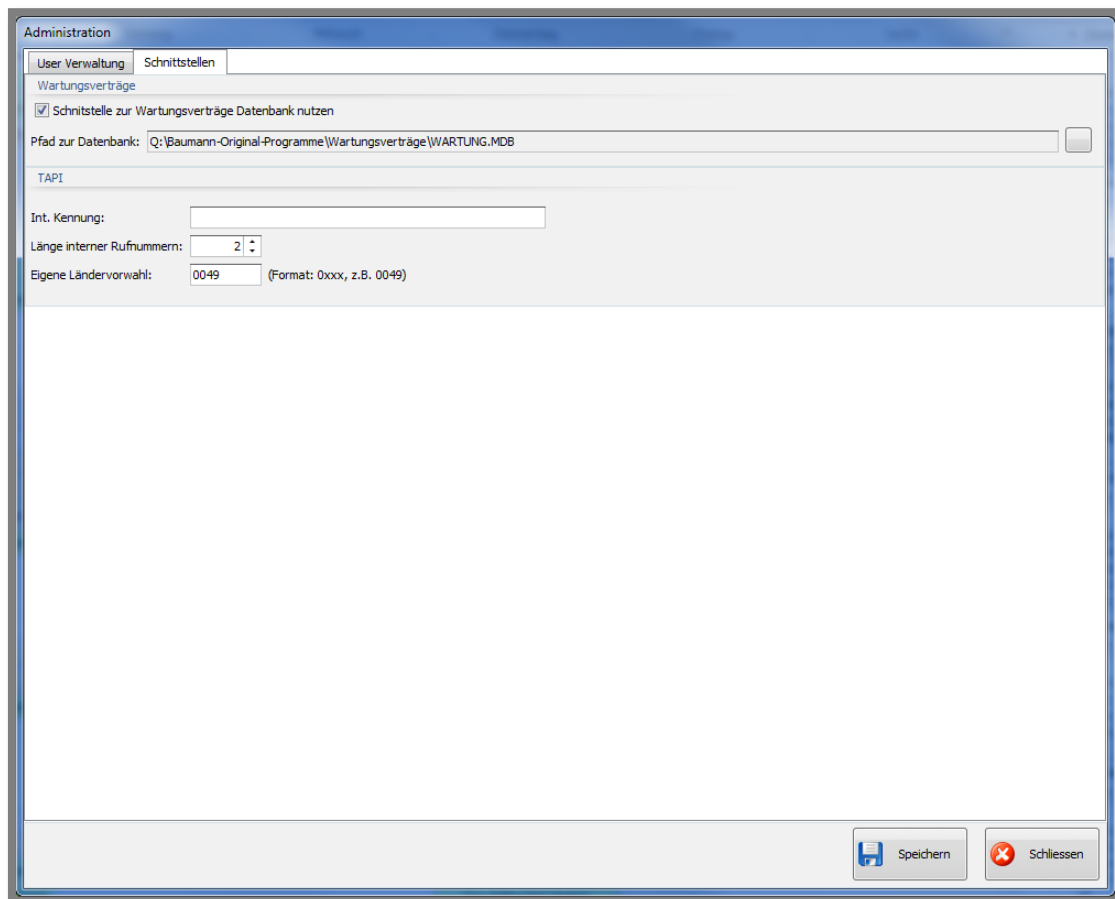
Ist „Firmensignatur erzwingen“ aktiv, so wird die evtl. unter **Konfiguration -> E-Mail -> E-Mail-Einstellungen** eingegebene private Signatur ausgeschaltet und stattdessen die hier vorhandene Firmensignatur in E-Mails eingefügt.

Wichtig: Es wird dann in der privaten Signatur (siehe oben, Konfiguration) darauf hingewiesen, dass die Firmensignatur aktiv ist.

Sehen Sie hier ein Beispiel für eine Firmensignatur:

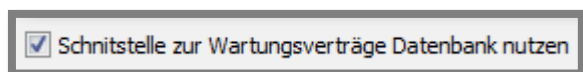
3. Schnittstellen

Wichtig: Diese Optionen sind allgemeiner Natur und nicht für jeden einzelnen Mitarbeiter einstellbar.



Im Reiter **"Schnittstellen"** können Sie Änderungen an der **"Internen Kennung"**, **"Länge der internen Rufnummern"**, **"Eigene Ländervorwahl"** und am **"Pfad zur Wartungsverträge-Datenbank"** (falls Sie unser Zusatzmodul „Wartungsverträge“ nutzen!) vornehmen.

3.1 Wartungsverträge



Mit dieser Option können Sie einstellen, dass Sie die **Datenbank der Wartungsverträge einbinden** möchten.



Mit dieser Option können Sie den **Pfad zur Datenbank der Wartungsverträge** angeben.

3.2 TAPI

Int. Kennung:

Hier können Sie die Kennung einer internen Nummer vergeben (z.B. „#“ = Kennzeichen für internen Anruf).

Länge interner Rufnummern:

Mit dieser Option können Sie festlegen, wie viele Ziffern die internen Rufnummern (Durchwahl) Ihrer Firma besitzen (in der Regel zwei- oder dreistellige Durchwahlnummern).

Eigene Ländervorwahl: (Format: 0xxx, z.B. 0049)

Geben Sie hier bitte Ihre eigene Ländervorwahl ein. Diese Funktion ist besonders wichtig, wenn auch Kunden aus dem Ausland anrufen oder Sie Kunden anrufen, die im Ausland sind.