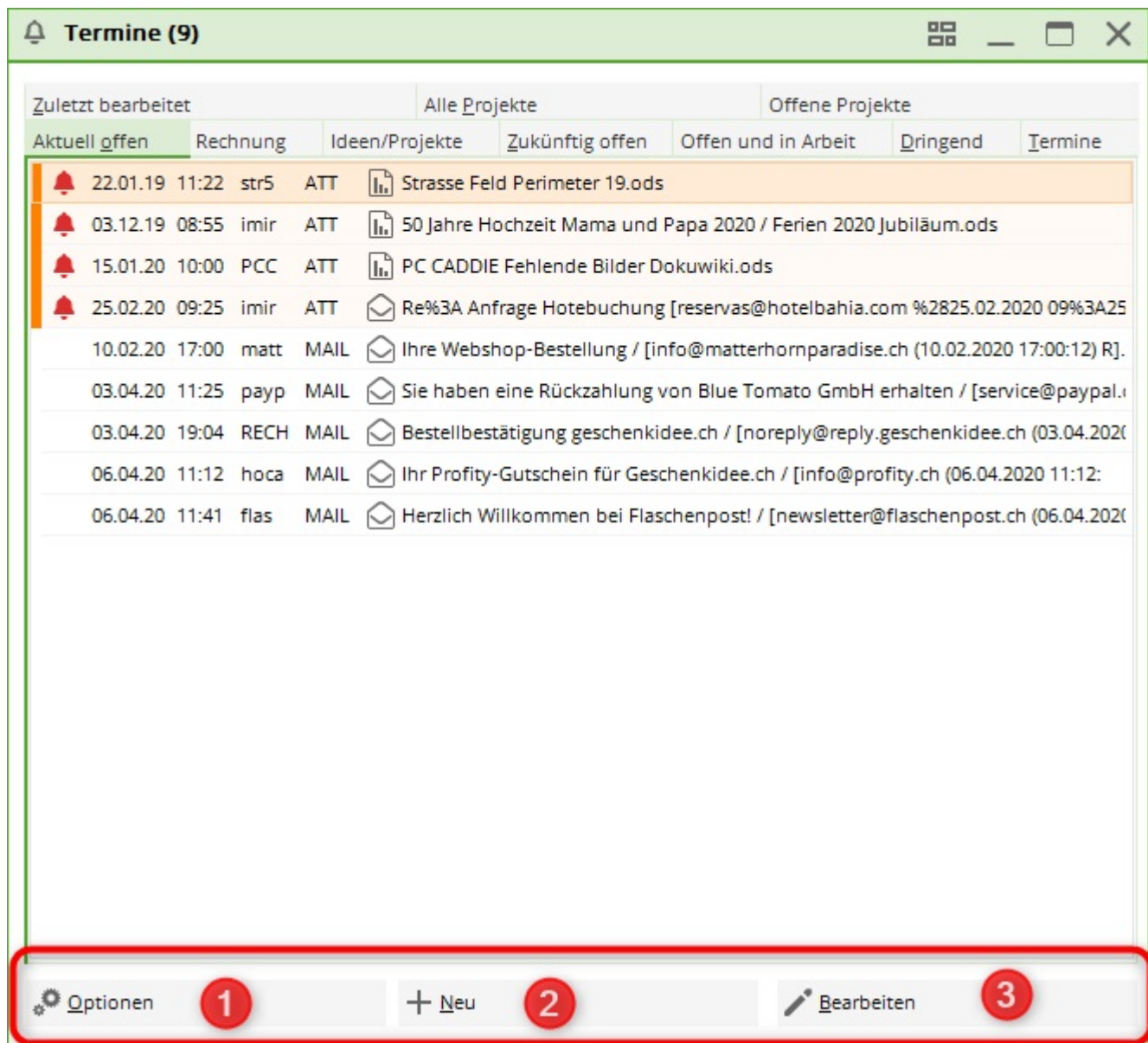


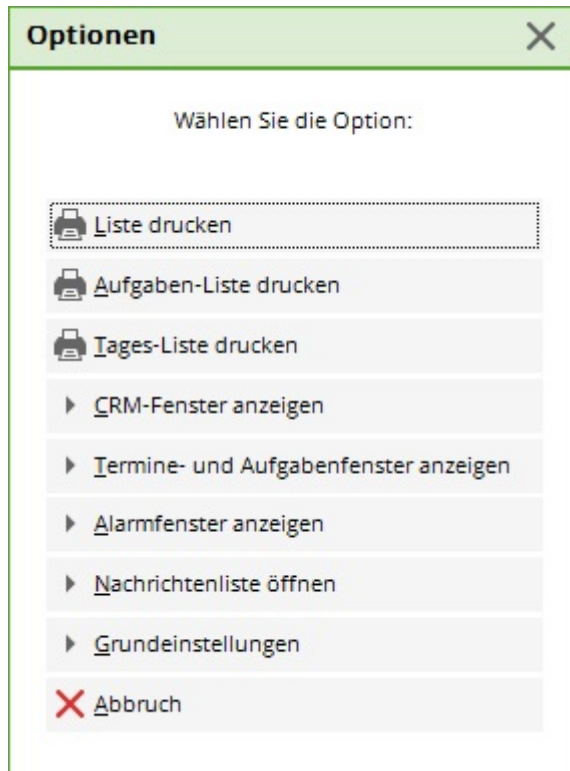
# Options (bouton en bas à gauche)

Avec les boutons en bas de la fenêtre de rendez-vous, vous pouvez :



1. [Impression](#) ou [Effectuer les réglages basiques](#)
2. [créer une nouvelle entrée](#)
3. Modifier l'entrée sélectionnée

Options - Impression et réglage. PC CADDIE vous offre deux possibilités d'accès au **Options**. Via la fenêtre **personnes/rendez-vous** et via la fenêtre CRM à droite de chaque masque de personne. En appuyant sur le bouton **Options**, cette fenêtre s'ouvre :



Dans le chapitre [Impression](#) toutes les informations sont résumées.

## Imprimer la liste

Diverses informations peuvent être extraites de PC CADDIE. Cela peut concerner une zone de données prédéfinie, des personnes ou des catégories spécifiques :

Informationen drucken
×

Status / Stichwort / Person
Datum / Benutzer / Sortierung
Ausgabe
Kategorien-Filter

Datenbereich: von  bis

☒ Hauptdatum in diesem Bereich

☒ Wiedervorlage in diesem Bereich

☐ Neuanlage in diesem Bereich

☐ Änderung in diesem Bereich

☐ Erledigt in diesem Bereich

Von: 

Alle Bediener
▼

Für: 

Alle Bediener
▼

Sortierung: 

Nach Zeit (Hauptdatum)

Nach Kategorie

Nach Kunde

Nach "Von"-Mitarbeiter

Nach "Für"-Mitarbeiter

Nach "erledigt"-Mitarbeiter

Drucken F8

★ Reset F5

Laden F9

Sichern F11

× Ende

## Date/Utilisateur/Triage

Sous l'onglet *Date/Utilisateur/Triage*, vous pouvez d'abord spécifier la plage de données à imprimer. Vous déterminez si seule la date principale ou les deux dates de nouvelle soumission, de nouvelle création, de modification ou d'achèvement doivent correspondre à la période saisie. Plus le nombre de crochets est élevé, plus la liste prend du temps à s'imprimer, car toutes les entrées sont recherchées une fois pour chaque crochet. Pour la fonction **Imprimer** (dans les **à partir de :** et **pour :**, il est préférable de sélectionner „Tous les opérateurs“. Pour **Trier**, nous recommandons un tri „par catégorie“, ce qui vous permet bien sûr de procéder ici à des réglages individuels en fonction de vos besoins.

Avec l'onglet **sortie**, vous pouvez toujours déterminer quelles informations des entrées doivent être imprimées.

Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung

Kategorien

Projekte / Einträge / Dauer

Zeitkonten

Status / Stichwort / Person

Ausgabe

Zeiten:

☒ Wiedervorlage-Zeitpunkt drucken
 ☒ erwartete Dauer und Zeitkonten drucken

Information:

☒ Details (mehrzeilig) drucken

Status:

☐ Erledigt durch drucken

Einträge:

☒ Einträge Drucken

Statistik:

☐ Themen und Aufgaben Drucken

Summe:

☒ Summen Drucken

Ausgabemedien:

☒ Druck
 ☐ Liste
 ☐ Export (CSV-Datei):

Drucken F8

Reset F5

Laden F9

Sichern F11

Ende

## Filtrage par catégorie

Dans l'onglet *Catégories-Filtrage* vous déterminez vous-même les catégories à imprimer. Ici, vous avez également le choix d'imprimer avec une nouvelle création ou avec une modification.

Informationen drucken

Status / Stichwort / Person

Ausgabe

Datum / Benutzer / Sortierung

Kategorien

Projekte / Einträge / Dauer

Zeitkonten

Kategorien:

nichts aktiviert  
=> alles drucken

☐ mit Neuanlage  
☐ mit Änderung

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

Drucken F8

★ Reset F5

Laden F9

Sichern F11

Ende

ASTUCE : Si vous n'avez activé aucune catégorie, toutes les catégories seront imprimées.

D'autres processus de filtrage peuvent être définis sous l'onglet **statut/mot-clé/personne** Encore une fois : si rien n'est activé, tous les statuts sont imprimés. Il est également possible d'imprimer uniquement sur la base d'un mot-clé, d'une personne ou d'un filtrage de personne.

Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung

Kategorien

Projekte / Einträge / Dauer

Zeitkonten

Status / Stichwort / Person

Ausgabe

Status:

☒ offen

☒ dringend

☒ Alarm (dringend)

☒ offen, nicht erinnern

☒ in Arbeit

nichts aktiviert  
=> alles drucken

Stichwort:

Themenbereich:

Aufgabe:

(mehrere mit Komma trennen)

Person:

Personenfilter:

(neutral)

Drucken F8

Reset F5

Laden F9

Sichern F11

Ende

Une fois que vous avez effectué tous les réglages selon vos besoins, l'impression peut être lancée en cliquant sur **Imprimer** (F8).

## Liste des changements de caractéristiques des membres

Prenez l'itinéraire via **Personal/Fenêtre de rendez-vous** et cliquez ensuite sur **Options\**  
en bas à gauche Vous verrez alors cette sélection et vous choisirez **Imprimer la liste**

Optionen

Wählen Sie die Option:

Liste drucken

Aufgaben-Liste drucken

Tages-Liste drucken

CRM-Fenster anzeigen

Termine- und Aufgabenfenster anzeigen

Alarmfenster anzeigen

Nachrichtenliste öffnen

Grundeinstellungen

Abbruch

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:

Alle Bediener

Für:

Alle Bediener

☐

sowie Mitglieder der Gruppe

Erledigt:

Alle Bediener

Sortierung:

Nach Zeit (Hauptdatum)

Nach Kategorie

Nach Kunde

Nach "Von"-Mitarbeiter

Drucken F8

Reset F5

Laden F9

Sichern F11

Ende

Sélectionnez la date ici et cochez seulement **Date principale dans cette fourchette**. Des

sélections supplémentaires ne feraient que retarder inutilement la création de la liste.

Ensuite, sélectionnez l'onglet **filtrage de catégorie** en haut et cochez **modifier l'enregistrement**

The screenshot shows a software window titled "Informationen drucken". At the top, there are tabs for "Status / Stichwort / Person", "Ausgabe", "Datum / Benutzer / Sortierung", "Kategorien" (which is selected and circled in red), "Projekte / Einträge / Dauer", and "Zeitkonten". Below the tabs, on the left, is a section labeled "Kategorien:" with the text "nichts aktiviert => alles drucken". Below this are two checkboxes: "mit Neuanlage" and "mit Änderung". A red arrow points to the "ÄND" checkbox in the list of categories. The list of categories includes: ATT Anhang, ANM Anmeldung, ANON Anonymisierung, CALL Anruf, ANSP Ansprechpartner, AUBE Ausbildungs-Bescheinigung, AUSW Ausweis-Bestellung, **ÄND Änderung am Datensatz** (checked), BOF Backoffice-Arbeit, BRIEF Brief, allgemein, CRYPT Crypt-Info, ALINK Datensatz-Verknüpfung, MAIL E-Mail, EBA EB Aktionärskonto, EBL EB Lohnkonto, EBP EB Privor, and EBS EB Sparkonto25. On the right side of the window, there is a sidebar with buttons: "Drucken F8", "Reset F5", "Laden F9", "Sichern F11", and "Ende".

Ensuite, allez à **statut/mot-clé/personne** et notez le mot-clé comme dans la capture d'écran :



Informationen drucken

Datum / Benutzer / Sortierung

Status / Stichwort / Person

Kategorien

Ausgabe

Projekte / Einträge / Dauer

Zeitkonten

Drucken

F8

Reset

F5

Laden

F9

Sichern

F11

Ende

Status:

☐

offen

☐

dringend

☐

Alarm (dringend)

☐

offen, nicht erinnern

☐

in Arbeit

☐

erledigt

☐

Prioritäts-Info

nichts aktiviert

=> alles drucken

Stichwort:

Bisang:ASG

Themenbereich:

Aufgabe:

(mehrere mit Komma trennen)

Person:

...

Personenfilter:

(neutral)

...

MERK02 évalue le domaine bien connu <MERKMAL02>, qui s'appelle l'adhésion à la plupart des clubs.  
 MERK03 évalue le champ bien connu <MERKMAL03>, qui est souvent appelé statut ou statut de contribution.

Bien entendu, vous pouvez également choisir MERK04 en plus. Toutefois, ce champ n'est pas obligatoire dans la plupart des clubs pour distinguer les adhésions.

Imprimez maintenant. Votre liste ressemble à ceci :

# 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	15.10.1	17:41	00:00	(MAIL	Re: Zahlung Nr. 10088	REC;Rechnungen	carr	carr	D
	15.10.1	17:41	00:00	(Kunde	0:00 / Neutral 0:00 / PCC 0:00 / gebucht 0:00				
					Wein Weinclub Oktober 2019 Bisang Altishofen				

	Anzahl	Einträge	Dauer	erwart	tatsäch	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

EXPLICATION DES SYMBOLES : Regardez une personne pour la comparer.

## 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	--	Best HCP	--	Hcp-Spezial	
Heimatclub	gast	Gast		≡ ... +	
Heimatclub-ID					
Geschlecht	2 -  Weiblich				
Altersklasse	4 - Erwachsen				
Mitgliedschaft	1 - Mitglied				
Status	1 - Einzelperson				
Verschiedenes	0 -				
Zusatz-Info					
Geburt	. .				
Eintritt	22.01.2020		Datenschutz		
Austritt	. .				

Adhésion = MERK02

Statut des contributions = MERK03

Les types d'adhésion et de contribution ne sont indiqués qu'avec des numéros.

Il y en a d'un à neuf et de A à Z. Sur la liste, cependant, A devient 10, B devient 11, C devient 12, et ainsi de suite.

## Imprimer la liste des tâches

Nous avons compilé ces informations pour vous dans la partie [Imprimer la liste des tâches](#).

## Imprimer la liste quotidienne

Lisez comment [imprimer une liste quotidienne](#).

## Afficher la fenêtre CRM

Avec le bouton **Affichage de la fenêtre CRM** vous pouvez revenir à la fenêtre précédente d'où vous avez ouvert les options, tout comme avec le bouton **Annuler**.

## Afficher les rendez-vous et les fenêtres de tâches

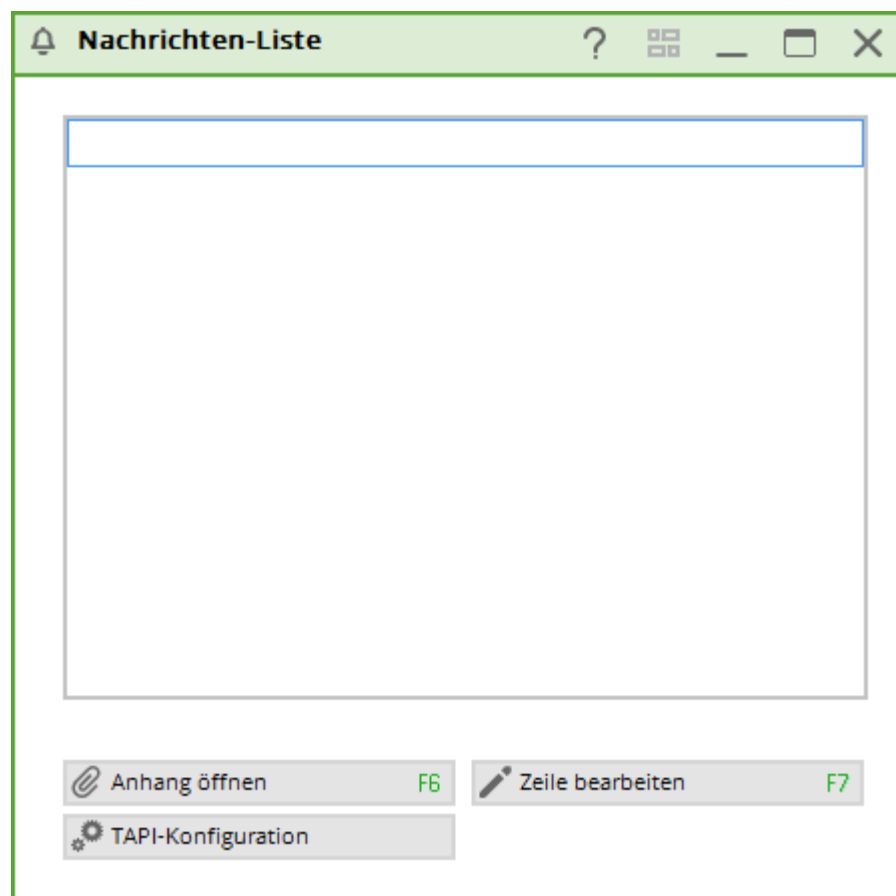
Avec le bouton *Afficher la fenêtre des rendez-vous et des tâches* la fenêtre des rendez-vous s'ouvre ; applicable par exemple si vous aviez ouvert les options à partir de la fenêtre CRM de la personne.

## Afficher la fenêtre d'alarme

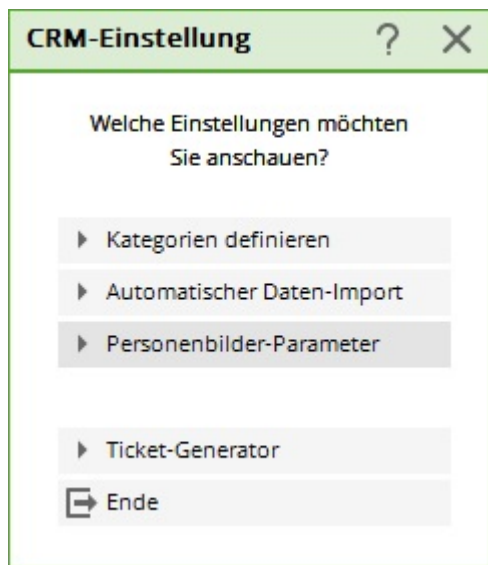
Avec le bouton *Fenêtre d'alarme* vous pouvez ouvrir la fenêtre manuellement, normalement la fenêtre s'ouvre automatiquement à intervalles réguliers.

## Ouvrir la liste des messages

Si votre système téléphonique est relié à PC CADDIE, les appels entrants sont affichés ici.



# Paramètres basiques



Les paramètres basiques sont également accessibles via **Paramètres/Paramètres du programme/Paramètres de CRM**.

Allez directement à [l'importation automatique des données](#)

Allez directement au [paramètre de l'image de la personne](#)

## Définir ou modifier les catégories

Le CRM\DMS contient déjà quelques catégories prédéfinies. Les différentes catégories et leurs caractéristiques individuelles seront abordées dans la section suivante. Nous tenons à souligner que vous pouvez modifier les catégories existantes ou définir vos propres catégories. En fonction de la tâche pour laquelle vous avez besoin du CRM\DMS, vous pourriez être heureux d'ajouter des catégories supplémentaires. Pour créer une nouvelle catégorie ou modifier une catégorie existante, veuillez cliquer sur le bouton **Définir les catégories** :

Wählen Sie die Kategorie

☐ Alphabetisch

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

► Mehrfachanlage

F6

► Ansprechpartner umwandeln

F9

✓ OK

✗ Abbruch

Avec **Éditer** (F7), vous pouvez modifier une catégorie existante et **Supprimer** (F5), vous pouvez la supprimer de la liste. Nous allons maintenant vous montrer brièvement comment créer une nouvelle catégorie. Pour ce faire, cliquez sur **Nouveau** (F9), la fenêtre suivante s'ouvre :

Kategorie bearbeiten

Kurzkennung:

ANSP

Beschreibung:

Ansprechpartner

Typ

Standard

Folgeeintrag

Typ:

Ansprechpartner

Gruppen:

☒ Vermerk

☐ Warnung

☐ Warnung wenn offen

☒ Ansprechpartner

☐ Kontakt

☐ Korrespondenz

☐ E-Mail

☐ Ideen/Projekte

☐ Rechnung

Auswählbar in diesen Situationen:

☒ Person

☒ Projekt

☒ Folgebuchung

☒ OK

☐ Abbruch

Par exemple, vous voulez vous assurer que les plaintes sont transmises et traitées. Toutes les plaintes doivent donc être transmises immédiatement au directeur général. Dans ce cas, il est utile d'ouvrir une catégorie distincte. Sous **code court**, nous indiquons „REKL“ pour cet exemple et sous **description** „Plainte“.

## Type

Sous l'onglet Type, vous pouvez sélectionner différents types de catégories.

Kategorien bearbeiten	
ATT	Anhang
ANM	Anmeldung
ANONYM	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

## Information

Sont des entrées normales sans critères supplémentaires particuliers

## Projet

Si ce type est sélectionné, pas de simple ticket mais un projet s'ouvre directement

## Informations cryptées

Sont des entrées qui sont protégées par un mot de passe

## Personne de contact

Ces entrées sont surlignées en vert par défaut et sont utilisées pour stocker les personnes de contact, par exemple pour les entreprises

## Lien avec la personne

Ces entrées sont surlignées en bleu par défaut et sont utilisées pour relier des seconds ensembles de données

## Changement d'enregistrement de données

Les entrées qui documentent les changements et les enregistrements dans l'enregistrement des données

## Statut du client



???

Pour notre exemple, nous avons choisi „Information“.

**Kategorie bearbeiten**

Kurzbezeichnung:

Beschreibung:

Typ:

Gruppen:

- ☒ Vermerk
- ☒ Warnung
- ☒ Warnung wenn offen
- ☐ Ansprechpartner
- ☐ Kontakt
- ☐ Korrespondenz
- ☐ E-Mail
- ☐ Ideen/Projekte
- ☐ Rechnung

Auswählbar in diesen Situationen:

- ☒ Person
- ☒ Projekt
- ☒ Folgebuchung

OK  
Abbruch

Ci-dessous, vous déterminez à quel groupe la catégorie doit être attribuée. Ces groupes sont fixes et ne peuvent être modifiés.

„Sélectionnable dans ces situations“ - vous décidez ici quand ce type d'entrée peut être créé, que ce soit à partir du CRM dans le masque de la personne, à partir d'un projet ou si cette entrée ne peut être créée que comme entrée de suivi.

Dans notre cas, nous activons les groupes „Note“ et „Correspondance“ et sélectionnons toutes les situations.

## Standard

Dans l'onglet Standard, vous pouvez configurer l'entrée de manière à ce que non seulement le ticket apparaisse lorsque vous la composez, mais aussi que l'aide soit affichée sous forme de texte.

## 1 Texte standard

Si vous saisissez un texte dans ce champ, il apparaîtra automatiquement comme une suggestion dès que vous effectuerez une nouvelle entrée dans CRM\DMS avec cette catégorie. Vous avez ainsi la possibilité de stocker des informations complémentaires pour vos employés, de manière à disposer de tous les détails nécessaires pour une édition ultérieure.

**Kategorie bearbeiten**

Kurzkennung: REKL

Beschreibung: Reklamation

Typ: Standard Folgeeintrag

Standard-Text:  
Beschreibung der Situation, das zur Reklamation geführt hat:

☐ Auswahl der Textbausteine

Dokument:

Bediener: Hauptmitarbeiter

Sichtbar: Alle Bediener

Wiedervorlage:

Status: Alarm (dringend)

Farbe: #FF0000

☒ Muss einem Projekt zugewiesen werden

☐ Es muss eine Dauer eingegeben werden

☐ Diese Buchungen im Timetable speichern

1 2 3 4 5

## 2 Sélection des blocs de texte

Cette option vous offre la possibilité de rendre les entrées un peu cohérentes malgré le texte libre en stockant des textes prédéfinis pour la ligne d'objet et pour le champ de texte. De cette manière, les différents points peuvent être bien traités.

Par exemple, si vous entrez ce qui suit dans le champ supérieur pour le **texte standard**...

Plainte concernant les installations  
Plaintes concernant l'état du site  
Plaintes concernant les employés

Plainte concernant d'autres incidents

Était-ce une journée chargée ?

Informations sur la météo :

L'humeur du client :

Description du problème :

...puis cochez la case, toutes les lignes jusqu'à la ligne vide sont d'abord interrogées comme alternatives. Vous choisissez une ligne, celle-ci est inscrite dans l'objet. Tout ce qui suit une ligne blanche est alors pris comme texte effectif par défaut et peut être rempli par l'employé.

### 3 Documents

Si la plainte a été reçue par écrit, elle peut être intégrée dans le ticket ici.

### 4 Visibilité

Définissez à qui ces entrées sont converties par défaut et pour qui elles sont visibles.

### 5 Nouvelle soumission/Statut/Couleur

Si vous souhaitez que tous les tickets de cette catégorie apparaissent à nouveau dans la fenêtre de l'événement à une date ultérieure, définissez ici la date de la nouvelle présentation. Vous pouvez également décider ici de l'urgence de l'entrée et de la couleur dans laquelle elle est affichée. Dorénavant, toutes les entrées effectuées seront utilisées par défaut pour la catégorie.

Attention : Veillez à ne pas utiliser d'innombrables couleurs différentes pour les catégories. Le CRM\DMS doit rester clairement organisé. N'utilisez les couleurs que si l'information doit effectivement être mise en évidence.

### 6 Entrées obligatoires

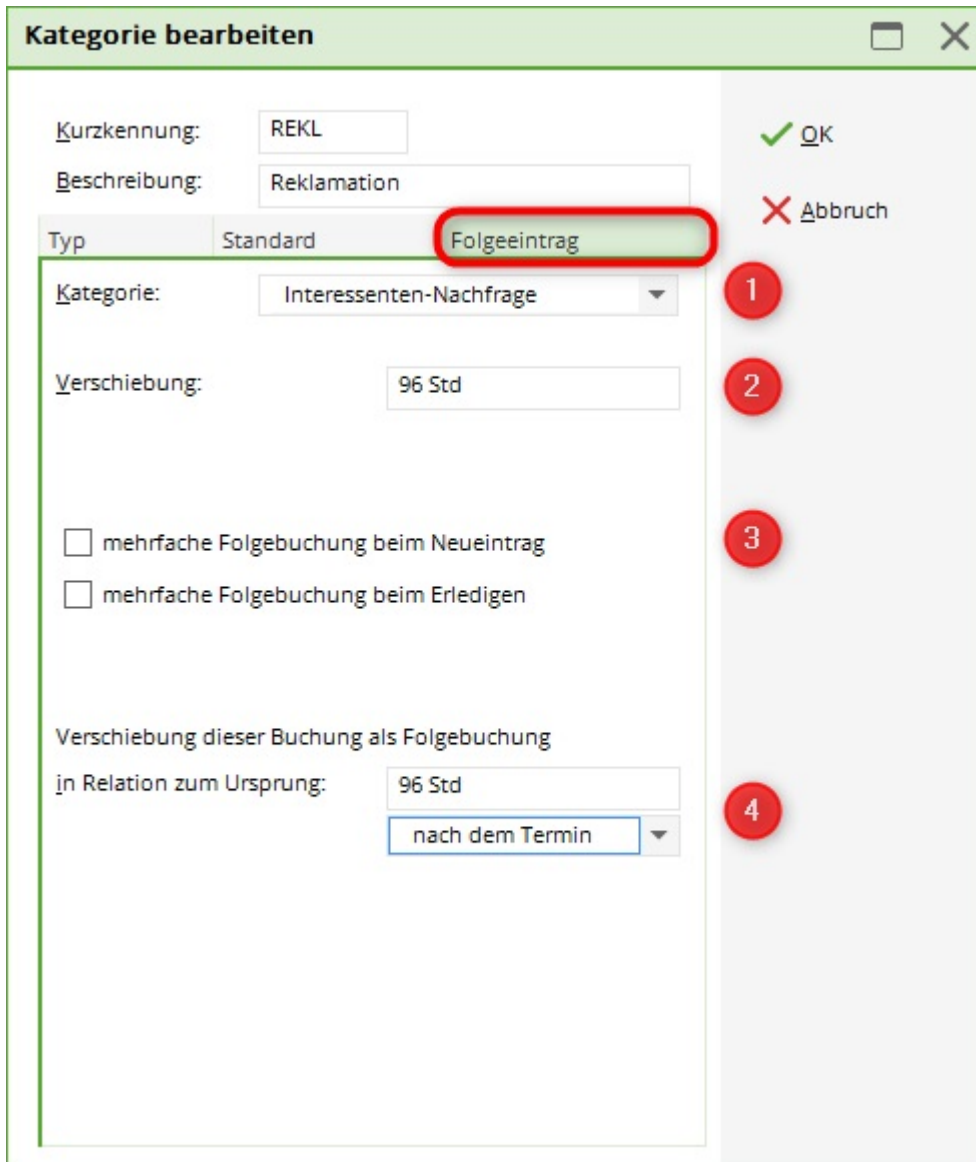
Dans le cas qui nous concerne, nous souhaitons recueillir toutes les plaintes dans le cadre du projet conçu à cet effet. Placez les premiers crochets et l'entrée **doit être attribuée à un projet**. Vous pouvez ainsi vous assurer que les entrées individuelles ne sont pas perdues.

Si vous voulez savoir combien de temps est consacré à certains travaux, vous pouvez forcer l'entrée avec cette coche à **une durée doit être saisie**.

Si vous gérez votre calendrier dans PC CADDIE, vous pouvez, par exemple, cocher la case **enregistrer cette entrée dans le calendrier** et elle sera affichée dans le calendrier correspondant.

## Entrée de suivi

Pour garantir que les processus de travail se poursuivent automatiquement, vous pouvez utiliser des entrées de suivi pour programmer les actions suivantes. Vous pouvez ainsi vous assurer que rien n'est oublié et ne devez pas rédiger des notes de rappel manuellement. Dans notre exemple, nous avons affaire à un visiteur qui s'intéresse à l'offre de cours. Sa visite est documentée avec la catégorie „enquête sur les parties intéressées“. Cette catégorie est stockée de telle sorte qu'un autre ticket s'ouvre et rappelle à l'opérateur de demander à nouveau au client s'il a besoin d'informations complémentaires :



### 1 catégorie

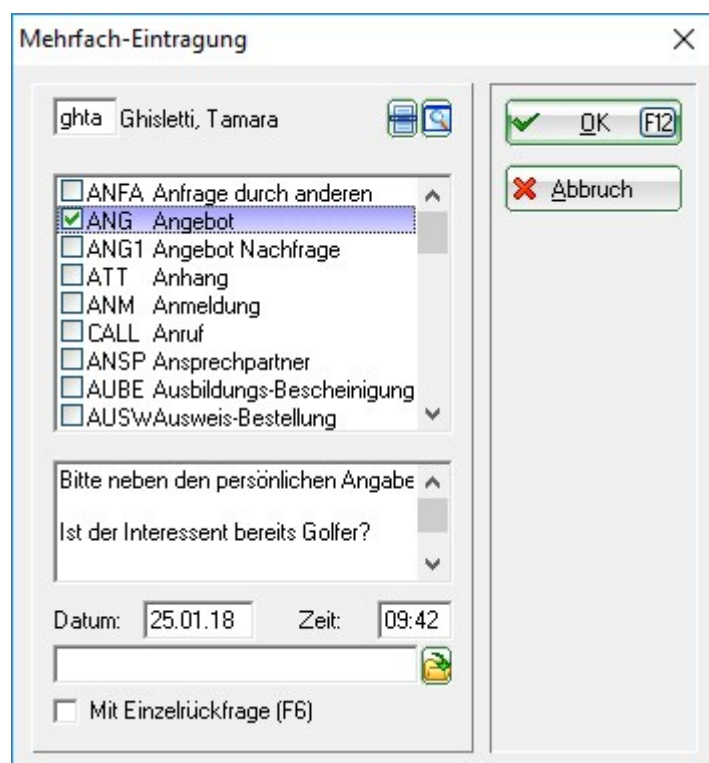
Vous sélectionnez ici la catégorie à laquelle le ticket suivant est attribué

### 2 et 4 Déplacement

Définissez l'heure à laquelle le ticket doit apparaître dans la fenêtre de rendez-vous. Si vous n'entrez rien, la prochaine entrée est fixée à aujourd'hui. Si vous souhaitez que le prochain ticket apparaisse plus tard dans la fenêtre de rendez-vous, saisissez le décalage horaire en heures dans le champ supérieur ou inférieur.

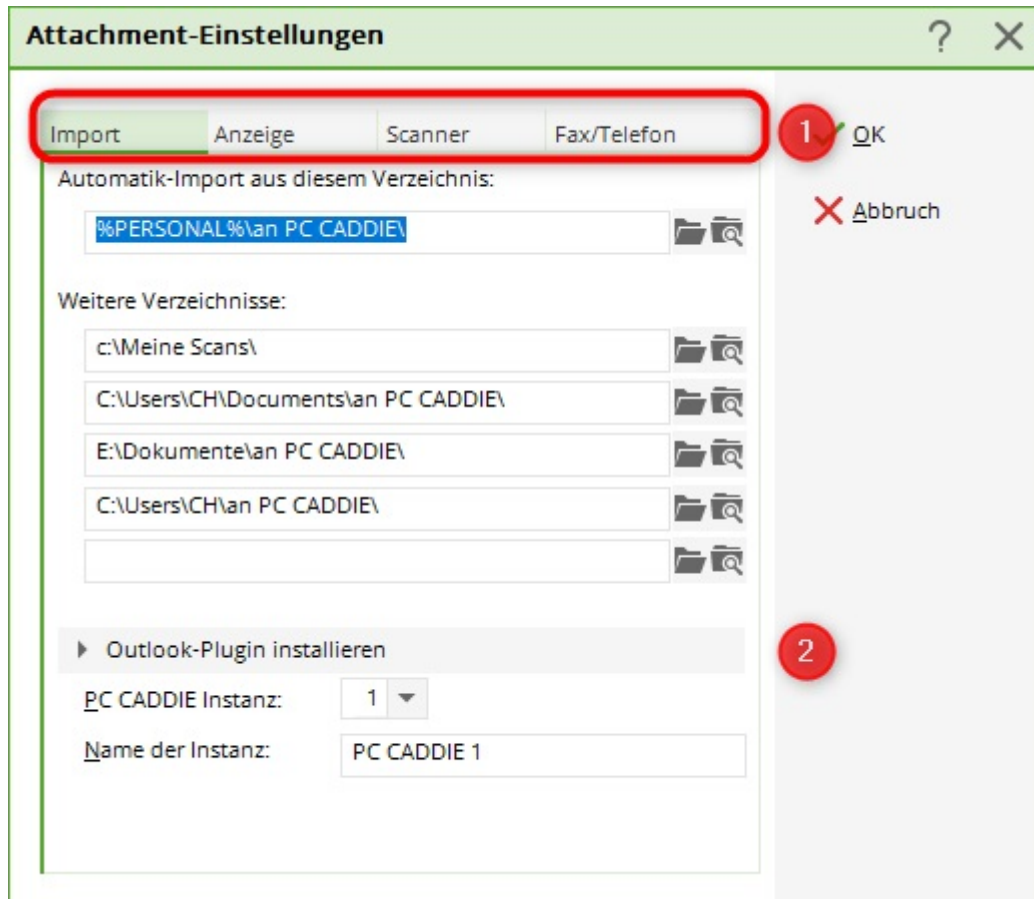
### 3 Plusieurs affectations de suivi

Cochez cette case si le flux de travail prévoit plus d'une étape directe. Dans notre exemple, cela pourrait être très pratique si nous voulons envoyer au client une offre pour les différents cours en même temps. L'option „à la nouvelle entrée“ leur apporte les tickets supplémentaires pendant la création, dès que le premier ticket suivant est confirmé par OK. Avec „en cours de traitement“, le premier ticket doit être mis en statut „terminé“ avant que la fenêtre suivante n'apparaisse :



Ici, vous pouvez maintenant vérifier quels tickets supplémentaires doivent être créés et combien doivent l'être. Dans notre cas, en plus du ticket de suivi pour le suivi (1), il s'agirait d'un ticket supplémentaire pour l'offre susmentionnée.

## Importation automatique des données

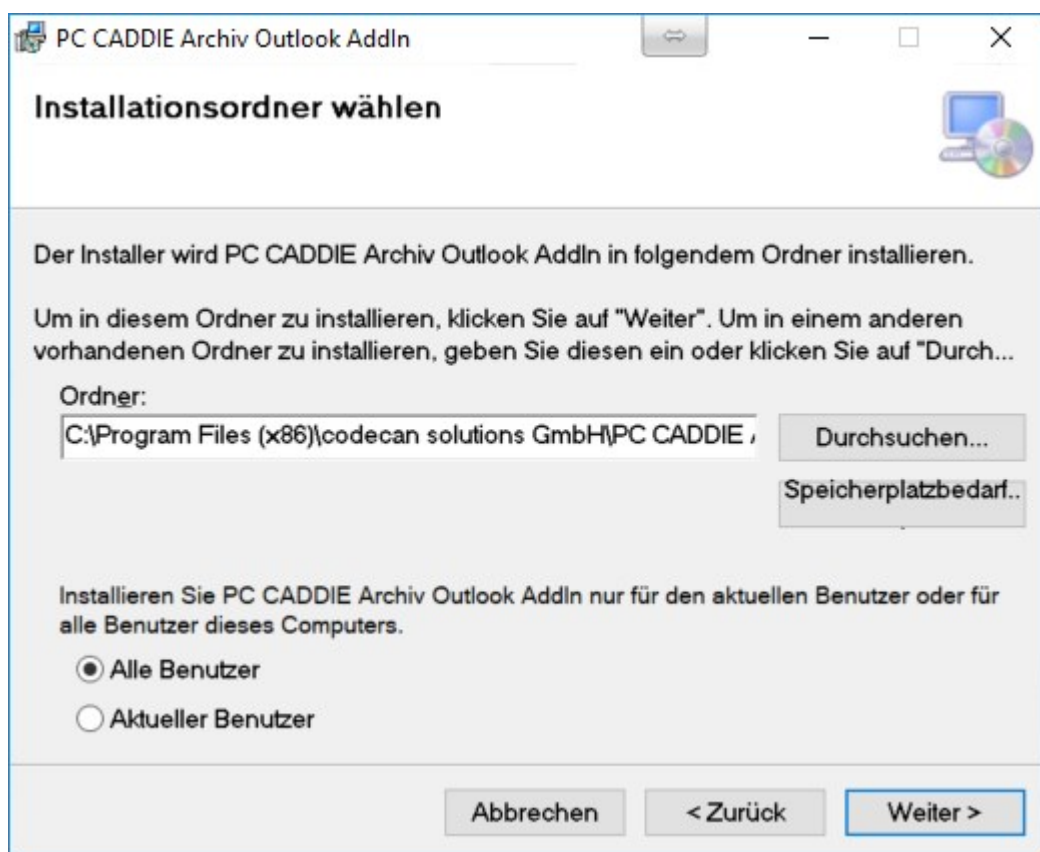
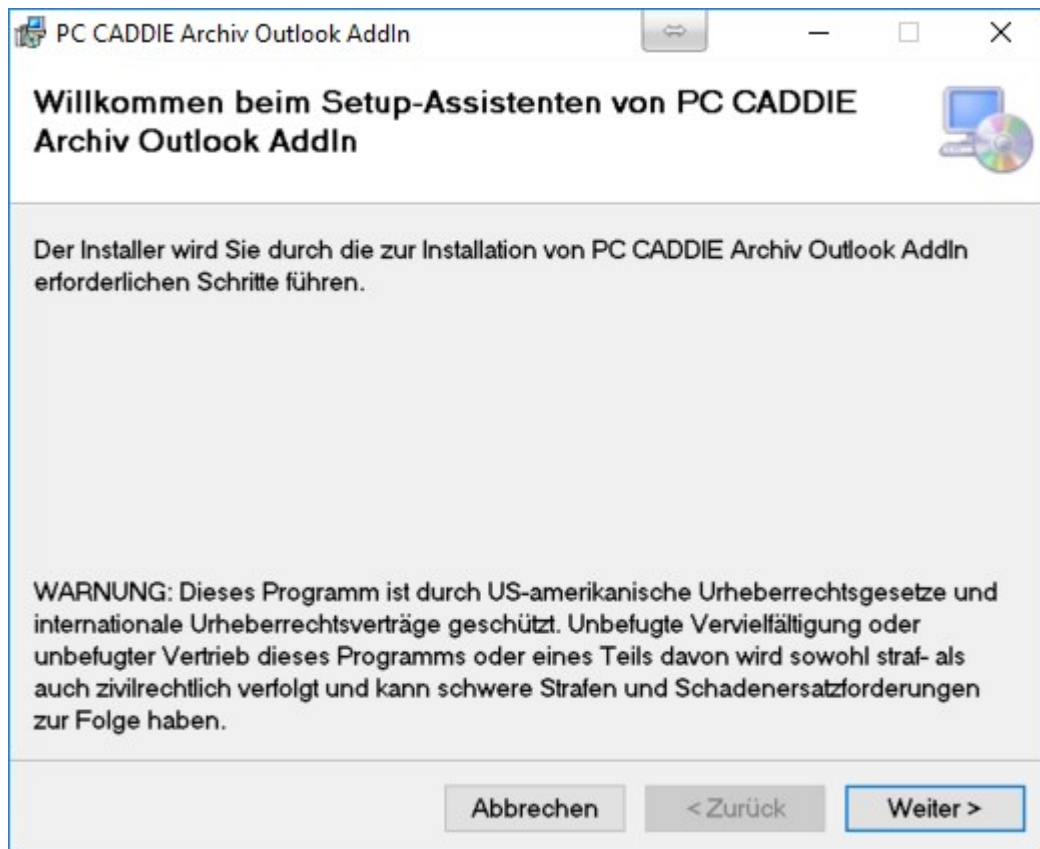


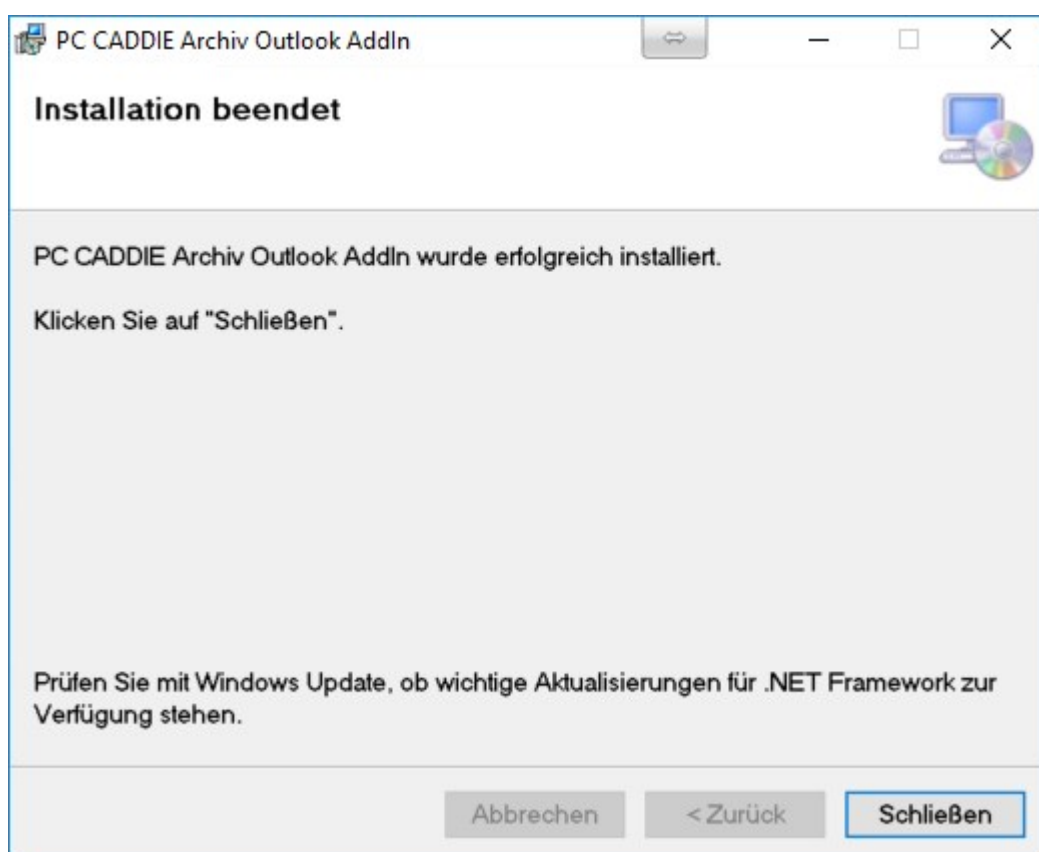
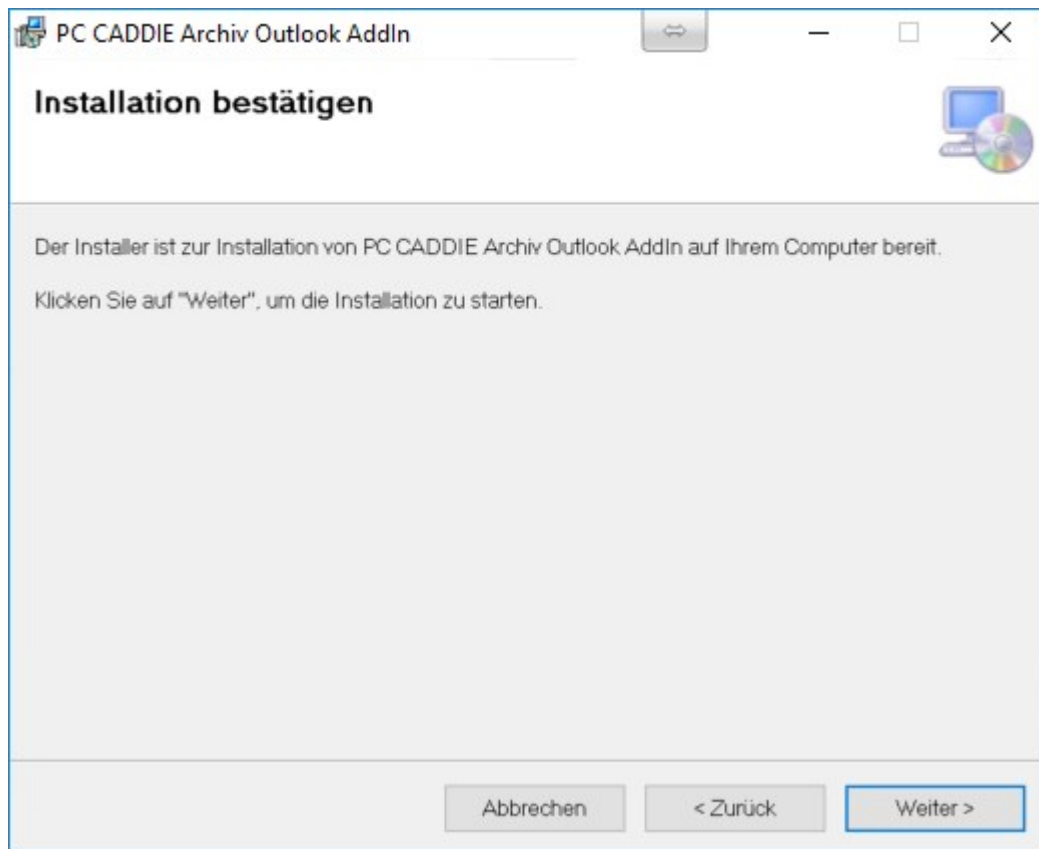
## 1 Chemins d'importation

C'est là que sont stockés les chemins par lesquels les données sont importées entre le programme de courrier, le scanner, le fax, l'appareil photo, etc. et le PC CADDIE. Si vous souhaitez configurer un nouvel appareil pour l'importation, nous serons heureux de vous aider. Veuillez contacter notre équipe de soutien

## 2 Installer le plugin Outlook

Ce bouton vous amène à l'assistant qui vous aide à relier votre Outlook à PC CADDIE pour l'importation du courrier. Les fenêtres suivantes sont affichées, que vous pouvez simplement confirmer avec Ok et continuer :





Si ce service est déjà installé, il vous sera demandé au cours de ce processus si vous souhaitez le réparer ou le désinstaller.

Des informations sur la manipulation et l'importation peuvent être trouvées sous [Envoyer le document DMS à PC CADDIE](#)



# Images de personnes - paramètres

Retour au [Résumé](#)