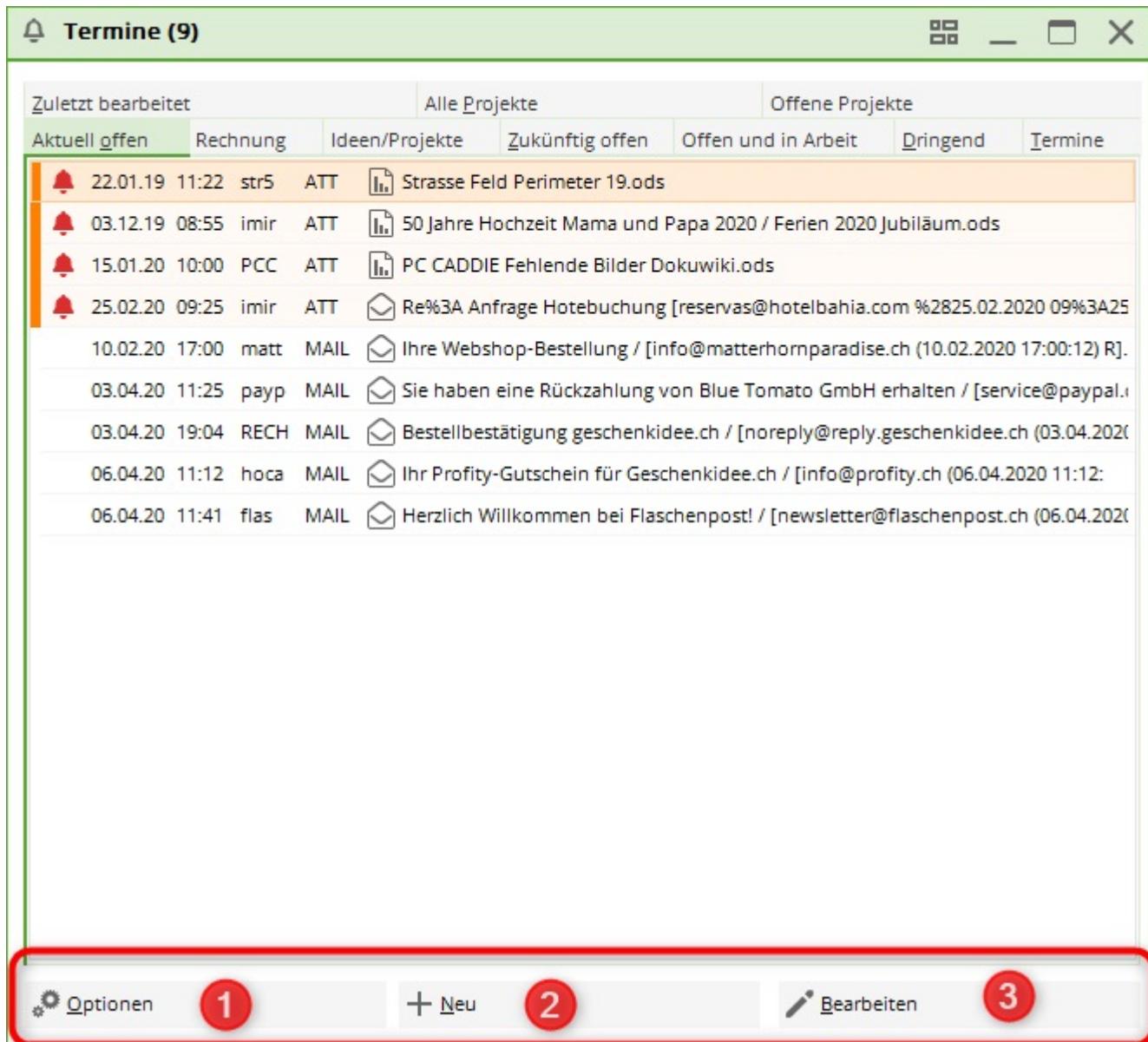


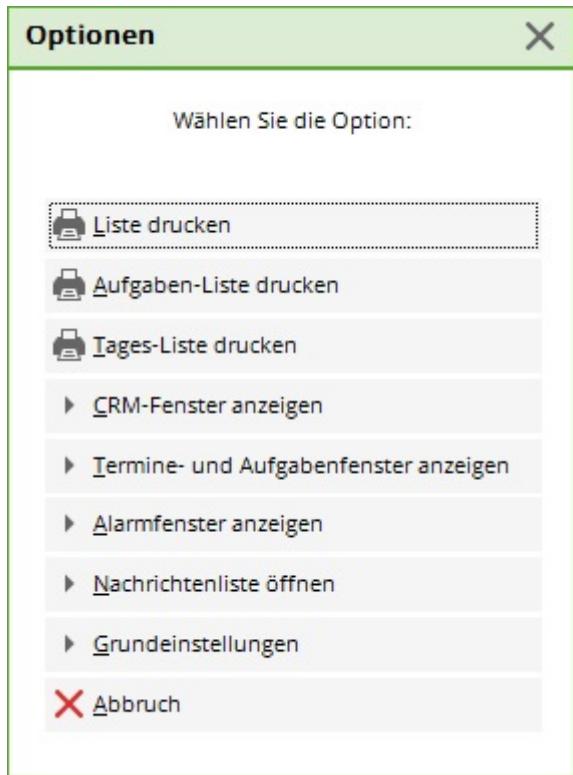
CRM-Einstellungen (Optionen-Button unten links)

Mit den Buttons unten im Terminfenster können Sie:



1. Druckvorgänge oder Grundeinstellungen vorzunehmen
2. einen neuen Eintrag erstellen
3. den ausgewählten Eintrag bearbeiten

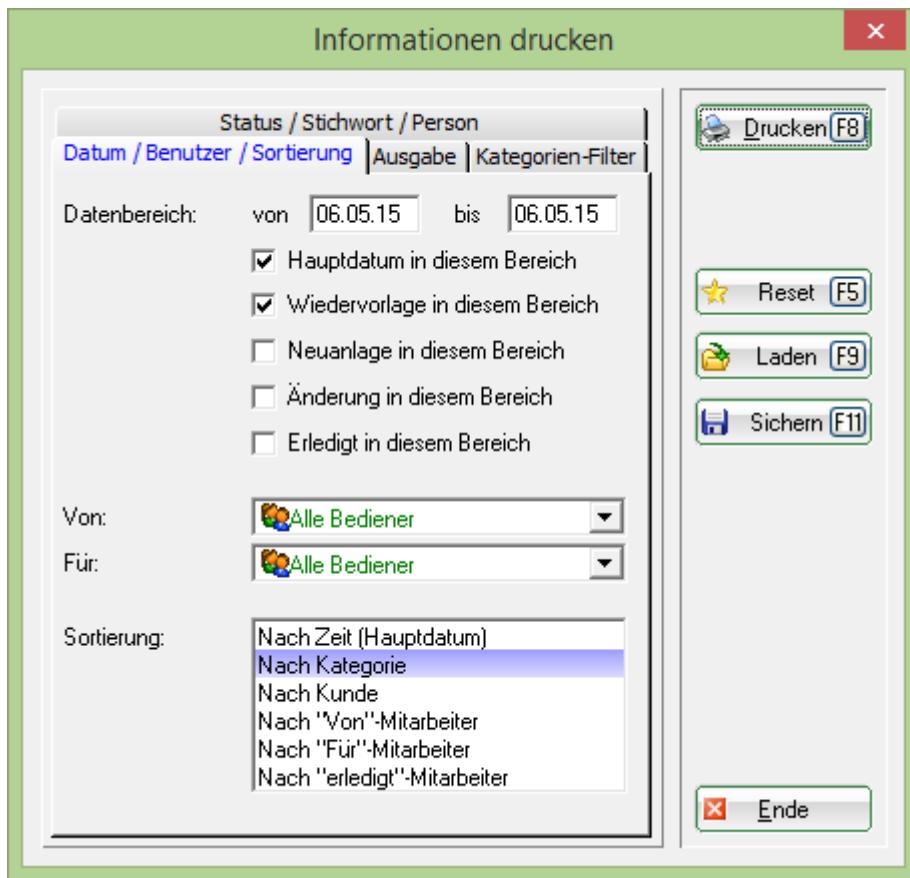
Optionen - Druck und Einstellung. PC CADDIE gibt Ihnen zwei Möglichkeiten die **Optionen** aufzurufen.
Über **Personen/Termin-Fenster** und über das CRM-Fenster rechts neben jeder Personenmaske.
Durch betätigen des Button **Optionen** öffnet sich jeweils dieses Fenster:



Im Kapitel [Drucken](#) sind alle Informationen zusammengefasst.

Liste drucken

Es kann eine Vielfalt an Informationen aus PC CADDIE gezogen werden. Diese können sich auf einen vordefinierter Datenbereich, bestimmte Personen oder Kategorien beziehen:



Datum/Benutzer/Sortierung

Unter der Lasche **Datum/Benutzer/Sortierung** können Sie als erstes den Datenbereich für den Druck festlegen. Sie bestimmen, ob nur das Hauptdatum oder sowohl die Wiedervorlage, Neuanlage, Änderung oder das Datum der Erledigung in die eingegebene Zeitspanne passen muss. Je mehr Haken Sie setzen, umso länger dauert der Druck der Liste, da pro Haken alle Einträge einmal durchgesucht werden. Für die Funktion **Liste drucken** (im wählen Sie bei **Von:** und **Für:** am Besten „Alle Bediener“). Für **Sortierung** empfehlen wir Ihnen die Sortierung „nach Kategorie“, wobei Sie hier die Einstellungen natürlich individuell nach Ihren Bedürfnissen vornehmen können.

Bei der Lasche **Ausgabe** können Sie noch bestimmen, welche Informationen der Einträge gedruckt werden sollen.

Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung	Kategorien	Projekte / Einträge / Dauer	Zeitkonten
Status / Stichwort / Person	Ausgabe		
<u>Zeiten:</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Wiedervorlage-Zeitpunkt drucken <input checked="" type="checkbox"/> erwartete Dauer und Zeitkonten drucken		
<u>Information:</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Details (mehrzeilig) drucken		
<u>Status:</u>	<input type="checkbox"/> Erledigt durch drucken		
<u>Einträge:</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Einträge Drucken		
<u>Statistik:</u>	<input type="checkbox"/> Themen und Aufgaben Drucken		
<u>Summe:</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Summen Drucken		
<u>Ausgabemedien:</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Druck <input type="checkbox"/> Liste <input type="checkbox"/> Export (CSV-Datei):		

 Drucken F8

 Reset F5

 Laden F9

 Sichern F11

 Ende

Kategorien-Filter

In der Lasche *Kategorien-Filter* bestimmen Sie selbst, welche Kategorien gedruckt werden sollen. Auch hier haben Sie zusätzlich die Wahl, ob mit Neuanlage und mit Änderung gedruckt wird.

Informationen drucken

?

Ausgabe

Drucken F8

Datum / Benutzer / Sortierung Kategorien Projekte / Einträge / Dauer Zeitkonten

Kategorien:

nichts aktiviert
=> alles drucken

mit Neuanlage
 mit Änderung

ATT Anhang
 ANM Anmeldung
 ANOM Anonymisierung
 CALL Anruf
 ANSP Ansprechpartner
 AUBE Ausbildungs-Bescheinigung
 AUSW Ausweis-Bestellung
 ÄND Änderung am Datensatz
 BOF Backoffice-Arbeit
 BRIEF Brief, allgemein
 CRYPT Crypt-Info
 ALINK Datensatz-Verknüpfung
 MAIL E-Mail

Reset F5

Laden F9

Sichern F11

Ende

TIPP Haben Sie keine Kategorien aktiviert, werden alle Kategorien gedruckt.

Weitere Filterungsvorgänge bestimmen Sie unter der Lasche **Status/Stichwort/Person**. Auch hier gilt wieder: Ist nichts aktiviert, werden sämtliche Stati gedruckt. Ebenfalls möglich sind Druckvorgänge nur an Hand eines Stichwortes, einer Person oder eines Personenfilters.

Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung Kategorien Projekte / Einträge / Dauer Zeitkonten

Status / Stichwort / Person Ausgabe

Status: offen

nichts aktiviert
=> alles drucken

dringend

Alarm (dringend)

offen, nicht erinnern

→ in Arbeit

Stichwort:

Themenbereich:

Aufgabe:
(mehrere mit Komma trennen)

Person: ...

Personenfilter: (neutral) ...

Drucken F8

Reset F5

Laden F9

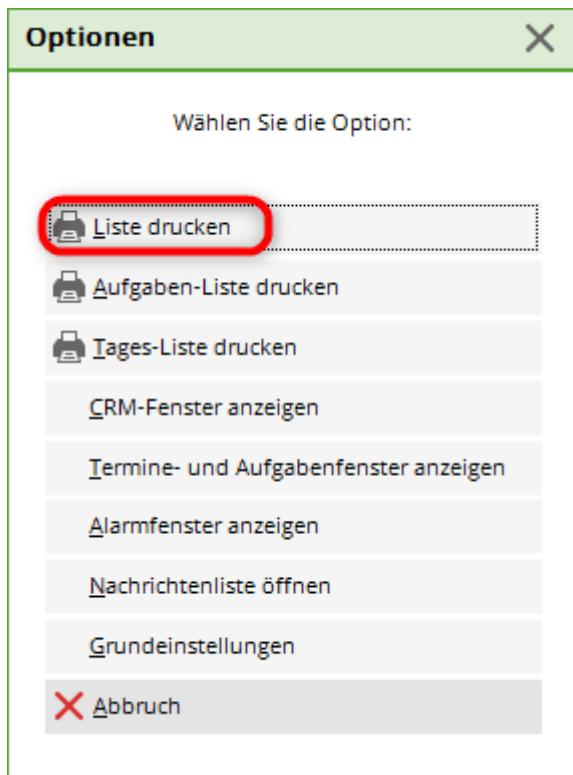
Sichern F11

Ende

Haben Sie alle Einstellungen nach Ihren Wünschen getätigt, kann der Druck durch Klicken auf **Drucken** (F8) gestartet werden.

Liste Änderung Mitgliedschaftsmerkmale

Nehmen Sie den Weg über **Personen/Terminfenster** und klicken Sie dann unten links auf **Optionen**
Sie sehen dann diese Auswahl und wählen **Liste drucken**



Informationen drucken

Status / Stichwort / Person Ausgabe

Datum / Benutzer / Sortierung Kategorien Projekte / Einträge / Dauer Zeitkonten

Datenbereich: von bis 25.11.19

Hauptdatum in diesem Bereich

Wiedervorlage in diesem Bereich

Neuanlage in diesem Bereich

Änderung in diesem Bereich

Erledigt in diesem Bereich

Von:

Für:
 sowie Mitglieder der Gruppe

Erledigt:

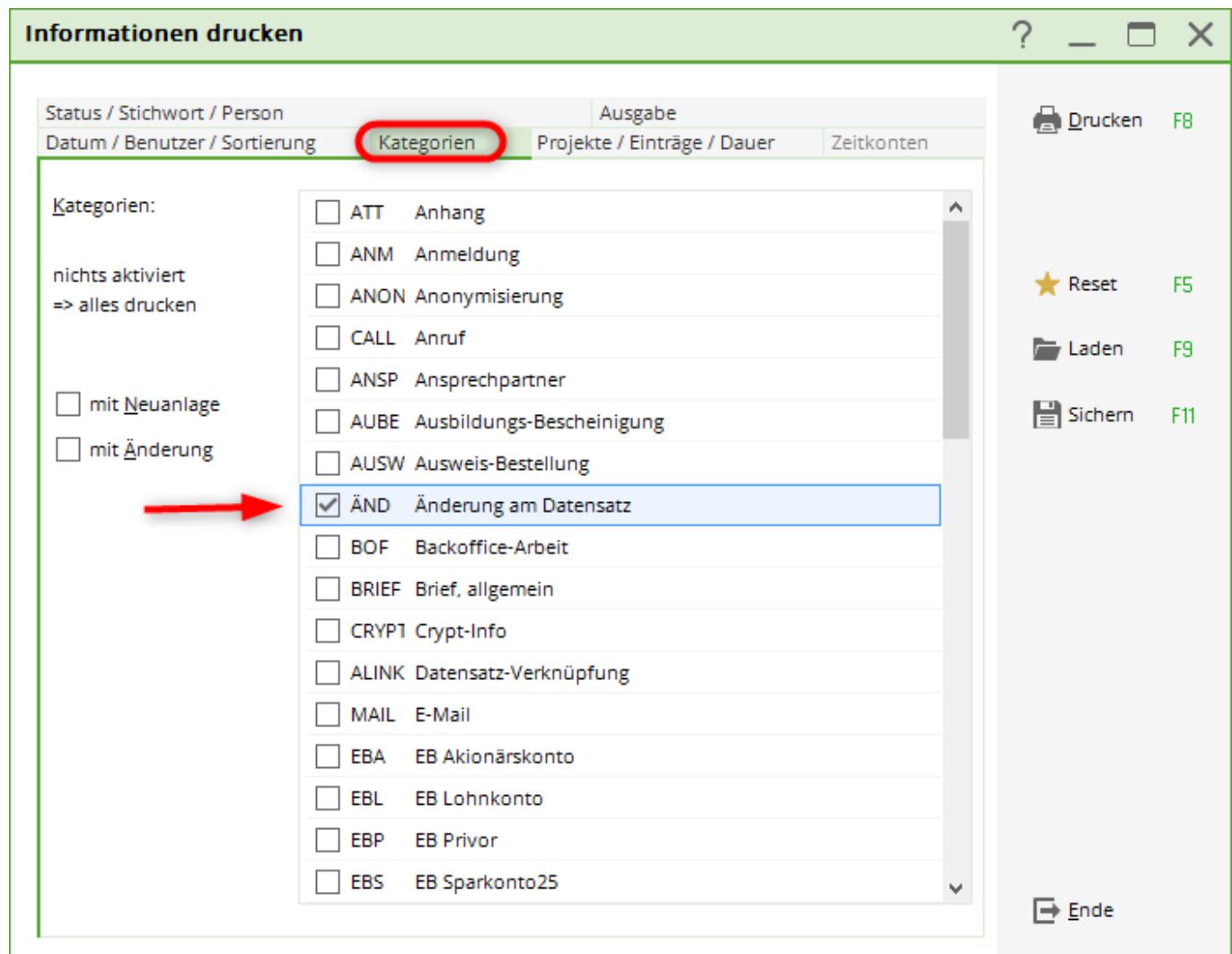
Sortierung:

Drucken F8 Reset F5 Laden F9 Sichern F11 Ende

Wählen Sie hier das Datum und setzen Sie den Haken nur bei **Hauptdatum in diesem Bereich**.

Zusätzliche Auswahlen würden die Erstellung der Liste nur unnötig verzögern.

Wählen Sie dann oben die Lasche **Kategorienfilter** und setzen Sie den Haken bei **ÄND-Änderung am Datensatz**



Gehen Sie dann weiter zu **Status/Stichwort/Person** und notieren Sie bei Stichwort wie im Screenshot:

Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung	Kategorien	Projekte / Einträge / Dauer	Zeitkonten
Status / Stichwort / Person	Ausgabe		
Status: nichts aktiviert => alles drucken	<input type="checkbox"/> offen <input type="checkbox"/> dringend <input type="checkbox"/> Alarm (dringend) <input type="checkbox"/> offen, nicht erinnern <input type="checkbox"/> in Arbeit <input type="checkbox"/> erledigt <input type="checkbox"/> Prioritäts-Info		
Stichwort:	<input type="text" value="Bisang:ASG "/>		
Themenbereich:			
Aufgabe:			(mehrere mit Komma trennen)
Person:	<input type="text"/>	...	
Personenfilter:	<input type="text" value="(neutral)"/>	...	
			Ende

MERK02 wertet das bekannte Feld <MERKMA02> aus, das in den meisten Clubs Mitgliedschaft heisst.

MERK03 wertet das bekannte Feld <MERKMA03> aus, das oft Status oder Beitragsstatus heisst. Selbstverständlich könnten Sie auch MERK04 zusätzlich wählen. Dieses Feld ist aber in den meisten Clubs nicht zusätzlich zur Unterscheidung der Mitgliedschaften nötig.

Drucken Sie jetzt. Ihre Liste sieht in etwa so aus:

Informationen - 22.01.20

01.01.19 - 22.01.20

Hauptdatum in diesem Bereich

Stand: 22.01.20, 09:34 Uhr

Pos	Datum	Zeit	Dauer	Kat.	Information	Kontext	Von	Für	Status
1	15.10.117:4100:0	(MAIL)			Re: Zahlung Nr. 10088	REC;Rechnungen	carr	carr	D
	15.10.117:4100:0	(Kunde)	0:00 / Neutral	0:00 / PCC	0:00 / gebucht 0:00 Wein Weinclub Oktober 2019 Bisang Altishofen				

	Anzahl	Einträge	Dauer	erwartet	säch	Kunde	Neutral	PCC	Gebucht
Summe		1 Einträge	0:00	0:00	0:00		0:00	0:00	0:00

PC CADDIE 2019 © 1988-2019 PC CADDIE AG

Golfclub Sonnenschein, Schöndorf

ZUR ERKLÄRUNG der Kürzel: Schauen Sie zum Vergleich eine Person an.

Kontakt: Sonnenschein, Susanne

Name			
Suchkürzel	sosu	Nr. 041.7003.203600	Nr. wählen
Titel	<input type="text"/> Briefanrede		
Vorname	Susanne		
Nachname	Sonnenschein		
 Event	 Kasse	 Timetable	

Merkmaile	Adresse	2.Adresse	Zahlung	Infos	Memo
Exact HCP	--	Best HCP	--	Hcp-Spezial	
Heimatclub	gast	Gast		 ... 	
Heimatclub-ID	<input type="text"/>				
Geschlecht	2 -  Weiblich				
Altersklasse	4 - Erwachsenen				
Mitgliedschaft	1 - Mitglied				
Status	1 - Einzelperson				
Verschiedenes	0 -				
Zusatz-Info	<input type="text"/> 				
Geburt	<input type="text"/> ..				
Eintritt	22.01.2020		 Datenschutz		
Austritt	<input type="text"/> ..				

Mitgliedschaft = MERK02

Beitragsstatus = MERK03

Die Mitgliedschafts- und Beitragsarten sind auf der Liste nur mit den Ziffern aufgelistet.

Es gibt 1 - 9 und A bis Z. Auf der Liste wird allerdings A zu 10, B zu 11, C zu 12 usw.

Aufgaben-Liste drucken

Diese Informationen haben wir Ihnen im Kapitel [Todo-Liste drucken](#) zusammengestellt.

Tagesliste drucken

Lesen Sie, wie man eine [Tagesliste](#) druckt.

CRM-Fenster anzeigen

Mit dem Button **CRM-Fenster anzeigen** gelangen Sie, wie auch mit dem Button **Abbruch**, zurück in das vorherige Fenster, von wo aus Sie die Optionen geöffnet haben.

Termine- und Aufgabenfenster anzeigen

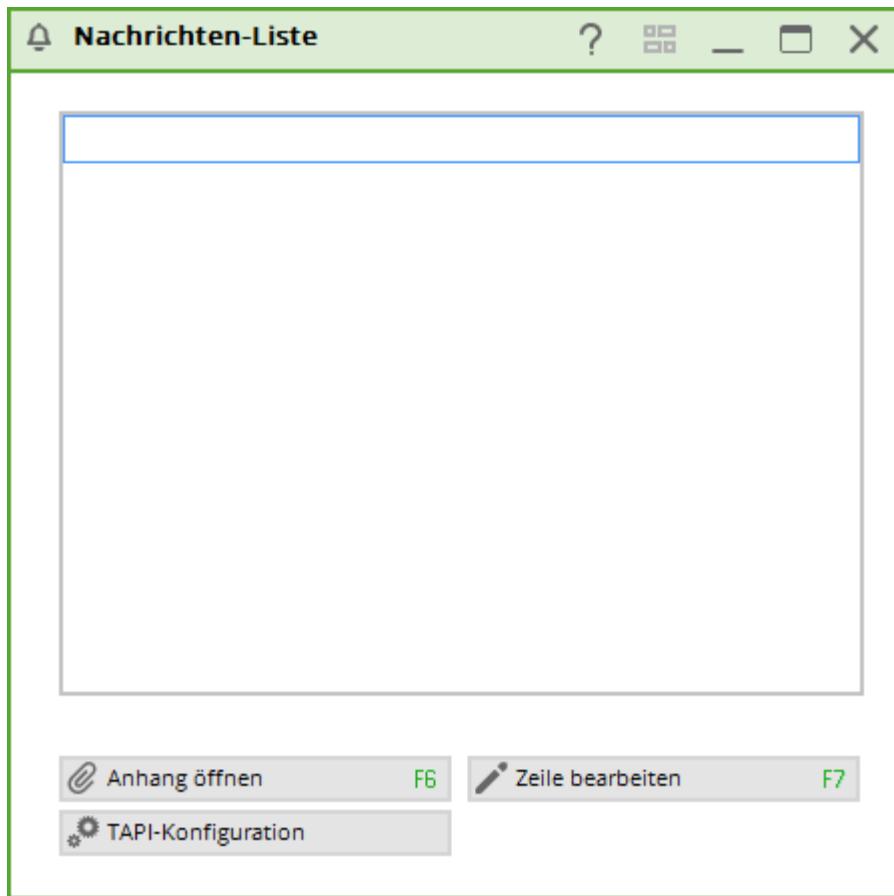
Mit dem Button *Termine- und Aufgabenfenster anzeigen* öffnet sich das Terminefenster; einsetzbar z.B. wenn Sie die Optionen aus dem Personen-CRM-Fenster geöffnet hatten.

Alarmfenster anzeigen

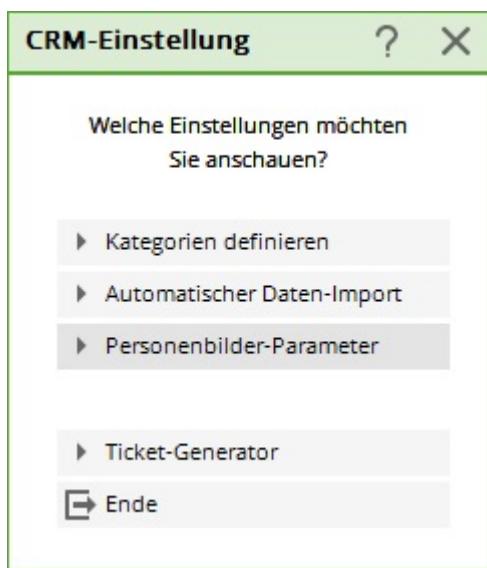
Mit dem Button *Alarmfenster* können Sie das Fenster manuell öffnen, normalerweise öffnet sich das Fenster in regelmäßigen Abständen automatisch.

Nachrichtenliste öffnen

Ist Ihre Telefonanlage mit PC CADDIE verknüpft, werden hier die eingehenden Telefonate angezeigt.



CRM-Einstellungen



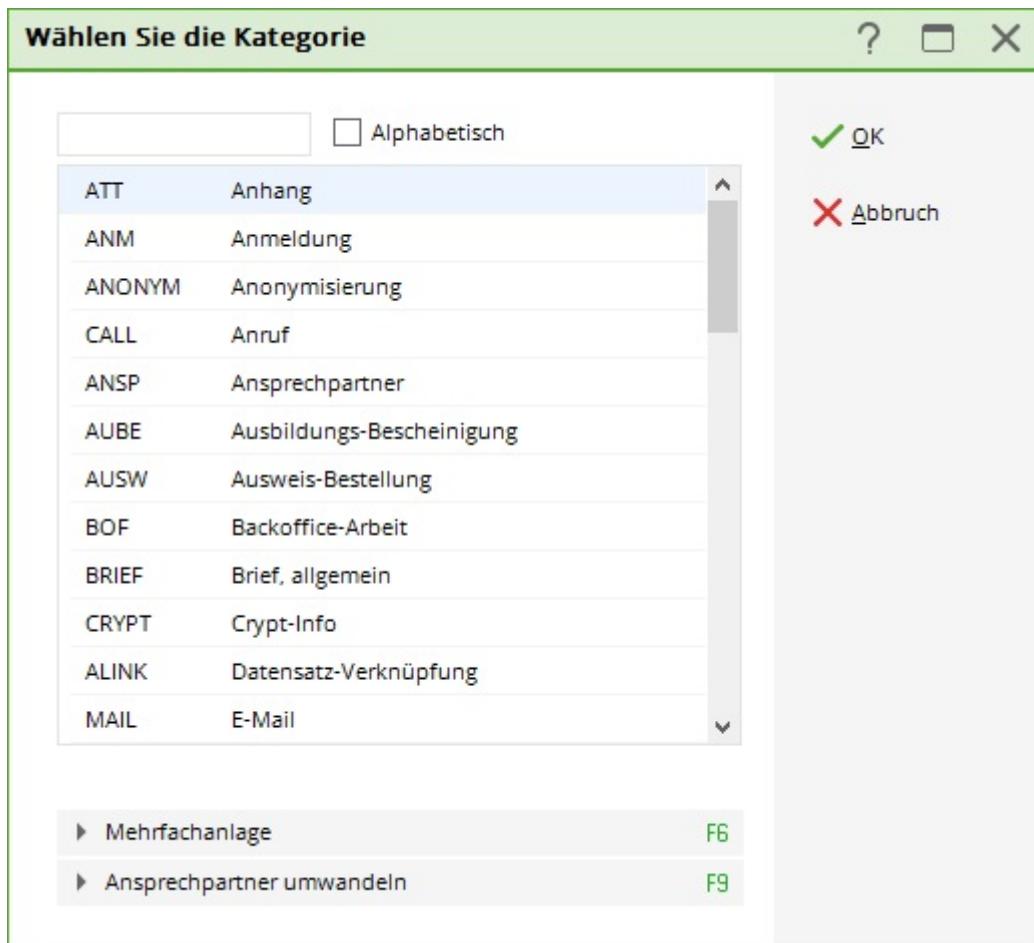
Auf die Grundeinstellungen kann auch mittels **Einstellungen/Programm-Einstellungen/CRM-Einstellungen** zugegriffen werden.

Direkt weiter zum [automatischen Datenimport](#)

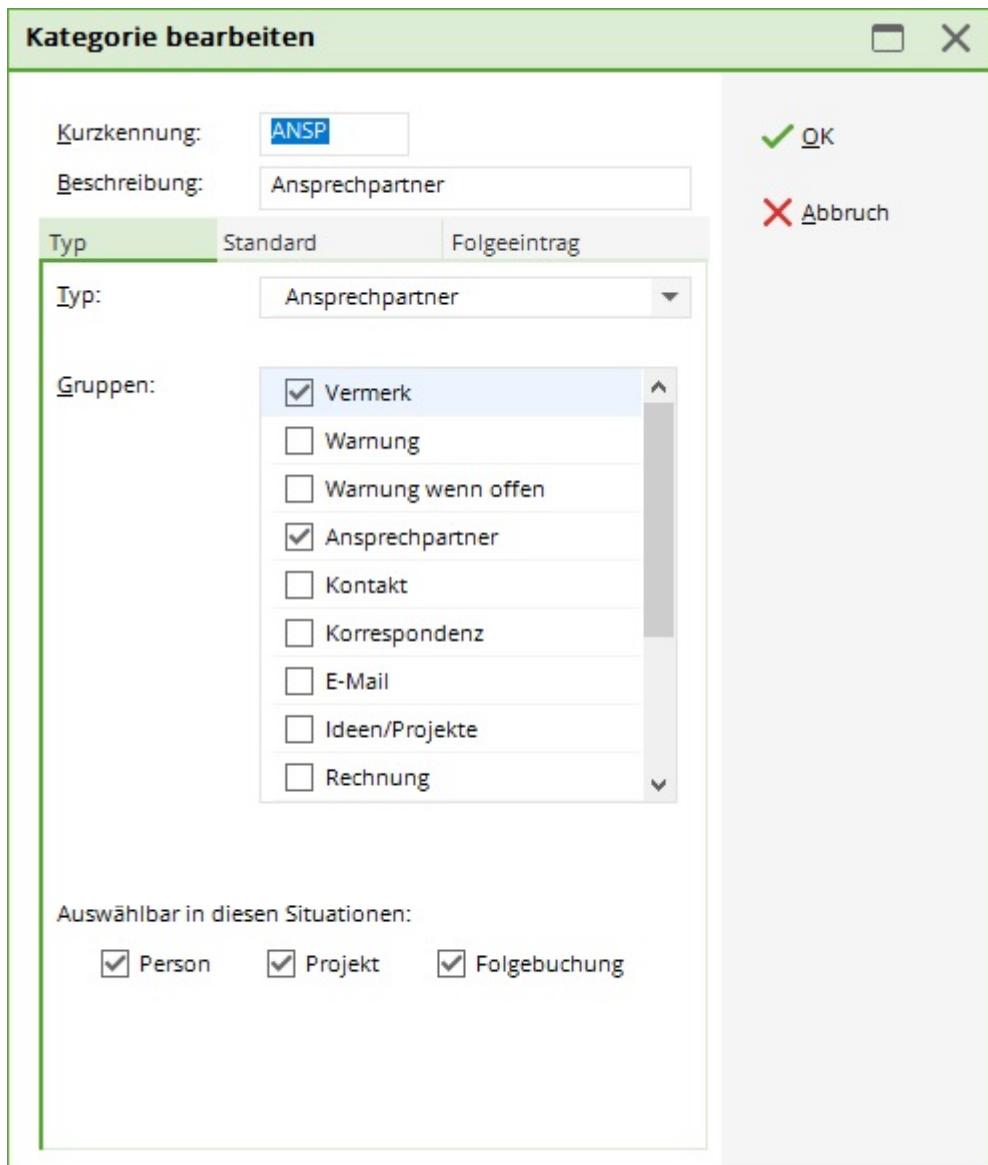
Direkt weiter zum [Personenbilder-Parameter](#)

Kategorien definieren bzw. ändern

Das CRM\DMs beinhaltet bereits einige vordefinierte Kategorien. Auf die einzelnen Kategorien mit ihren individuellen Merkmalen werden wir gleich im nächsten Abschnitt eingehen. Wir möchten Sie jedoch bereits hier darauf hinweisen, dass Sie die vorhandenen Kategorien verändern oder eigene Kategorien definieren können. Je nach dem für welchen Aufgabenbereich Sie das CRM\DMs benötigen, sind Sie eventuell froh über zusätzliche Kategorien. Um eine neue Kategorie zu erstellen oder eine bestehende zu verändern, klicken Sie bitte auf den Button **Kategorien definieren**:



Mit **Edit** (F7) wird eine bestehende Kategorie geändert und mit **Löschen** (F5) aus der Liste entfernt. Wir werden Ihnen nun kurz aufzeigen, wie Sie eine neue Kategorie erstellen können. Klicken Sie hierzu auf **Neu** (F9), folgendes Fenster öffnet sich:



Sie möchten zum Beispiel sichergehen, dass Reklamationen weitergeleitet und bearbeitet werden. Sämtliche Beanstandungen sollten deshalb umgehend an den Geschäftsführer weitergeleitet werden. Für diesen Fall lohnt es sich, eine eigene Kategorie zu eröffnen. Unter **Kurzkennung** geben wir für dieses Beispiel „REKL“ ein und unter **Beschreibung** „Reklamation“.

Typ

Unter der Lasche Typ können Sie verschiedene Kategorienarten auswählen.

Kategorien bearbeiten	
ATT	Anhang
ANM	Anmeldung
ANONYM	Anonymisierung
CALL	Anruf
ANSPP	Ansprechpartner
AUBE	Ausbildungs-Bescheinigung
AUSW	Ausweis-Bestellung
ÄND	Änderung am Datensatz
BOF	BackOffice-Arbeit
BRIEF	Brief, allgemein
CRYPT	Crypt-Info
ALINK	Datensatz-Verknüpfung
MAIL	E-Mail

Information

sind normale Einträge ohne spezielle Zusatzkriterien

Projekt

ist dieser Typ angewählt, öffnet sich kein einfaches Ticket sondern direkt ein Projekt

Verschlüsselte Information

sind Einträge, die Passwortgeschützt sind

Ansprechpartner

diese Einträge sind standardmäßig grün hinterlegt und dienen zum Hinterlegen von Anprechpersonen z.B. bei Firmen

Personen-Verknüpfung

diese Einträge sind standardmäßig blau hinterlegt und dienen zum Verlinken zweiter Datensätze

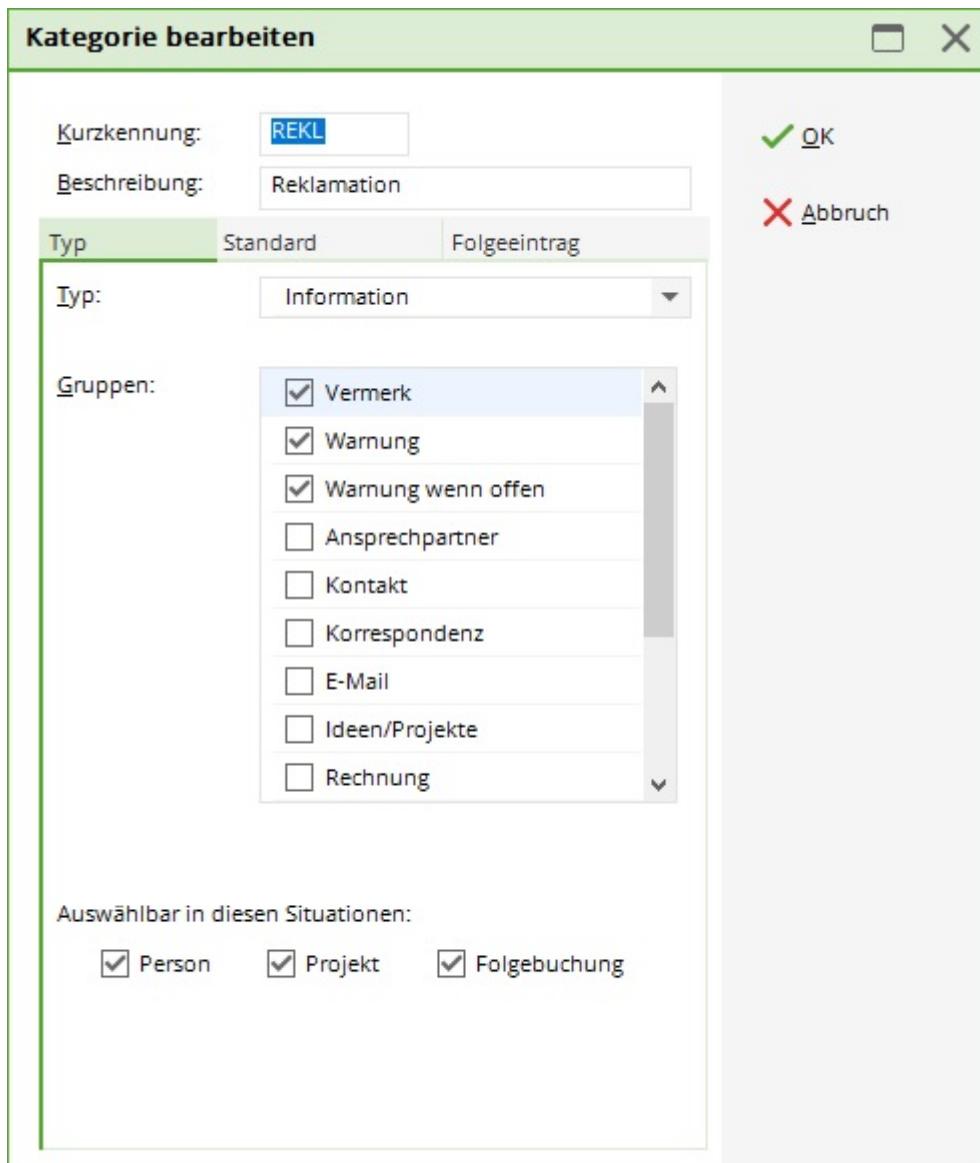
Datensatz-Änderung

sind Eintäge, die Änderungen sowie Anmeldungen im Datensatz dokumentieren

Kundenstatus

???

Für unser Beispiel haben wir uns für „Information“ entschieden.



Weiter unten bestimmen Sie zu welcher Gruppe die Kategorie zugeordnet werden soll. Diese Gruppen sind fix hinterlegt und können nicht abgeändert werden.

„Auswählbar in diesen Situationen“ - hier entscheiden Sie, wann diese Art von Eintrag erstellt werden kann, ob aus dem CRM in der Personenmaske, ob aus einem Projekt oder ob dieser Eintrag rein nur als Folgeeintrag entstehen kann.

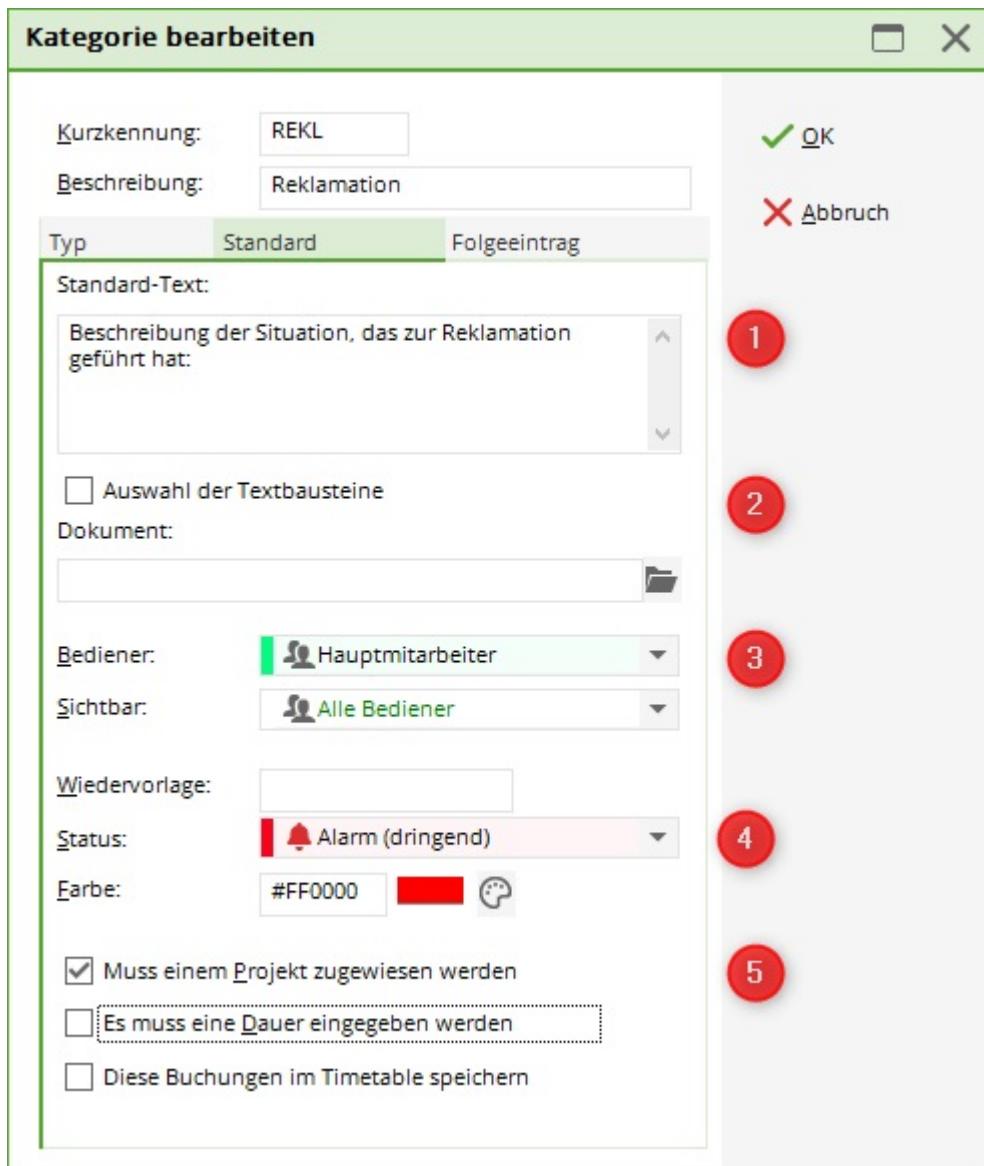
In unserem Fall aktivieren wir die Gruppen „Vermerk“ und „Korrespondenz“ und wähle alle Situationen aus.

Standard

In der Lasche Standard können Sie den Eintrag so konfigurieren, dass Ihnen beim Anwählen nicht nur das Ticket aufploppt, sondern auch gleich Hilfestellungen in Textform angezeigt werden.

1 Standard-Text

Wenn Sie in diesem Feld einen Text eingeben, erscheint dieser automatisch als Vorschlag, sobald Sie einen neuen Eintrag im CRM\DMs mit dieser Kategorie machen. Somit haben Sie die Möglichkeit, Ihren Mitarbeitern unterstützende Informationen zu hinterlegen, damit Sie auch alle Details zur späteren Bearbeitung haben.



2 Auswahl der Textbausteine

Diese Option bietet Ihnen die Möglichkeit, die Einträge trotz Freitext ein wenig einheitlich zu gestalten, indem Sie vordefinierte Texte für die Betreffzeile und für das Textfeld hinterlegen. So können die einzelnen Punkte gut abgearbeitet werden.

Wenn Sie zum Beispiel im oberen Feld für den **Standard-Text** folgendes eintragen...

Reklamation bezüglich Anlage
Reklamation bezüglich des Platzzustandes
Reklamation bezüglich der Mitarbeiter

Reklamation bezüglich sonstigem Vorfall

War an diesem Tag viel los?

Angabe zum Wetter:

Stimmung des Kunden:

Schilderung des Problems:

...und dann das Häkchen setzen, werden alle Zeilen bis zur Leerzeile als Alternativen erst abgefragt. Sie suchen sich eine Zeile aus, diese wird in der Betreffzeile eingetragen. Alles was nach einer Leerzeile folgt, wird dann als effektiver Vorschlagstext genommen und kann von dem Mitarbeiter ausgefüllt werden.

3 Dokument

Ist die Reklamation Schriftlich eingegangen, kann diese hier ins Ticket integriert werden.

4 Sichtbarkeit

Definieren Sie, wem diese Einträge standardmäßig umgestellt werden und für wen diese sichtbar sind.

5 Wiedervorlage / Status / Farbe

Fall sie möchten, dass alle Tickets dieser Kategorie zu einem späteren Zeitpunkt erneut im Terminfenster erscheinen, definieren Sie hier das Datum der Wiedervorlage. Zudem entscheiden Sie hier über die Dringlichkeit des Eintrages und in welcher Farbe dieser angezeigt wird. Alle gemachten Angaben werden von nun an als Standard für die Kategorie übernommen.

Achtung: Bitte achten Sie darauf, dass Sie nicht unzählige verschiedene Farben für die Kategorien übernehmen. Das CRM\DMs sollte weiterhin übersichtlich bleiben. Verwenden Sie Farben nur, wenn die Informationen tatsächlich hervorgehoben werden soll.

6 Zwingende Eingaben

In unserem Fall möchten wir alle Reklamationen im entsprechend dafür angelegten Projekt sammeln. Setzen Sie den ersten Haken und der Eintrag **muss einem Projekt zugewiesen werden**. Somit können Sie sichergehen, dass einzelne Einträge nicht verloren gehen.

Sofern Sie wissen möchten, wie viel Zeit für bestimmte Arbeiten aufgewendet wird, können Sie die Eingabe mit diesem Haken bei **es muss eine Dauer eingegeben werden** forcieren.

Verwalten Sie Ihren Kalender in PC CADDIE können Sie zum Beispiel bei Terminen den Haken **Diese Buchung im Timetable speichern** setzen und dieser wird im entsprechenden Timetable auch angezeigt.

Folgeeintrag

Damit Arbeitsabläufe automatisch fortgeführt werden, können Sie mit Folgeeinträgen bereits die nächsten Aktionen terminieren. So können Sie sicherstellen, dass nichts vergessen wird und müssen keine händischen Erinnerungsnotizen schreiben. In unserem Beispiel geht es um einen Besucher, der sich für das Kursangebot interessiert. Sein Besuch wird mit der Kategorie Interessenten-Anfrage dokumentiert. Diese Kategorie ist so hinterlegt, dass sich ein weiteres Ticket öffnet und den Bediener daran erinnert, beim Kunden nochmals nachzufragen, ob er weitere Informationen benötigt:

Kategorie bearbeiten

Kurzkennung:	REKL	OK
Beschreibung:	Reklamation	Abbruch
Type	Standard	Folgeeintrag
Kategorie:	Interessenten-Nachfrage	1
Verschiebung:	96 Std	2
<input type="checkbox"/> mehrfache Folgebuchung beim Neueintrag		3
<input type="checkbox"/> mehrfache Folgebuchung beim Erledigen		4
Verschiebung dieser Buchung als Folgebuchung		
in Relation zum Ursprung:		96 Std
		nach dem Termin

1 Kategorie

Hier wählen Sie aus, welcher Kategorie das Folgeticket zugeteilt wird

2 und 4 Verschiebung

Definieren Sie, zu welchem Zeitpunkt das Ticket im Terminfenster erscheinen soll. Geben Sie nichts

ein, wird der Folgeeintrag auf heute gesetzt. Hätten Sie gerne, dass das Folgeticket zu einem späteren Zeitpunkt im Terminfenster angezeigt wird, geben Sie den Zeitversatz in Stunden in obere oder untere Feld ein.

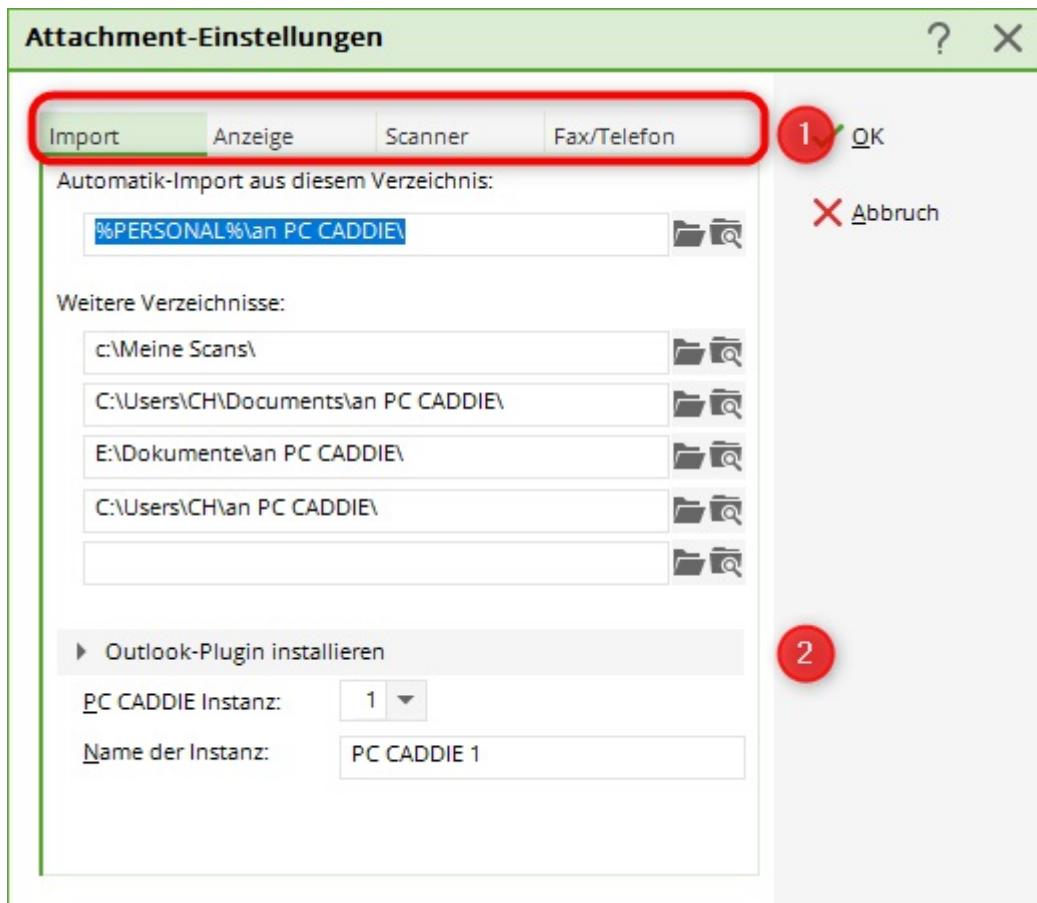
3 Mehrfache Folgebuchungen

Setzen Sie hier den Haken, wenn der Arbeitsablauf mehr als nur einen direkten weiteren Schritt vorsieht. In unserem Beispiel könnte das ganz praktisch sein, wenn wir dem Kunden gleich noch ein Angebot für die verschiedenen Kurse zukommen lassen möchten. Die Option „beim Neueintrag“ bringt Ihnen die weiteren Tickets beim Erstellen, sobald das erste Folgeticket mit OK bestätigt ist. Bei „beim Erledigen“ muss das erste Ticket auf den Status erledigt gesetzt werden, bevor folgendes Fenster erscheint:



Hier können Sie nun nach Belieben anhaken, welche und wie viele zusätzliche Tickets erstellt werden sollen. In unserem Fall wäre es nebst dem Folgeticket für das Nachhaken (1) ein zusätzliches für das oben erwähnte Angebot.

Automatischer Datenimport

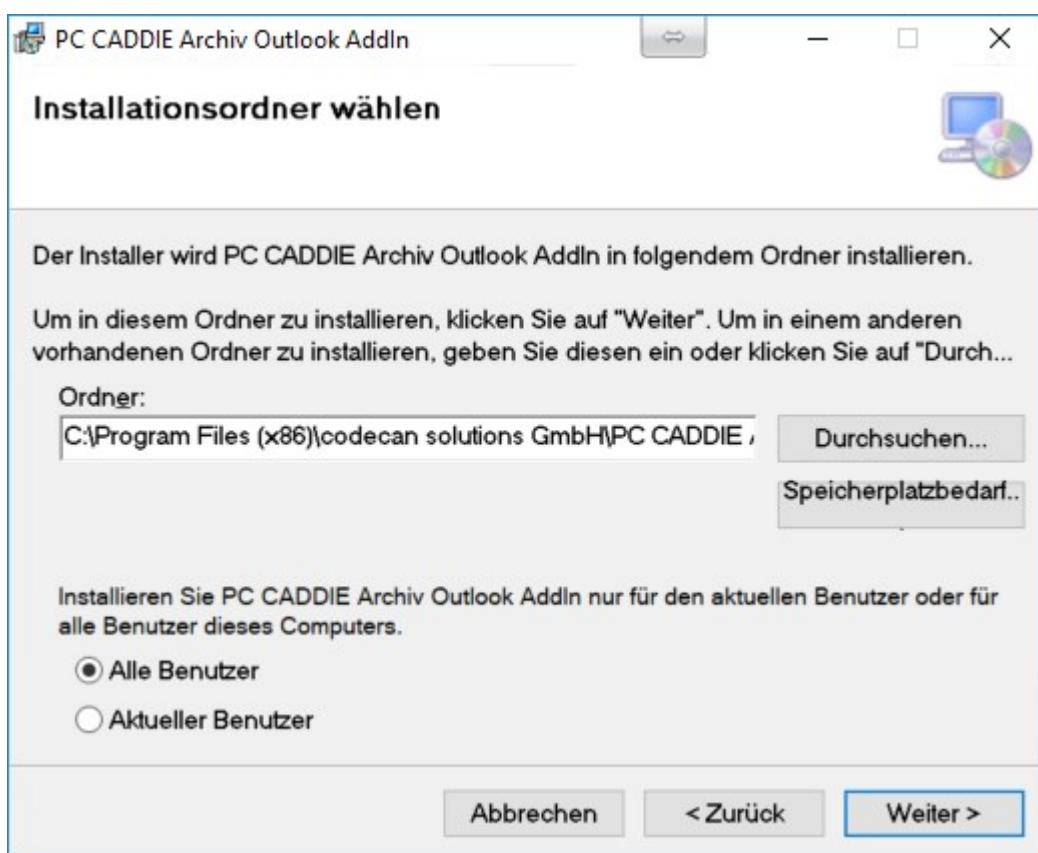
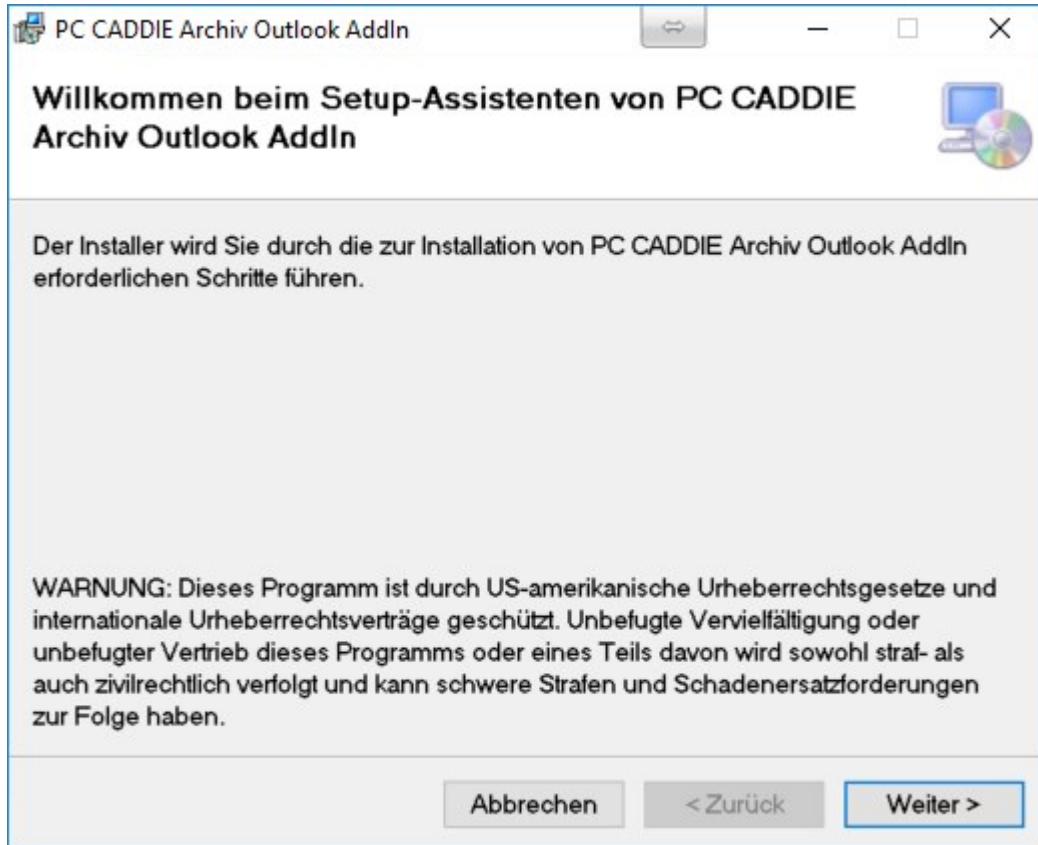


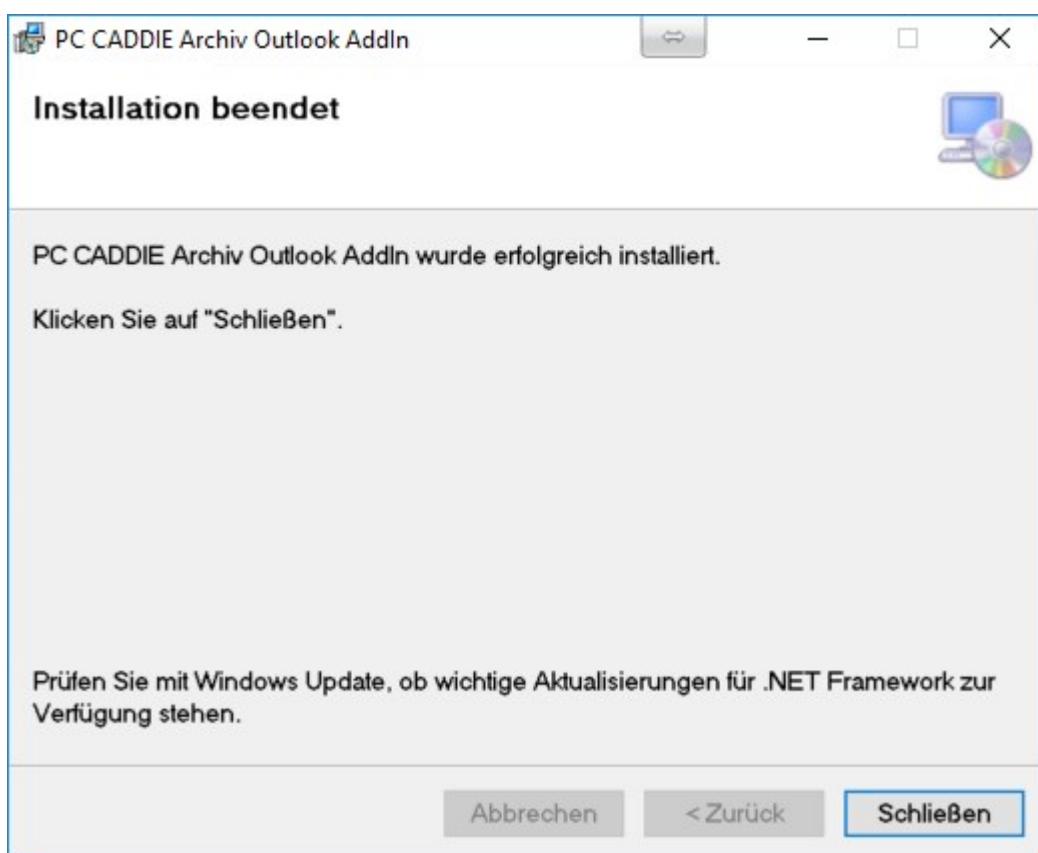
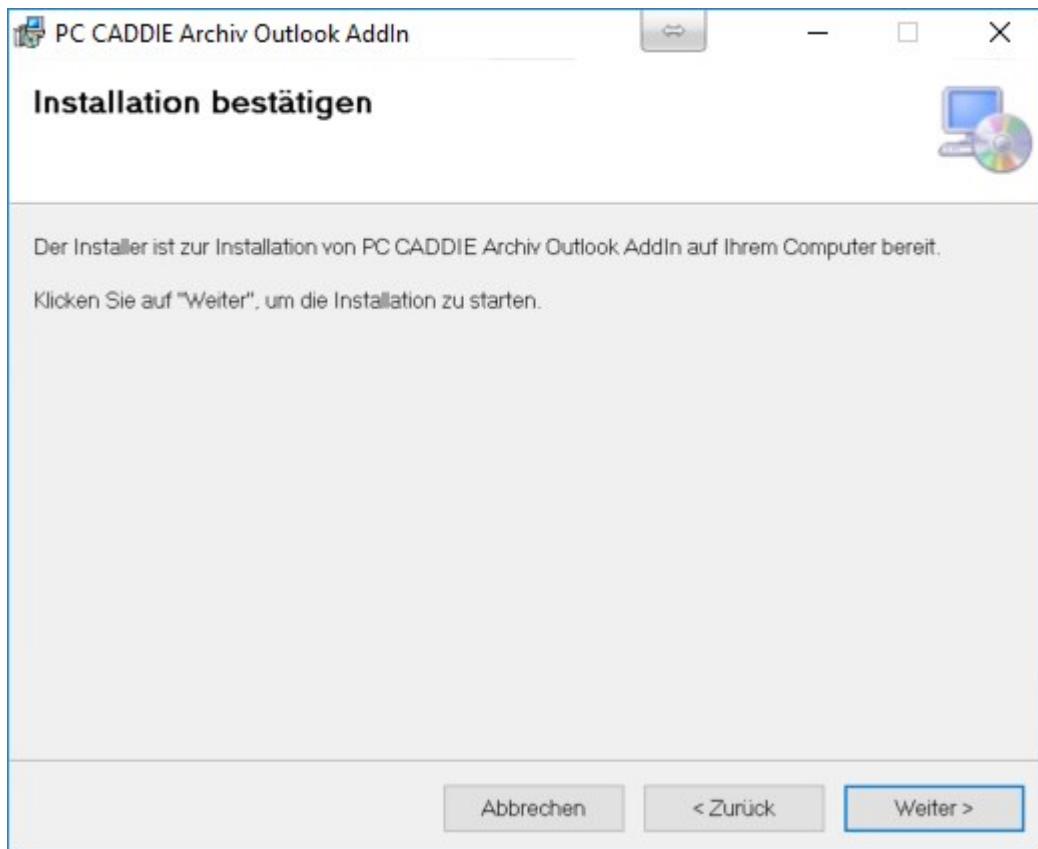
1 Importpfade

Hier sind die Pfade hinterlegt, über welche der Import der Daten zwischen Mailprogramm, Scanner, Fax, Fotokamera, etc und PC CADDIE läuft. Möchten Sie gerne ein neues Gerät für den Import konfigurieren, helfen wir Ihnen gerne dabei. Bitte melden Sie sich hierfür im Support

2 Outlook Plugin installieren

Über diesen Button gelangen Sie zum Assistenten, der Ihnen hilft, Ihr Outlook mit PC CADDIE für den Import der Mail zu verlinken. Es werden folgende Fenster angezeigt, welche Sie einfach mit Ok und weiter bestätigen können:





Sollte dieser Service bereits installiert sein, würden Sie in diesem Vorgang gefragt, ob sie diesen reparieren oder deinstallieren möchten.

Informationen zur Handhabung des Imports finden Sie im [DMS Dokument an PC CADDIE senden](#)

Personenbilder - Parameter

Zurück zur [Übersicht](#)