

# Tickets

Alles was in PC CADDIE abgespeichert respektive als Information hinterlegt wird, geschieht in Form eines [neuen Eintrags](#). Diesen können Sie als solchen abspeichern oder ihn einem entsprechenden [Projekt](#) zuordnen. Wichtig dabei ist die Einstellung der Sichtbarkeit. Obwohl Tickets einer bestimmten Person zugeordnet werden, können sie von allen Personen eingesehen werden, solange im Feld **sichtbar** *alle Bediener* hinterlegt ist. Das ist sinnvoll und standard, solange es sich nicht um private Einträge oder vertrauliche Daten handelt. Einträge, die nur für Sie bestimmt sind, stellen Sie in den Feldern **sichtbar** und **für** auf *sich selbst* oder auf *Privat*. Verträge sollten gegebenenfalls auch mit beschränkter Sichtbarkeit abgespeichert werden. Diese können z.B. der Geschäftsleitung als Zugangsgruppe oder auf die entsprechende Person gestellt werden. Somit bleiben diese für die Person, die das Ticket erstellt hat und für die Person oder Personengruppe, die im Feld „für“ hinterlegt ist, sichtbar.

## Erstellen eines neuen Eintrags

Neue Einträge können sowohl im Terminfenster, wie auch in der Personenmaske erstellt werden. Um einen Eintrag zu erstellen, klicken Sie auf den Button **Neu** oder benutzen die Tastenkombination Strg + F6.

**Termine (9)**

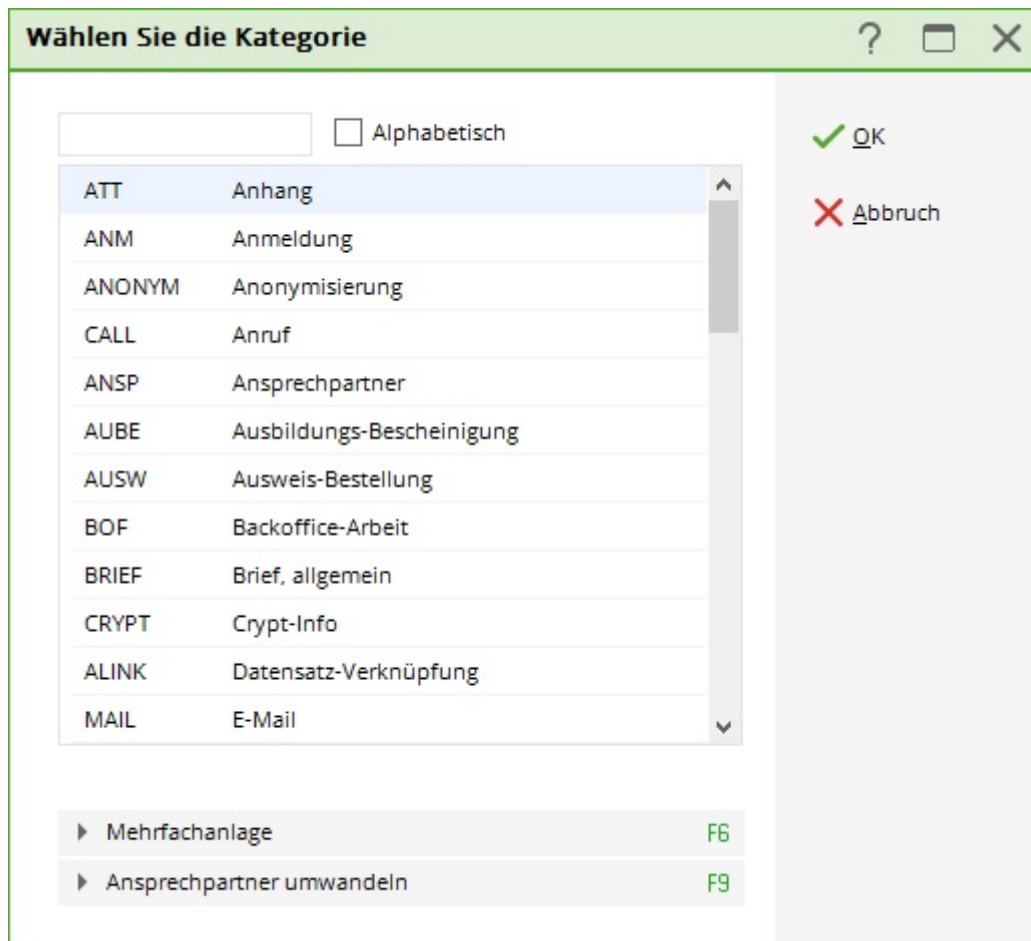
Zuletzt bearbeitet      Alle Projekte      Offene Projekte

Aktuell offen    Rechnung    Ideen/Projekte    Zukünftig offen    Offen und in Arbeit    Dringend    Termine

🔔	22.01.19	11:22	str5	ATT	📎	Strasse Feld Perimeter 19.ods
🔔	03.12.19	08:55	imir	ATT	📎	50 Jahre Hochzeit Mama und Papa 2020 / Ferien 2020 Jubiläum.ods
🔔	15.01.20	10:00	PCC	ATT	📎	PC CADDIE Fehlende Bilder Dokuwiki.ods
🔔	25.02.20	09:25	imir	ATT	✉	Re%3A Anfrage Hotebuchung [reservas@hotelbahia.com %2825.02.2020 09%3A25
	10.02.20	17:00	matt	MAIL	✉	Ihre Webshop-Bestellung / [info@matterhornparadise.ch (10.02.2020 17:00:12) R].
	03.04.20	11:25	payp	MAIL	✉	Sie haben eine Rückzahlung von Blue Tomato GmbH erhalten / [service@paypal.i
	03.04.20	19:04	RECH	MAIL	✉	Bestellbestätigung geschenkidee.ch / [noreply@reply.geschenkidee.ch (03.04.2020
	06.04.20	11:12	hoca	MAIL	✉	Ihr Profity-Gutschein für Geschenkidee.ch / [info@profity.ch (06.04.2020 11:12:
	06.04.20	11:41	flas	MAIL	✉	Herzlich Willkommen bei Flaschenpost! / [newsletter@flaschenpost.ch (06.04.2020

🔧 Optionen    **+ Neu**    ✎ Bearbeiten

Nun öffnet sich das Fenster, in dem Sie definieren, welcher Kategorie ihr Eintrag zugeteilt wird:



Wählen Sie die entsprechende Kategorie und bestätigen Sie wie gewohnt mit **OK**.

Wir wählen als Beispiel die Kategorie TODO um einer Kollegin eine Nachricht zu hinterlassen:

**Info: EDS Karte holen**
— □ ×

**Kontakt:**  Sonnenschein, Susanne ☰ ...

**Ansprechpartner:** ▶ Wahl F3

**Projekt:** F4

**Kategorie:**  ✎ Edit

**Betreff:**

Guten Tag Sonja

Wenn du bitte die EDS Karte von Susanne Sonnenschein im Restaurant abholen könntest.  
Bitte anschliessend die EDS Karte eingeben.

Gruss und Dank

✓ OK F12

📄 Sichern F11

⚙️ Erledigt F9

📁 Projekt

❓ Rückfrage

↩️ Antwort

🕒 Stamp

🔗 Info-Link

🔒 Privat F5

☎️ Anruf

**Termin:**

**Erinnerung:**

**Für:** 👤 Sekretariat

**Sichtbar:** 👤 Alle Bediener

**Status:** ✎ offen

**Erstellt:**

**Zeit:**

**Zeit:**

**Von:** Carmela

**erledigt:**

**am:**

**Geändert:**

**Dauer erwartet:**

**Dauer:**

Im **M**itarbeiterplan anzeigen

Neuer Eintrag

**Anhang:**

**Farbe:**

▶ Anhang öffnen F6

▶ Kontakt öffnen F7

✖ Abbruch

## Erklärung zu den Eingabefeldern

### Adresse

Wenn Sie das Ticket aus dem Terminfenster heraus neu erstellen, müssen Sie hier den Namen jener Person eingeben, unter welcher der Eintrag gespeichert werden soll. Haben Sie den Eintrag direkt in der Personenmaske der betroffenen Person eröffnet, wird der Name automatisch bei der Adresse eingetragen.

## **Ansprechpartner**

Wenn Sie bei einer Person oder einer Firma einen Ansprechpartner hinterlegt haben, können Sie diesen hier mit dem Button **Wahl** (F2) auswählen.

## **Projekt**

Möchten Sie das Ticket einem bestehenden Projekt zuordnen, klicken Sie auf diesen Button um das gewünschte Projekt zu suchen, klicken Sie es an und bestätigen die Auswahl mit OK.

## **Kategorie**

Wählen/Wechseln Sie die Kategorie durch Herunterklappen der Liste.

## **Betreff**

Diese Zeile ist sozusagen der Titel des Tickets. Notieren Sie einen aussagekräftigen Betreff. Diese Zeile können Sie in der Gesamtübersicht einsehen. Sätze wie „Hallo Frau Schmidt, ich wollte Ihnen mitteilen...“ sind nicht hilfreich. „Jahresbeitrag bar bezahlt“ schon. Zusätzliche Informationen und Bemerkungen können Sie grösseren Feld gleich unterhalb eingeben.

## **Termin**

Bestimmen Sie das Datum und die Zeit für die Information. Standardmässig ist der Tag und die Uhrzeit des Erstellens des Tickets aufgeführt.

## **Dauer**

Die Dauer ist dann relevant, wenn das Ticket im Timetable angezeigt werden soll. Beim Erstellen eines Termins zum Beispiel können sie hier angeben, wie lange der Termin dauert. Alle Angaben werden in Minuten eingeben. Dauert ein Termin eine Stunde, geben Sie bitte „60“ ein.

## **Wiedervorlage**

Unter Wiedervorlage können Sie einen späteren Zeitpunkt bestimmen, an dem das Ticket in ihrem Terminfenster erneut vorgelegt wird. Möchten Sie zum Beispiel nach einer Woche erneut an einen Eintrag erinnert werden, können Sie dies hier eingeben. Denkbar ist auch eine frühere Wiedervorlage, wenn z.B. für einen Termin noch Vorarbeiten geleistet werden müssen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Datumsfeld um so zum Kalender zu gelangen.

## **Für**

Bestimmen Sie hier, für welchen Bediener oder welche Bedienergruppe der Eintrag zugänglich gemacht, also im Terminfenster angezeigt werden sollen.

## **Sichtbar**

Bestimmen Sie über dieses Feld, wer den Eintrag überhaupt sehen kann. Das Ticket/Projekt ist so nur für die hier hinterlegte Person / Personengruppe sichtbar.

## **Status**

### **offen**

Sind z.B. Tickets oder Projekte, deren Bearbeitung sich über einen längeren Zeitraum ziehen und momentan keine dringenden Aktionen mit sich bringen.

### **dringend**

sind Tickets, die in absehbarer Zeit bearbeitet werden sollten.

### **Alarm**

sind Aufgaben, die besondere Aufmerksamkeit benötigen und gegebenenfalls gleich bearbeitet werden müssen.

### **offen, nicht erinnern**

sind z.B. Informationen und Arbeiten, die noch nicht abgeschlossen und auf einen unbestimmten Zeitpunkt ohne irgendeine Dringlichkeit aufgehoben sind.

### **in Arbeit**

sind Einträge, die in Bearbeitung sind

### **erledigt**

sind Abgeschlossene Tickets und Projekte. Dieser Status wird automatisch gesetzt, wenn rechts auf den Button **Erledigt** geklickt wird.

## beantwortet

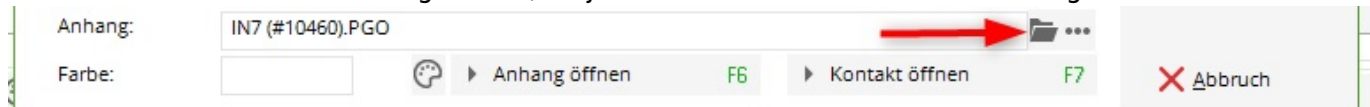
Dieser Status wird automatisch gesetzt, wenn rechts auf den Button **Antwort** geklickt wird.

## gelöscht

Diesen Status wählen sie an, wenn Sie ein Ticket oder Projekt löschen wollen.

## Anhang

PC CADDIE bietet Ihnen die Möglichkeit, an jeden Vermerk Dokumente anzuhängen:

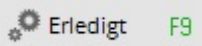


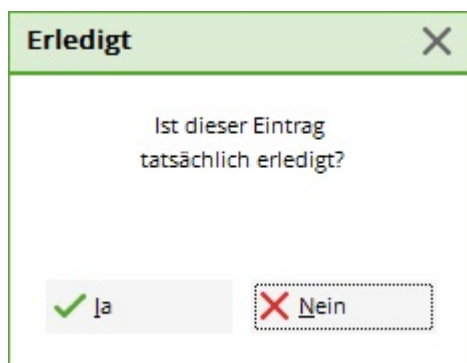
Klicken Sie einfach auf das Bild mit dem Ordner und wählen Sie das Dokument, welches angehängt werden soll. Mit dieser Funktion kann jeder Mitarbeiter ohne großen Aufwand bei jedem Mitglied oder Mitarbeiter sämtliche Korrespondenz einsehen, vorausgesetzt natürlich, dass die Berechtigung dazu besteht. Sämtliche angehängte Dokumente werden von PC CADDIE immer im Ordner „Attached“ in den Hauptdaten gespeichert.

Es unter anderem folgende Möglichkeiten, Dokumente in PC CADDIE zu importieren:

## Weitere Buttons in der Eingabemaske

### Erledigt

 Haben Sie einen Eintrag erledigt, können Sie dies durch den Button bestätigen. Es folgt eine Sicherheitsabfrage:

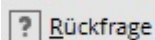


### Projekt

 Mit dem Button können Sie entweder aus diesem Eintrag ein Projekt erstellen; der

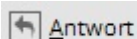
ursprüngliche Eintrag wird dem Projekt zugeordnet. Oder, wenn der Eintrag schon einem Projekt zugeordnet ist, dieses Projekt öffnen.

## Rückfrage



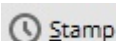
Haben Sie eine Rückfrage zu dem Eintrag an eine andere Person, betätigen Sie einfach diesen Button. Es wird ein weiterer Eintrag erstellt, den Sie beliebig bearbeiten können. Ihr ursprünglicher Eintrag bleibt unverändert.

## Antwort



Möchten Sie eine Antwort geben, verwenden Sie diesen Button. Es wird ein weiterer Eintrag erstellt, wo Sie Ihre Antwort eingeben können. Ihr ursprünglicher Eintrag bekommt automatisch den Status „beantwortet“ und ist somit erledigt.

## Stamp



Mit diesem Button setzen Sie eine Trennungslinie oberhalb des bisherigen Textes und ein Datums- und Zeitstempel mit Ihrem Benutzerkürzel (aus Passwortverwaltung):

**Info: EDS Karte holen**

**Kontakt:**  Sonnenschein, Susanne ☰ ...

**Ansprechpartner:** ▶ Wahl **F3**

**Projekt:** ▶ **F4**

**Kategorie:**  ✎ Edit

**Betreff:**

08.04.20-10:45-carm: erledigt und eingegeben Gruss und Dank

Guten Tag Sonja

Wenn du bitte die EDS Karte von Susanne Sonnenschein im Restaurant abholen könntest.  
Bitte anschliessend die EDS Karte eingeben.

Gruss und Dank

**Termin:**  **Zeit:**  **Dauer erwartet:**

**Erinnerung:**  **Zeit:**  **Dauer:**

**Für:**  **Von:** Carmela

**Sichtbar:**  **erledigt:**

**Status:**  **am:**

**Erstellt:** 08.04.20, 10:38:44 **Geändert:** 08.04.20, 10:38:44

Im **Mitarbeiterplan anzeigen**  **Neuer Eintrag**

**Anhang:**  ☰ ...

**Farbe:**  ▶ Anhang öffnen **F6** ▶ Kontakt öffnen **F7**

**OK** **F12**

**Sichern** **F11**

**Erledigt** **F9**

**Projekt**

**Rückfrage**

**Antwort**

**Stamp**

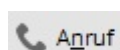
**Info-Link**

**Privat** **F5**

**Anruf**


**Abbruch**

## Anruf



Wenn Sie bei einer Person oder einer Firma einen Ansprechpartner mit Telefonnummer hinterlegt haben, und Ihre Telefonanlage in PC CADDIE implementiert ist, können Sie ihn mit diesem Button direkt anrufen.

## Mail

 E-Mail Nutzt Ihr Club das Modul „Rechnungen per Mail versenden“ [Online Rechnung & Mailer](#), kann Ihnen gern der Button geschaltet werden. Melden Sie sich hierzu kurz beim Support [support@pccaddie.com](mailto:support@pccaddie.com) . Hierüber können Sie einzelne E-Mails anhand Ihrer Vorlagen oder auch individuell über PC CADDIE versenden.







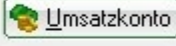
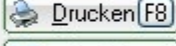
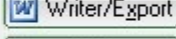





## Einzelbrief erstellen und ablegen

Um einen Einzelbrief mit Hilfe einer Vorlage zu erstellen, klicken Sie in der jeweiligen Personenmaske auf **Word/Export** oder **Writer/Export**

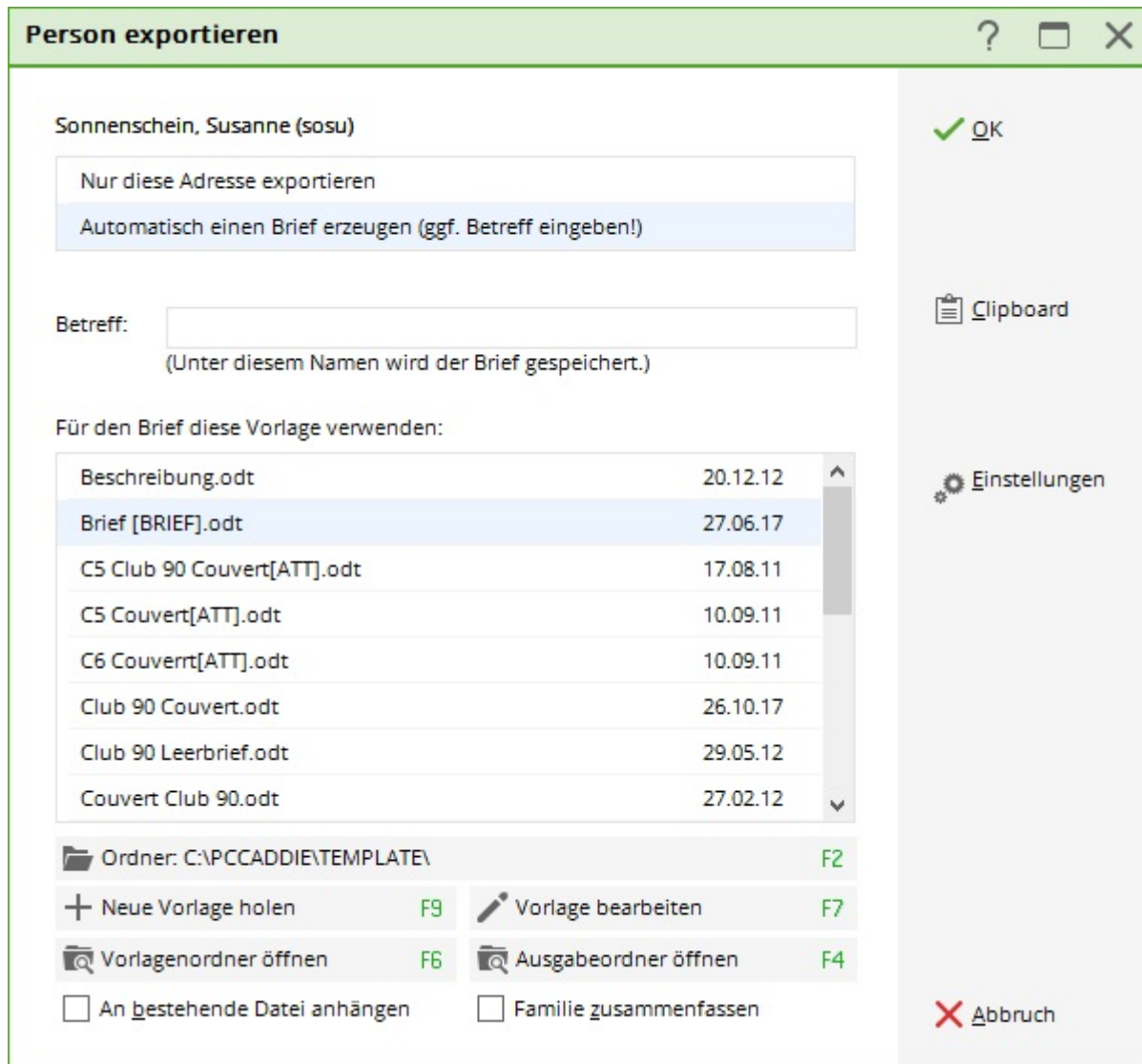
### Kontakt: Sonnenschein, Susanne

Name			
Suchkürzel	sosu	Nr. 041.7003.203600	Nr. wählen
Titel		Briefanrede	
Vorname	Susanne		
Nachname	Sonnenschein		
Event	Kasse	Timetable	

Merkmale	Adresse	2.Adresse	Zahlung	Infos	Memo
Exact HCP	32.5	Best HCP	--	Hcp-Spezial	
Heimatclub	498984	Golfclub Sonnenhof		☰ ... +	
Heimatclub-ID					
Geschlecht	2 -  Weiblich				
Altersklasse	4 - Erwachsen				
Mitgliedschaft	1 - Mitglied				
Status	1 - Einzelperson				
Verschiedenes	0 -				
Zusatz-Info	cmd;Gratis			☰	
Geburt	..				
Eintritt	02.04.2020		Datenschutz		
Austritt	..				

  
 Filter (F12)  
 Neu  
 Ändern (F11)  
 Löschen (F5)  
 Kopieren (F6)  
 Umsatzkonto  
 Drucken (F8)  
 Writer/Export  
 SMS  
 Online  
  
 Karte  
 Sperren  
  
 Ende

Folgendes Fenster öffnet sich:



Aktivieren Sie die Option „Automatisch einen Brief erzeugen“, markieren Sie eine Vorlage für den Brief und klicken Sie auf **OK**. Daraufhin öffnet sich Microsoft Word, die Felder der Vorlage sind bereits passend für die betreffende Person gefüllt. Sie können nun wie gewohnt mit dem Worddokument arbeiten. Nach dem Schließen von Word, erscheint folgendes Fenster mit dem angehängten Dokument:

**Info: Einladung Generalversammlung**

Kontakt:  Sonnenschein, Susanne ☰ ...

Ansprechpartner: Hauptansprechpartner ▶ Wahl F3

Projekt: ▶ F4

Kategorie:  ✎ Edit

Betreff:

Frau  
Susanne Sonnenschein

Termin:  Zeit:  Dauer erwartet:

Erinnerung:  Zeit:  Dauer:

Für:  Von: Carmela

Sichtbar:  erledigt:

Status:  am:

Erstellt: Geändert:

Im Mitarbeiterplan anzeigen  Neuer Eintrag

Anhang:  📁 ...

Farbe:  🗨 ▶ Anhang öffnen F6 ▶ Kontakt öffnen F7 ✖ Abbruch

OK F12  
 Sichern F11  
 Erledigt F9  
 Projekt  
 Rückfrage  
 Antwort  
 Stamp  
 Info-Link  
 Privat F5  
 Anruf

Tätigen Sie alle gewünschten Eingaben nach Ihren Bedürfnissen und verlassen Sie das Fenster mit **OK** oder F12. Im CRM-Fenster der gewählten Person wurde das Dokument nun hinterlegt. Sie können es jederzeit wieder öffnen und bei Bedarf ausdrucken.

## Speicherorte für die verschiedenen Dokumente

In PC CADDIE werden Dokumente in verschiedenen Ordner gespeichert:

## **Attached**

Im Ordner „Attached“ finden Sie alle Einzelbriefe.

## **Mailmerge**

Der Ordner „Mailmerge“ beinhaltet sämtliche Serienbriefe

## **Template**

Der Ordner „Template“ wird von PC CADDIE für die Vorlagen verwendet.

## **Serienbrief vermerken**

Serienbriefe, die verschickt werden können in der Personemaske eine jeden Empfängers als CRM Eintrag [vermerkt](#) werden.

Hilfe, wie sie einen Serienbrief aus PC CADDIE schreiben finden Sie unter folgenden Links:

- [Serienbriefe mit WORD \(Wordexport\)](#)
- [OpenOffice, LibreOffice](#)

Zurück zur [Übersicht](#)