Kunden- und Kontaktmanagement

Benutzerhandbuch

Changepoint PPM 2017

Copyright © 2017 Changepoint Canada ULC. Alle Rechte vorbehalten.

RECHTE DER US-REGIERUNG-Nutzung, Duplizierung oder Offenlegung durch die US-Regierung unterliegen Beschränkungen, wie in der Lizenzvereinbarung von Changepoint Canada ULC ausgeführt und in DFARS 227.7202-1(a) und 227.7202-3(a) (1995), DFARS 252.227-7013(c)(1)(ii) (OCT 1988), FAR 12.212(a) (1995), FAR 52.227-19 oder FAR 52.227-14 (ALT III) dargelegt, soweit zutreffend.

Dieses Produkt enthält vertrauliche Daten und Betriebsgeheimnisse von Changepoint Canada ULC. Eine Offenlegung ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Changepoint Canada ULC ist verboten. Der Gebrauch dieses Produkts unterliegt den Nutzungsbedingungen der Lizenzvereinbarung von Changepoint Canada ULC.

Eine Vervielfältigung der Dokumentation durch den Lizenznehmer ist nur für den internen Gebrauch zulässig. Der Inhalt dieses Dokuments darf ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Changepoint Canada ULC nicht abgewandelt, modifiziert oder geändert werden. Changepoint Canada ULC kann den hier angegebenen Inhalt jederzeit mit oder ohne Kündigungsfrist ändern.

Inhaltsverzeichnis

1. Kunden erstellen und verwalten **5**

Erläuterungen zu Kunden 5
Kunden aufrufen 5
Aktivitäten und Ereignisse, die im Bearbeitungsverlauf der Kunden und des Kontakts erfasst sind 5
Kunden erstellen 7
Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“ 7
Adressdaten für Kunden erfassen 8
Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“ 8
Bundesstaaten bzw. Provinzen zu Kundenadressen hinzufügen 9
Telefonnummern für Kunden erfassen 9
Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“ 10
Detailinformationen zu Kunden erfassen 10
Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“ 11
Den Zugriff auf Kunden verwalten 12
Kunden bearbeiten 13
Kundendatensätze löschen 13

2. Kontakte erstellen und verwalten **15**

Erläuterungen zu Kontakten 15
Kontakte aufrufen 15
Kontakte über die Liste „Meine Kontakte“ aufrufen 16
Kontakte in der Liste „Meine Kontakte“ hinzufügen und entfernen 16
Kontakte erstellen 16
Dialogfeld „Vollständiger Name“ 17
Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“ 18
Adressinformationen für Kontakte erfassen 18
Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“ 19
Bundesstaaten bzw. Provinzen zu Kontaktadressen hinzufügen 19
Telefonnummern für Kontakte hinzufügen 20
Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“ 21
Detailangaben zu Kontakten hinzufügen 21
Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“ 22
Erläuterungen zum Zugriff auf das Kundenportal 22
Zugriff von Kontakten auf das Kundenportal einrichten 22
Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Kundenportal“ 23
Zugriff von Kundenportal-Benutzern auf interne Profile einrichten 25

Zugriff auf Kontakte verwalten 25
Kontakte bearbeiten 26
Kontakte löschen 27
E-Mails aus Kontaktprofilen heraus versenden 27

Stichwortverzeichnis 29

1. Kunden erstellen und verwalten

Erläuterungen zu Kunden

Kunden enthalten Informationen über Kunden, Geschäftspartner, Lieferanten und Auftragnehmer, mit denen Ihr Unternehmen zusammenarbeitet.

Kontakte, Projektkandidaten, Aufträge, Projekte und Rechnungen können Sie erst erstellen und mit einem Kunden verknüpfen, nachdem Sie den Kunden angelegt haben.

Kunden aufrufen

1. Klicken Sie auf **Allgemein** > **Kunden**.

   Die Baumansicht der **Kunden** wird, nach Kundentyp gegliedert, geöffnet.

2. Wenn Sie die Kunden nach Standort anzeigen möchten, klicken Sie auf **Optionen** > **Anzeigen** > **Arbeitsort**.

   Hinweis: In dieser Ansicht werden nur die Kunden angezeigt, für die im Profil ein Standort angegeben wurde.

3. Blenden Sie die untergeordneten Ebenen der Baumansicht ein, um zum gewünschten Kunden zu gelangen.

4. Klicken Sie auf den Kunden.

   Das Kundenprofil wird geöffnet.

Aktivitäten und Ereignisse, die im Bearbeitungsverlauf der Kunden und des Kontakts erfasst sind

Im Bearbeitungsverlauf des Kunden und des Kontakts sind das Datum, die Uhrzeit und die Ressource, welche die Aktivität oder das Ereignis erstellt hat, gespeichert. Folgende Aktivitäten und Ereignisse sind im Bearbeitungsverlauf des Kunden und des Kontakts erfasst:

Kundenbezogene Aktivitäten und Ereignisse

- Erstellung eines des Kunden
- Bearbeitung des Kunden
- Erstellung eines Auftrags aus dem Kunden

- Benachrichtigungen über die Bestätigung einer Rechnung für den Kunden
- Abschluss oder Erstellung einer Aktivität, die aus einem Kunden heraus erstellt wurde
- Erstellung eines Wissensbestandteils aus dem Kunden
- Erstellung eines Projekts aus dem Kunden
- Kommentare, die dem Bearbeitungsverlauf des Kunden hinzugefügt wurden

Kontaktbezogene Aktivitäten und Ereignisse

- Erstellung eines Kontakts aus dem Kundendatensatz
- Bearbeitung eines zum Kunden gehörenden Kontakts
- Einladung zur Nutzung des Kundenportals
- Abschluss einer Aktivität, die aus dem zum Kunden gehörenden Kontakt erstellt wurde
- Kommentare, die dem Bearbeitungsverlauf eines zum Kunden gehörenden Kontakts hinzugefügt wurden

Projektkandidatenbezogene Aktivitäten und Ereignisse

- Erstellung eines Projektkandidaten aus dem Kundendatensatz
- Änderung und Speicherung eines mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Statusänderung eines mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Änderung des revidierten Abschlusses bzw. Starts eines mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Änderung des Budgetbetrags eines mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Entfernung eines mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Abschluss oder Erstellung einer Aktivität, die aus einem mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten erstellt wurde
- Erstellung eines Auftrags aus einem mit dem Kunden verbundenen Projektkandidaten
- Kommentare, die dem Bearbeitungsverlauf eines zum Kunden gehörenden Projektkandidaten hinzugefügt wurden

Kunden erstellen

Die für einen Kunden ausgewählte Arbeitsstelle wird als standardmäßiger Weiterverrechnungsort herangezogen, wenn im Auftrag die Adresse des Kunden gewählt ist.

1. Klicken Sie auf **Erstellen > Kunde**.

   Das Dialogfeld **Kunden erstellen** wird mit der Registerkarte **Allgemein** im Vordergrund geöffnet.

2. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“* auf Seite 7.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der Kundendatensatz ist angelegt.

4. Weitere Informationen zur Vervollständigung des Profils finden Sie in den folgenden Abschnitten:

   - *Adressdaten für Kunden erfassen* auf Seite 8
   - *Telefonnummern für Kunden erfassen* auf Seite 9
   - *Detailinformationen zu Kunden erfassen* auf Seite 10
   - *Den Zugriff auf Kunden verwalten* auf Seite 12

Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Feld **Kundenname**	Name des Kunden
Feld **Alias**	Name des Kunden in einer anderen Sprache oder in anderen Schriftzeichen
Liste **Kundentyp**	Kundentyp, der die Beziehung zwischen dem Kunden und Ihrem Unternehmen kennzeichnet
Liste **Accountstatus**	Accountstatus des Kunden
Liste **Status**	Derzeitiger Status des Kunden

Feld	Beschreibung
Texterkennungsfeld **Übergeordneter Kunde**	Übergeordneter Kunde, sofern vorhanden
Kontrollkästchen **Vertriebsreferenz**	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kunde als Referenz für andere, bereits erfasste oder künftige Kunden herangezogen werden.
Kontrollkästchen **Aufträge zulassen**	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, können Ressourcen Aufträge für den Kunden erstellen.

Adressdaten für Kunden erfassen

Sie können eine Hauptadresse, eine Adresse für die Weiterverrechnung und eine Lieferadresse angeben.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kundendatensatz.
   - Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“* auf Seite 8.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“

Feld	Beschreibung
Feld **URL**	Internetadresse des Kunden **Hinweis:** Das Feld „URL“ gehört zu keinem der Adresstypen.
Liste **Land**	Name des Landes
Felder für die **Adresse**	Straßenname, Hausnummer, Block- oder Gebäudeteil und Stockwerk

Feld	Beschreibung
Feld **Ort**	Name der Stadt
Texterkennungsfeld **Provinz/Staat**	Name des Bundesstaats bzw. der Provinz
Feld **PLZ**	Postleitzahl
Texterkennungsfeld **Arbeitsregion**	Arbeitsregion des Kunden
Texterkennungsfeld **Arbeitsstelle**	Arbeitsstelle des Kunden

Bundesstaaten bzw. Provinzen zu Kundenadressen hinzufügen

Sie können fehlende Bundesstaaten bzw. Provinzen ergänzen.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kundendatensatz.
   - Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.
3. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Feld **Provinz/Staat**.

   Das Dialogfeld **Provinz/Staat hinzufügen** wird angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Abkürzung** die gebräuchliche Abkürzung für den Bundesstaat bzw. die Provinz ein.
5. Geben Sie im Feld **Provinz/Staat** den Namen des Bundesstaates oder der Provinz ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Telefonnummern für Kunden erfassen

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kundendatensatz.
   - Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonnummern**.
3. Machen Sie alle nötigen Angaben. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“* auf Seite 10.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“

Feld	Beschreibung
Bereich **Telefonnummern** und zugehörige Felder	Rufnummern des Kunden • Telefon 1 • Gebührenfrei • Fax • Telefon Kundendienst • Telefon Tech. Support • Telefon Geschäftsführung • Telefonnummer Vertrieb • Telefon Marketing • Telefon Personalabteilung • Telefonnummer Sicherheitspersonal • Weitere Telefonnummer

Detailinformationen zu Kunden erfassen

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kundendatensatz.
   - Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“* auf Seite 11.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kunden erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Liste **Quelle**	Zum Kunden gehörende Quelle, sofern vorhanden Befindet sich die richtige Quelle nicht in der Liste, können Sie eine neue Quelle erstellen.
Texterkennungsfeld **Account-Manager**	Person, die für die Verwaltung des Kunden-Accounts zuständig ist
Texterkennungsfeld **Geschäftskontakt**	Der dem Unternehmen des Kunden zugewiesene Geschäftskontakt
Texterkennungsfeld **Kundenmanager**	Ressource, die für den Bedarf dieses Kunden zuständig ist. Der Wert in diesem Feld wird als Standardwert beim Erstellen eines Projektkandidaten aus einer Anforderung herangezogen.
Feld **Kunden-ID**	Nummer, durch die der Kunde eindeutig gekennzeichnet ist Ist die automatische Nummerierung in Ihrem Unternehmen eingerichtet, so wird automatisch eine ID zugewiesen.
Liste **Standort**	Region, in welcher der Kunde ansässig ist In diesem Feld muss ein Wert eingegeben werden, wenn der Kunde bei einer Sortierung nach **Standort** in der Baumansicht der **Kunden** angezeigt werden soll.
Liste **Fachbereich**	Der Fachbereich des Kunden
Liste **Geschätztes Budget**	Schätzwert für das Jahresbudget des Kunden
Liste **Angestellte**	Geschätzte Anzahl der Angestellten im Unternehmen des Kunden
Kontrollkästchen **Steuerfrei**	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Kunde von der Besteuerung ausgenommen ist.
Feld **Steuerbefreiungs-ID**	Steuerbefreiungs-Kennung Machen Sie diese Angabe, wenn der Kunde von der Besteuerung ausgenommen ist.

Feld	Beschreibung
Feld **Umsatzsteuer-ID**	Registrierungsnummer für die Umsatzsteuer
Feld **Kommentare**	Anmerkungen zum Kunden
Kontrollkästchen **Aktivierung der Umfragen**	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Kunde bei Umfragen berücksichtigt. Weitere Informationen siehe Benutzerhandbuch *Umfragemanagement*.
Kontrollkästchen **Datenkarte erstellen**	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird eine Datenkarte für den Kunden angelegt. Weitere Informationen siehe Benutzerhandbuch *Umfragemanagement*.

Den Zugriff auf Kunden verwalten

Sie können die Zugriffsberechtigung für einen Kunden auf einzelne Ressourcen beschränken oder auf solche Ressourcen, die Zugriffsrechte auf bestimmte Weiterverrechnungsstellen besitzen. Wenn mehrere Weiterverrechnungsstellen angegeben sind, können Ressourcen mit Zugriff auf mindestens eine der Weiterverrechnungsstellen auf den Kundendatensatz zugreifen.

Wenn Sie den Zugriff auf einen Kunden beschränken, wird auch der Zugriff auf Kontakte, Aufträge und Projekte, die zu dem Kunden gehören, beschränkt.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kundendatensatz.
   - Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriff**.
3. Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie die Zugriffsberechtigung auf einzelne Ressourcen beschränken möchten:
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Bevorzugte Ressourcen** die betreffenden Ressourcen aus.
   c. Klicken Sie auf den nach oben weisenden Pfeil.

4. So entziehen Sie einzelnen Ressourcen die Zugriffsberechtigung (nur anwendbar, wenn das Kontrollkästchen **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen** aktiviert ist):
   a. Wählen Sie in der Liste **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen** die betreffenden Ressourcen aus.
   b. Klicken Sie auf den nach unten weisenden Pfeil.
5. Wenn Sie die Zugriffsberechtigung auf Ressourcen beschränken möchten, die Zugriff auf eine bestimmte Verrechnungsstelle haben, wählen Sie im Texterkennungsfeld **Verrechnungsstelle** eine oder mehrere Verrechnungsstellen.
6. Klicken Sie auf **Ressourcen verwalten**, um weitere Ressourcen auszuwählen und sie bei Bedarf Ihrer bevorzugten Ressourcenliste hinzuzufügen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kunden bearbeiten

1. Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.

   Das Dialogfeld **Kunde bearbeiten** wird angezeigt.
2. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kundendatensätze löschen

1. Rufen Sie den Kunden zur Bearbeitung auf.

   Das Dialogfeld **Kunde bearbeiten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

2. Kontakte erstellen und verwalten

Erläuterungen zu Kontakten

Als Kontakte werden Personen bezeichnet, die für Kunden tätig sind, zu denen Ihr Unternehmen geschäftliche Beziehungen unterhält. Das Kontaktprofil enthält alle wichtigen Angaben wie beispielsweise die Stellenbezeichnung des Kontakts im Unternehmen, seine Abteilung, Adresse, Telefonnummern etc.

Kontakte können Sie nur für die Kunden erstellen, auf deren Datensätze Sie Zugriff haben. Für einen Kunden muss mindestens ein Kontakt vorhanden sein, damit Aufträge für den Kunden erstellt werden können.

Kontakte aufrufen

Kontakte können Sie über die Baumansicht der **Kunden** aufrufen.

1. Klicken Sie auf **Allgemein** > **Kunden**.

   Die Baumansicht **Kunden** wird angezeigt.

2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Wenn Sie die Kunden nach Kundentyp anzeigen möchten, klicken Sie auf **Optionen** > **Anzeigen** > **Kundentyp**. Blenden Sie die untergeordneten Ebenen der Baumansicht ein, um zum gewünschten Kunden zu gelangen.

   - Wenn Sie die Kunden nach Standort anzeigen möchten, klicken Sie auf **Optionen** > **Anzeigen** > **Standort**. Blenden Sie die untergeordneten Ebenen der Baumansicht ein, um zum gewünschten Kunden zu gelangen.

   Hinweis: In dieser Ansicht werden nur die Kunden angezeigt, für die im Profil ein Standort angegeben wurde.

   - Wenn Sie Ihre Kontakte nach Namen suchen möchten, verwenden Sie die Option **Filter**.

3. Erweitern Sie die untergeordneten Ebenen der Kundenbaumansicht, um den gewünschten Kontakt zu finden.

4. Klicken Sie auf den Kontakt.

   Das Kontaktprofil wird geöffnet.

Kontakte über die Liste „Meine Kontakte“ aufrufen

Fügen Sie der Liste **Meine Kontakte** Ressourcen hinzu und erstellen Sie so eine Liste Ihrer persönlichen Kontaktpersonen.

1. Klicken Sie auf **Allgemein** > **Meine Kontakte**.

   Daraufhin wird eine Liste von Kunden mit Kontakten angezeigt, die sich in Ihrer Liste **Meine Kontakte** befinden.

2. Erweitern Sie die untergeordneten Ebenen des Kundentyps, um den gewünschten Kunden zu finden.

3. Erweitern Sie die untergeordneten Ebenen der Kundenbaumansicht, um den gewünschten Kontakt zu finden.

4. Klicken Sie auf den Kontakt.

   Das Kontaktprofil wird geöffnet.

Kontakte in der Liste „Meine Kontakte“ hinzufügen und entfernen

Wenn Sie den einzigen Kontakt eines Kunden entfernen, wird auch der Kunde aus der Liste **Meine Kontakte** entfernt.

1. Rufen Sie den Kontakt auf.

2. Wenn Sie einen Kontakt hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Aktionen** > **Meiner Kontaktliste hinzufügen**.

3. Wenn Sie den Kontakt entfernen möchten, klicken Sie auf **Aktionen** > **Aus meiner Kontaktliste entfernen**.

Kontakte erstellen

Wenn Sie sicherstellen möchten, dass Changepoint die verschiedenen Bestandteile des Kontaktnamens richtig erkennt, tragen Sie den vollständigen Namen des Kontakts im Dialogfeld **Vollständiger Name** ein, anstatt ihn direkt im Namensfeld einzugeben.

1. Klicken Sie auf **Erstellen** > **Kontakt**.

   Das Dialogfeld **Kontakt erstellen** wird mit der Registerkarte **Allgemein** im Vordergrund angezeigt.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Namen des Kontakts einzugeben:

a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vollständiger Name**.

   Das Dialogfeld **Vollständiger Name** wird angezeigt.

b. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Vollständiger Name“* auf Seite 17.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Allgemein** nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“* auf Seite 18.

4. Wählen Sie im Texterkennungsfeld **Kunde** den Kunden, zu dem der Kondakt gehört.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der Kontakt ist erstellt.

6. Weitere Informationen zur Vervollständigung des Kontaktprofils finden Sie in den folgenden Abschnitten:

   - *Adressinformationen für Kontakte erfassen* auf Seite 18
   - *Telefonnummern für Kontakte hinzufügen* auf Seite 20
   - *Detailangaben zu Kontakten hinzufügen* auf Seite 21
   - *Zugriff von Kontakten auf das Kundenportal einrichten* auf Seite 22
   - *Zugriff auf Kontakte verwalten* auf Seite 25

Dialogfeld „Vollständiger Name“

Feld	Beschreibung
Feld **Anrede**	Anrede des Kontakts (z. B. Frau, Herr, Dr.)
Felder **Vorname**, **2. Vorname**, **Nachname**	Namensbestandteile des Kontakts
Feld **Suffix**	Namenszusätze des Kontakts (z. B. Jr., Sr., III) oder akademische Grade wie etwa M.A. oder MBA

Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Schaltfläche **Vollständiger Name**	Öffnet das Dialogfeld **Vollständiger Name** Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Vollständiger Name“* auf Seite 17.
Feld **Vollständiger Name**	Geben Sie Namen nicht direkt in das Textfeld **Vollständiger Name** des Dialogfelds **Kontakt** ein. Klicken Sie stattdessen auf die Schaltfläche **Vollständiger Name**.
Feld **Stellenbezeichnung**	Stellenbezeichnung des Kontakts
Texterkennungsfeld **Kunde**	Kunde, zu dem der Kontakt gehört
Liste **Typ**	Kontakttyp
Felder **E-Mail 1**, **E-Mail 2**, **E-Mail 3**	E-Mail-Adresse des Kontakts. Die E-Mail-Adresse **E-Mail 1** muss angegeben werden: • damit der Kontakt Zugriff auf das Kundenportal erhält, • falls Umfragen für das Unternehmen des Kontakts aktiviert sind.
Kontrollkästchen **Vertriebsreferenz**	Ein aktiviertes Kontrollkästchen weist darauf hin, dass der Kontakt bereit ist, im Namen seines Unternehmens als Vertriebsreferenz aufzutreten. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn beim zugehörigen Kunden das Kontrollkästchen **Vertriebsreferenz** aktiviert wurde.
Kontrollkästchen **Meiner Kontaktliste hinzufügen**	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, so wird der Kontakt der Liste **Meine Kontakte** hinzugefügt.

Adressinformationen für Kontakte erfassen

Sie können eine Hauptadresse, eine Adresse für die Weiterverrechnung und eine Lieferadresse angeben.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.

- Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“* auf Seite 19.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Adressen“

Feld	Beschreibung
Feld **URL**	Zur Firma des Kontakts gehörender URL **Hinweis:** Das Feld „URL“ gehört zu keinem der Adresstypen.
Liste **Land**	Name des Landes
Felder für die **Adresse**	Straßenname, Hausnummer, Block- oder Gebäudeteil und Stockwerk
Feld **Ort**	Name der Stadt
Texterkennungsfeld **Provinz/Staat**	Name des Bundesstaats bzw. der Provinz
Feld **PLZ**	Postleitzahl
Texterkennungsfeld **Arbeitsregion**	Arbeitsregion des Kontakts
Texterkennungsfeld **Arbeitsstelle**	Arbeitsstelle des Kontakts

Bundesstaaten bzw. Provinzen zu Kontaktadressen hinzufügen

Sie können fehlende Bundesstaaten bzw. Provinzen ergänzen.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.
   - Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.

3. Falls nicht bereits geschehen, wählen Sie in der gleichnamigen Liste ein **Land**.
4. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Feld **Provinz/Staat**, um ein Bundesland bzw. eine Provinz hinzuzufügen.

   Das Dialogfeld **Provinz/Staat hinzufügen** wird angezeigt.
5. Geben Sie im Feld **Abkürzung** die gebräuchliche Abkürzung für den Bundesstaat bzw. die Provinz ein.
6. Geben Sie im Feld **Provinz/Staat** den Namen des Bundesstaates oder der Provinz ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Telefonnummern für Kontakte hinzufügen

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.
   - Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefonnummern**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“* auf Seite 21.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Telefonnummern“

Feld	Beschreibung
Bereich **Telefonnummern** und zugehörige Felder	Rufnummern der Kontaktperson: • Telefon geschäftlich • Mobiltelefon • Telefon privat • Hauptkontakt • Weitere Telefonnummer • Pager • Fax geschäftlich • Telefon geschäftlich 2 • Telefon privat 2 • Fax privat • Telefon Manager • Telefon Assistent • Weitere Fax-Nr. • Telefon (Auto)

Detailangaben zu Kontakten hinzufügen

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.
   - Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.
3. Machen Sie alle nötigen Angaben. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“* auf Seite 22.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Feld **Abteilung**	Abteilung, der der Kontakt angehört
Feld **Manager**	Vorgesetzter des Kontakts
Feld **Büro**	Büro, in dem der Kontakt arbeitet
Feld **Assistent**	Assistent des Kontakts
Feld **Beruf**	Berufsbezeichnung des Kontakts
Feld **Rufname**	Name, mit dem der Kontakt angesprochen werden möchte
Feld **Geburtstag**	Geburtsdatum des Kontakts
Feld **(Ehe-) Partner/in**	(Ehe-) Partner/in des Kontakts
Feld **Jahrestag**	Datum eines Jahrestages des Kontakts oder eines anderen für den Kontakt wichtigen Tages, den Sie nicht vergessen möchten
Feld **Kommentare**	Den Kontakt betreffende Kommentare oder Hinweise

Erläuterungen zum Zugriff auf das Kundenportal

Das Kundenportal ist eine Anwendung, die Kontakten den Zugriff auf eine Auswahl von Changepoint-Funktionalitäten ermöglicht. Damit ein Kontakt Zugriff auf das Kundenportal erhält, muss eine Changepoint-Ressource als dessen *Sponsor* auftreten. Der Sponsor richtet die Zugriffsrechte ein und gibt vor, welche Bereiche von Changepoint für den Kontakt zugänglich sind.

Sobald der Zugriff für einen Kontakt eingerichtet ist, kann nur noch der Sponsor die Zugriffsmodalitäten für das Kundenportal ändern. Andere Ressourcen können diese Informationen nur anzeigen.

Zugriff von Kontakten auf das Kundenportal einrichten

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.

- Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kundenportal**.
3. Machen Sie alle nötigen Angaben. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Kundenportal“* auf Seite 23.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Kontakt erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Kundenportal“

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen **Zugriff auf das Kundenportal aktivieren**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, hat der Kontakt entsprechend den Einstellungen auf dieser Registerkarte Zugriff auf die Funktionen des Kundenportals.
Feld **Ablaufdatum**	Datum, nach dem der Kontakt keinen Zugriff mehr hat. Der Zugriff endet vor dem Ablaufdatum, wenn sich der Kontakt während einer bestimmten, vom Changepoint-Administrator festgesetzten Zeit, nicht beim Kundenportal angemeldet hat. Die Standarddauer beträgt 30Tage.
Schaltfläche **Kennwort zurücksetzen**	Setzt das Kundenportal-Kennwort zurück und sendet dem Kontakt eine E-Mail mit den neuen Anmeldeinformationen
Schaltfläche **Erinnerung senden**	Sendet dem Kontakt eine E-Mail mit den Anmeldeinformationen
Kontrollkästchen **Gruppenordner**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kontakt auf Gruppenordner zugreifen, für die er als Mitglied erfasst ist.
Kontrollkästchen **Projektprüfung**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kontakt die sein Unternehmen betreffenden Projekte prüfen, für die der Zugriff über das Kundenportal aktiviert wurde.
Kontrollkästchen **Rechnungsvorschau**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Kontakte ihr Unternehmen betreffende Rechnungen, ausgenommen Rechnungsentwürfe, einsehen.

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen **Anforderungen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kontakt Anforderungen erstellen und Anforderungen mit Bezug auf sein Unternehmen sowie den Wissensbestand anzeigen.
Kontrollkästchen **Anforderung jederzeit schließen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kontakt eine Anforderung zu jeder beliebigen Zeit schließen. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert wird, kann der Kontakt die Anforderung nur dann schließen, wenn der Anforderungsworkflow den Übergang zum Status Abgeschlossen erlaubt.
Workflow-Teilnehmer	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann der Kontakt einem Workflow-Abschnitt zugewiesen werden.
Zugriff auf Ressourcenprofile	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, hat der Kontakt Zugriff auf die Changepoint-Ressourcenprofile.
Kontrollkästchen **Zugriff auf alle Ressourcenprofile**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, hat der Kontakt Zugriff auf alle Ressourcenprofile. Dieses Steuerelement ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Zugriff auf Ressourcenprofile** aktiviert ist.
Liste **Ressource**	Ressourcen, auf die der Kontakt zugreifen kann
Schaltfläche **Hinzufügen/Entfernen**	Öffnet das Dialogfeld **Zugriff auf interne Profile verwalten**. Dieses Steuerelement ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Zugriff auf alle Ressourcenprofile** aktiviert ist.
Feld **Maximale Anzahl Ressourcen**	Höchstzahl an Ressourcen, auf die der Kontakt zugreifen kann
Feld **Verfügbare Anzahl Ressourcen**	Anzahl der verbleibenden Ressourcen, auf die der Kontakt noch bis zum Erreichen der Maximalanzahl zugreifen kann
Feld **Sponsor**	Ressource, die dem Kontakt Zugriff auf das Kundenportal erteilt hat

Feld	Beschreibung
Datumsfeld **Aktiviert am**	Datum, an welchem der Kundenportal-Zugriff erteilt wurde
Datumsfeld **Letzter Zugriff**	Datum, an dem der Kontakt zum letzten Mal auf das Kundenportal zugegriffen hat
Feld **Status**	Derzeitiger Kundenportal-Zugriffsstatus des Kontakts: **Genehmigung ausstehend**, **Genehmigung zurückgewiesen**, **Aktiv** oder **Abgelaufen**

Zugriff von Kundenportal-Benutzern auf interne Profile einrichten

Sie können die Ressourcenprofile bzw. internen Profile bestimmen, auf die ein Kundenportal-Benutzer Zugriff haben soll.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.
   - Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kundenportal**.
3. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Zugriff auf das Kundenportal aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen/Entfernen**.

   Das Dialogfeld **Zugriff auf interne Profile verwalten** wird angezeigt.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Fügen Sie die gewünschten Personen hinzu, indem Sie sie in der Liste **Bevorzugte Ressourcen** auswählen, und klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie Ressourcen entfernen möchten, markieren Sie sie in der Liste **Gewählte Ressourcen** und klicken Sie auf **Entfernen**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Zugriff auf Kontakte verwalten

Standardmäßig können alle Ressourcen mit Zugriff auf einen Kunden die Kontaktinformationen des Kunden anzeigen und bearbeiten. Sie können jedoch den Zugriff auf bestimmte Ressourcen

beschränken.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Kontakt.
   - Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriff**.
3. So beschränken Sie den Zugriff auf bestimmte Ressourcen:
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Bevorzugte Ressourcen** eine oder mehrere Ressourcen aus.
   c. Klicken Sie auf den nach oben weisenden Pfeil, der sich oberhalb der Liste **Bevorzugte Ressourcen** befindet.
4. So entziehen Sie bestimmten Ressourcen die Zugriffsberechtigung:
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen**.
   b. Wählen Sie in der Liste **Nur den folgenden Ressourcen Zugriff erteilen** eine oder mehrere Ressourcen aus.
   c. Klicken Sie auf den nach unten weisenden Pfeil, der sich oberhalb der Liste **Bevorzugte Ressourcen** befindet.
5. Klicken Sie auf **Ressourcen verwalten**, um weitere Ressourcen auszuwählen und sie bei Bedarf den bevorzugten Ressourcen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kontakte bearbeiten

1. Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.

   Das Dialogfeld **Kontakt bearbeiten** wird angezeigt.
2. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kontakte löschen

1. Öffnen Sie den Kontakt zur Bearbeitung.

   Das Dialogfeld **Kontakt bearbeiten** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Löschen**.

3. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

E-Mails aus Kontaktprofilen heraus versenden

Wenn für den Kontakt im Kontaktprofil eine **E-Mail 1**-Adresse angegeben ist, können Sie aus dem Profil heraus oder vom Dialogfeld **Kontakt bearbeiten** eine E-Mail an den Kontakt erstellen und senden.

1. Rufen Sie den Kontakt auf.

2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Klicken Sie auf **Aktionen** > **Erstellen**> **E-Mail**.

   - Klicken Sie auf der Registerkarte **Allgemein** auf die Adresse **E-Mail 1** des Kontakts.

   Ihr E-Mail-Programm wird geöffnet und die E-Mail-Adresse des Kontakts wird automatisch in das Feld **An** eingetragen.

3. Erstellen und versenden Sie die E-Mail.

Stichwortverzeichnis

K

Kontakt erstellen/bearbeiten (Dialogfeld)
- Registerkarte Details 22

Kontakt erstellen/bearbeiten (Dialogfeld)
- Registerkarte Adressen 19
- Registerkarte Allgemein 18
- Registerkarte Kundenportal 23
- Registerkarte Telefonnummern 21

Kontakte
- Adressen, erfassen 18
- aufrufen 15
- bearbeiten 26
- Bundesstaaten bzw. Provinzen für eine Kontaktadresse erstellen 19
- Details, erfassen 21
- E-Mails von Kontaktprofilen aus versenden 27
- Erläuterungen 15
- erstellen 16
- Kundenportal-Zugriff auf interne Profile 25
- Kundenportal-Zugriff verwalten 22
- löschen 27
- Telefonnummern, erfassen 20
- Zugriff verwalten 25

Kunden
- Aktivitäts- und Ereignisverlauf 5
- Angeben von Adressen 8
- Angeben von Telefonnummern 9
- aufrufen 5
- Detailinformationen erfassen 10
- Erläuterungen 5
- erstellen 7
- Hinzufügen von Bundesstaaten bzw. Provinzen 9
- Zugriff verwalten 12

Kunden erstellen/bearbeiten (Dialogfeld)
- Registerkarte Adressen 8
- Registerkarte Allgemein 7
- Registerkarte Details 11
- Registerkarte Telefonnummern 10

Kundendatensätze
- bearbeiten 13
- löschen 13

Kundenportal-Zugriff
- Erläuterungen 22

Kundenportalzugriff
- Einrichten für Kontakte 22

M

Meine Kontakte (Liste)
- auf Kontakte zugreifen 16
- Kontakte hinzufügen 16

V

Vollständiger Name (Dialogfeld) 17