Backend Aufgaben & CRM

- Unterschied Aufgaben / CRM
- Aufgaben anlegen
  - Kurzfassung
  - Ebene 1 - Anlegen einer Aufgabe
  - Ebene 2 – Anlegen des Seitentemplates
  - Ebene 3 – Anlegen einer Frage am Beispiel Freitext
  - Ebene 4 - Antwortmöglichkeit anlegen
  - Ebene 5 - Unterseite in Seiten
- Aufgaben / CRM kopieren
- Kundenzufriedenheit
- Nachträgliches bearbeiten von bereits abgeschlossenen Aufgaben
- Massenpflege von Aufgaben / CRM über das Backend

Unterschied Aufgaben / CRM

Aufgaben

Aufgaben werden nach dem Speichern ausgeblendet.

Unter bestimmten Umständen (Einstellung im Backend) können sie auch öfter ausgeführt werden.

Jede abgeschlossene Aufgabe führt zu einem eigenen Datensatz

CRM

CRM können für Kunden, Kontakte, Neukunden etc. angelegt werden.

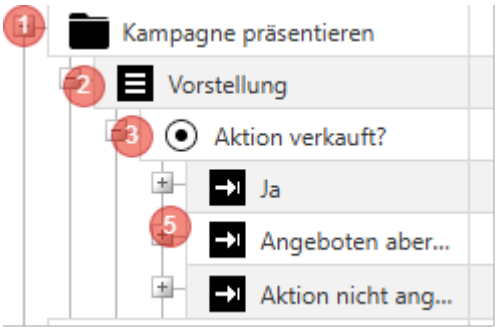
Die Daten werden nach dem Speichern nicht ausgeblendet, d. h. die vorherigen Werte werden weiterhin angezeigt und können verändert / ergänzt werden.

Ein CRM erzeugt einen Datensatz, der kontinuierlich fortgeführt wird.

Aufgaben anlegen

Kurzfassung

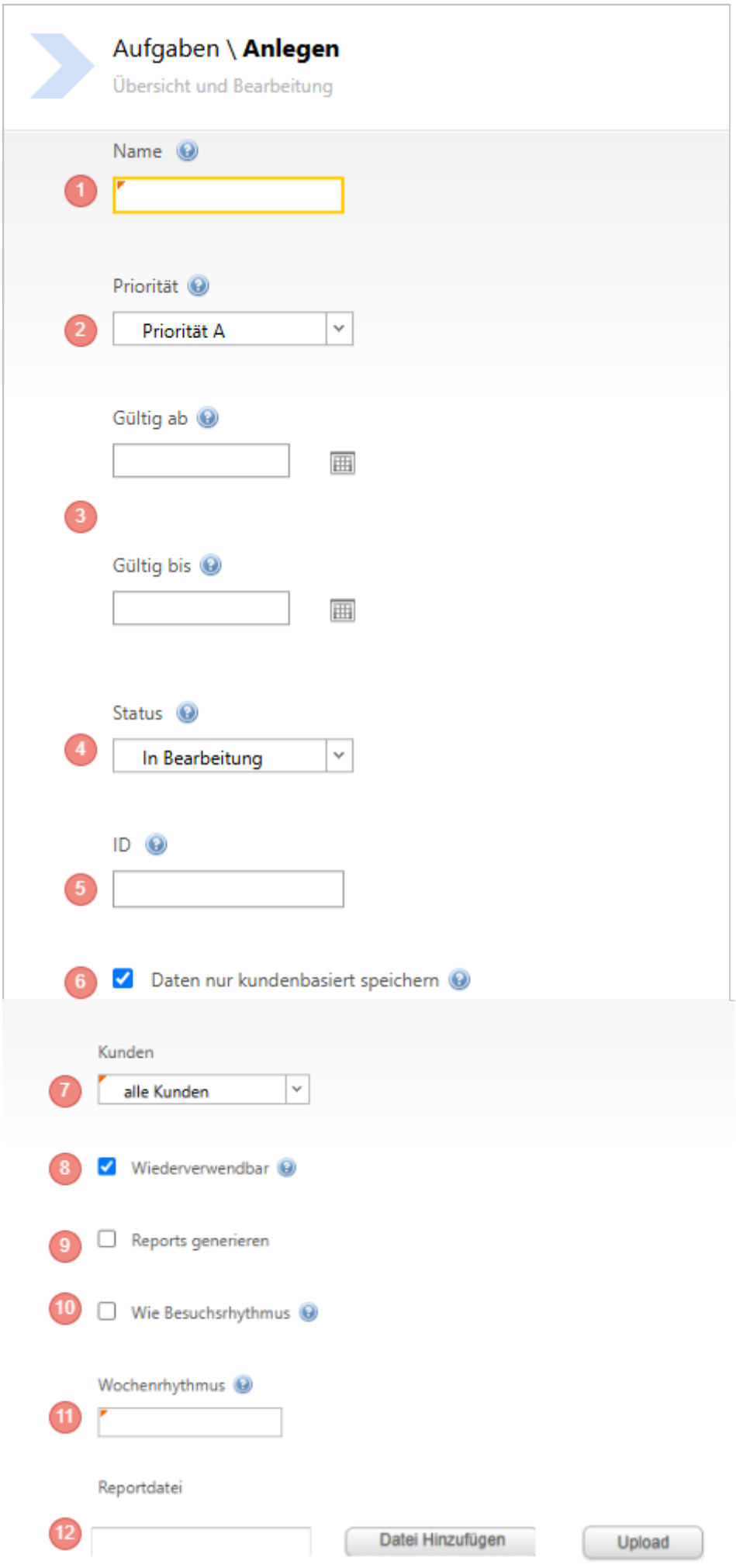
Aufgaben und CRM-Abfragen bestehen aus mehreren Teilen, die im Folgenden erläutert werden und in beiden Fällen gleich ist. Eine weitere Ebene fügen Sie mit der rechten Maustaste auf die vorhergehende Ebene ein.



Ebene	Erläuterung	Hinweis
1	Hierbei handelt es sich um den Kopf und den Namen der Aufgabe. Außerdem wird über eine Kundenliste definiert welchen Kunden diese Aufgabe zugewiesen ist und in welchem Zeitraum die Aufgabe sichtbar ist.	Anlegen ist Pflicht!
2	Hierbei handelt es sich um eine Seite innerhalb der Aufgabe. Gerade komplexe Aufgaben können in mehrere Seiten gegliedert werden, damit die Übersichtlichkeit nicht verloren geht.	Mindestens eine Seite ist Pflicht!
3	Dies ist die Fragen-Ebene. Hier geben Sie an was der Mitarbeiter zu tun hat und wie die Information abgefragt werden soll. Es stehen unter anderem Single-Choice, Multiple Choice, Eingabefelder usw. zur Verfügung.	

4	Hierbei handelt es sich um die Antwortebene. Die Antwortebene steht nicht immer zur Verfügung, sondern nur bei Fragen vom Typ „Single Choice“, „Multiple Choice“ oder „Dropdown“. In der Antwortebene stehen die vorhandenen Antwortmöglichkeiten.	Nur bei bestimmten Fragen möglich, z. B. DropDown oder SingleChoice
5	(hier nicht abgebildet) Unterhalb von Ebene 4 lässt sich per Rechtsklick eine weitere Ebene (Seite) einfügen. Diese Seite wird nur angezeigt, wenn der Mitarbeiter die Antwort aus Ebene 4 zuvor ausgewählt hat. Dadurch können Sie also weiterführende Fragen basierend auf einer Antwortauswahl stellen.	

Ebene 1 - Anlegen einer Aufgabe


Aufgaben \ Anlegen
Übersicht und Bearbeitung
Name
1
Priorität
2
Priorität A
Gültig ab
3
Gültig bis
Status
4
In Bearbeitung
ID
5
6
Daten nur kundenbasiert speichern
Kunden
7
alle Kunden
8
Wiederverwendbar
9
Reports generieren
10
Wie Besuchsrhythmus
Wochenrhythmus
11
Reportdatei
12
Datei Hinzufügen
Upload

1. Name

Legen Sie einen sinnvollen Namen fest, bestenfalls kann der ADM am Namen schon erkennen, was er zu tun hat.

2. Priorität

Für Aufgaben kann man Prioritäten festlegen. Im CRM Bereich ist das nicht notwendig, da der Datensatz immer zur Verfügung steht.

Priorität	Hinweis	Verwendung	Farbcode im Client
Priorität A		Hohe Umsatzchance bei Kundenaktionen. Müssen unbedingt vorgestellt werden.	rot
Priorität B		Standardaufgaben	orange
Priorität C		Zusatzaufgaben	ohne
Priorität Z	Diese Aufgabe MUSS beim nächsten Besuch geschlossen werden. Ohne Abschluss der Aufgabe ist kein Besuchsabschluss möglich!	Nur bei tatsächlich kritischen Vorgängen, z.B. Rückruf von Ware.	dunkelrot

3. Gültigkeitszeitraum

Legen Sie, wenn gewünscht, einen Zeitraum fest, für den die Aufgabe oder das CRM zur Verfügung stehen sollen. Möchte man keine Einschränkung der Gültigkeit, können die Felder auch leer bleiben.

Im Aufgabenbereich werden sie zu Pflichtfeldern, wenn man die Aufgabe "Wiederverwendbar" machen möchte.

Validierung

Das Bis-Datum muss größer sein, als das Von-Datum

4. Status

Status	Hinweis
In Bearbeitung	Die Aufgabe befindet sich noch in der Anlage, man kann noch keine Daten über den Client erfassen, da sie dort noch nicht erscheint

Freigegeben	Die Aufgabe wurde für die Datenerfassung auf dem Client aktiviert
Abgeschlossen	Die Aufgabe wurde abgeschlossen, die Daten sind im Backend weiter auswertbar, aber können im Client nicht mehr bearbeitet werden
Gelöscht	Die Aufgabe ist gelöscht und nicht mehr verfügbar für evtl. Auswertungen im Backend

5. ID

Damit eine Auswertung der Daten im Backend erfolgen kann, braucht jede Aufgabe eine ID. Achten Sie hier auf die Restriktionen, es dürfen keine Umlaute verwendet werden und die ID muss mit einem Buchstaben beginnen.

6. Antwortspeicherung (nur Aufgaben)

Haben Sie Kunden, die mehreren Mitarbeitern zugeordnet sind, dann können Sie mit dieser Auswahl steuern, ob alle Mitarbeiter die Aufgabe ausführen sollen, oder nur einer.

Kundenbasiert – aktiviert: Alle bekommen die Aufgabe mit gleichem Datenstand.

Kundenbasiert – deaktiviert: jeder Mitarbeiter bearbeitet seinen eigenen Datenstand

Im CRM-Bereich nennt sich der Bereich "privat" und nur der Mitarbeiter, der diesen Kunden bearbeitet hat, kann den Datensatz sehen und verändern, wenn der Haken gesetzt wurde.

7. Kundenliste

Wählen Sie über die Dropdownliste aus, für welche Kunden die Aufgabe zur Verfügung gestellt werden soll. Betrifft es nur bestimmte Kunden, legen Sie sich vorher eine entsprechende Kundenliste an.

8. Wiederverwendbar (nur Aufgaben)

Die Mitarbeiter können die Aufgabe bei einem Kunden mehrfach ausführen. Es wird pro Aktivierung der Aufgabe ein eigener Datensatz angelegt. Wiederverwendbare Aufgaben brauchen einen Gültigkeitszeitraum (s. Punkt 3)

9. Reports generieren

Um die Möglichkeit zu haben, eine Auswertung der Daten im Backend durchzuführen, muss die Checkbox angehakt werden und eine ID hinterlegt sein (s. Punkt 5).

10. Besuchsrhythmus (nur Aufgaben)

Über diesen Haken können Sie bei Wiederverwendbaren Aufgaben festlegen, ob die im Besuchsrhythmus des Kunden abgearbeitet werden soll.

11. Wochenrhythmus (nur Aufgaben)

Passt der Besuchsrhythmus nicht für die Aufgabe, dann kann an dieser Stelle ein anderer Wert hinterlegt werden.

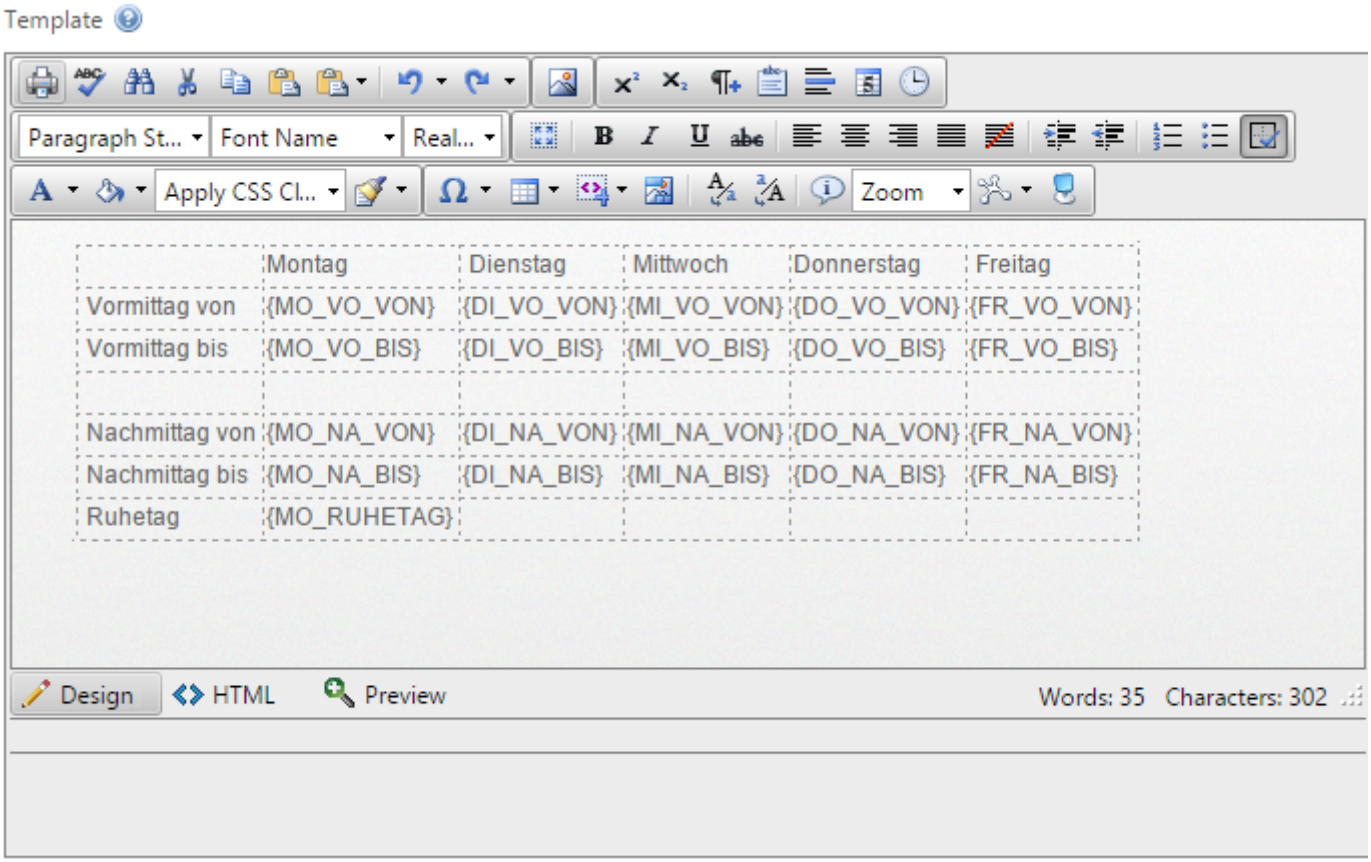
12. Report Datei

Haben Sie das Reporting Modul lizensiert, dann können Sie an dieser Stelle eine Reporting Datei hinterlegen.

Ebene 2 – Anlegen des Seitentemplates

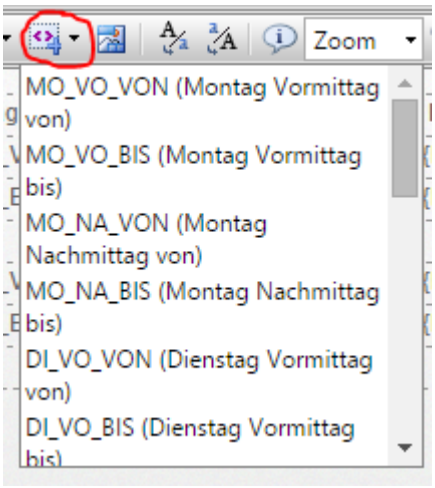
Standardmäßig erfolgt die Anzeige bei den Aufgaben und im Bereich CRM in der Reihenfolge der Fragen von oben nach unten. Je nach Art der Daten, die erfasst werden sollen, ist aber eine andere Ansicht sinnvoll, z.B. eine tabellarische Ansicht, wenn der Außendienst die Öffnungszeiten für jeden Wochentag erfassen soll.

Sie können mit dem Seiten-Template die Gestaltung weiter individualisieren. Klicken Sie dazu auf die entsprechende Seite und scrollen Sie zur Template-Eingabe:

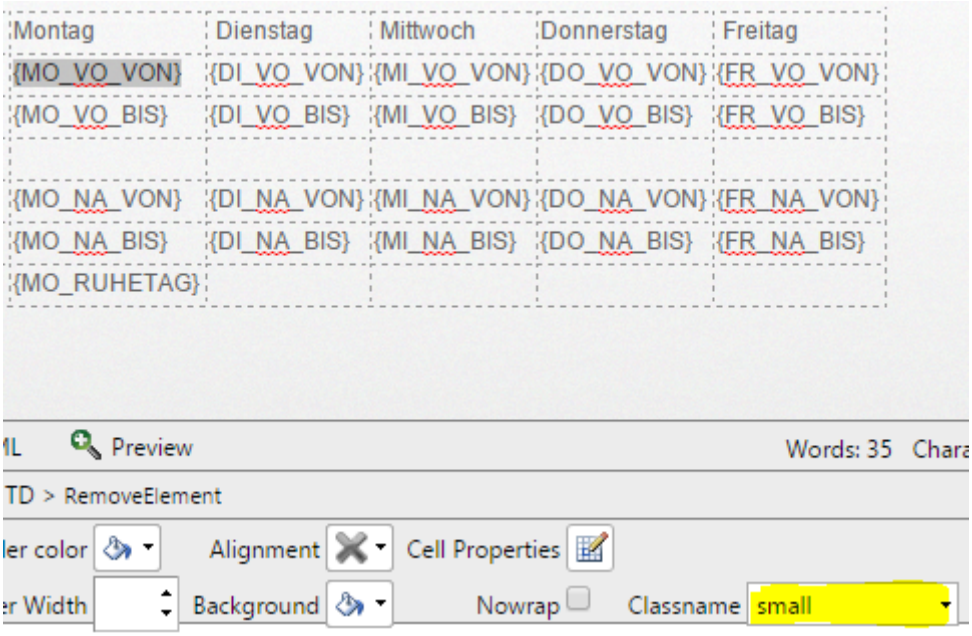


	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Vormittag von	{MO_VO_VON}	{DI_VO_VON}	{MI_VO_VON}	{DO_VO_VON}	{FR_VO_VON}
Vormittag bis	{MO_VO_BIS}	{DI_VO_BIS}	{MI_VO_BIS}	{DO_VO_BIS}	{FR_VO_BIS}
Nachmittag von	{MO_NA_VON}	{DI_NA_VON}	{MI_NA_VON}	{DO_NA_VON}	{FR_NA_VON}
Nachmittag bis	{MO_NA_BIS}	{DI_NA_BIS}	{MI_NA_BIS}	{DO_NA_BIS}	{FR_NA_BIS}
Ruhetag	{MO_RUHETAG}				

Wie Sie hier erkennen können, wurde in dem Template eine Tabelle erstellt. In der Horizontalen befinden sich die Wochentage von Montag bis Freitag. In der Vertikalen die Öffnungszeiten für Vormittag und Nachmittag, jeweils von und bis.



In den jeweiligen Spalten befinden sich in geschweiften Klammern die IDs der jeweiligen Fragen. Sie können diese entweder manuell eingeben oder nutzen die Auswahlmöglichkeit, die Ihnen der Template Editor bietet. Klicken Sie auf den schwarzen Pfeil in dem rechts eingekreisten Icon. Danach öffnet sich die Auswahl aller Fragen.



Die Eingabefelder sind im Standard alle relativ breit. Auch dieses lässt sich durch den Template Editor bearbeiten. Markieren Sie dazu eine komplette ID im Editor (inklusive der geschweiften Klammern). Im unteren Bereich haben Sie ein Feld „Classname“. Wenn Sie hier z.B. „small“ wählen, wird das Eingabefeld wesentlich schmaler angezeigt.

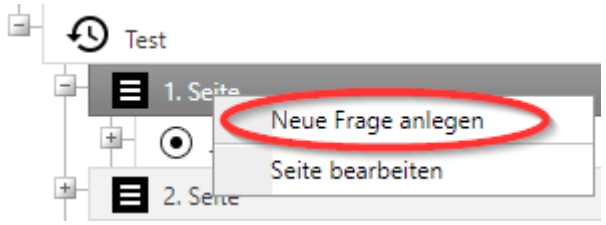
Hinweis 1: die Seite kann erst formatiert werden, wenn die Fragen aus dem nächsten Schritt angelegt wurden.

Hinweis 2: wenn man etwas in das Seitentemplate einträgt, muss man alle Felder manuell übernehmen, da sie ansonsten im Client nicht angezeigt werden

Ebene 3 – Anlegen einer Frage am Beispiel Freitext

Es muss auf jeder Seite mindestens eine Frage angelegt sein, sonst werden die Seiten nicht angezeigt

Fragen werden angelegt, mit rechter Maustaste auf die Seite:





1. Typ:

Fragetyp	**Verhalten**
Single Choice	Es kann immer nur eine Antwortmöglichkeit ausgewählt werden.
Multiple Choice	Es können mehrere Antwortmöglichkeiten ausgewählt werden
Freitext	Freitext, ohne Zeilenumbruch. Anzahl der Zeichen kann beliebig festgelegt werden
Bestätigung	Ein Feld, das man anhaken kann
Zahl	Ganze Zahl
Datum	
HTMLInfo	Wird zum Starten von JAVA Script Befehlen benötigt
Uhrzeit	
Dropdownliste	Mehrere Antwortmöglichkeiten werden angezeigt, es kann aber nur eine ausgewählt werden
Dezimal	Kommazahl
Unterschrift	Stellt ein Feld für eine Unterschrift zur Verfügung
Bild	Bilder können von der Kamera aufgenommen werden oder aus der Galerie geladen werden
E-Mail	Hier wird geprüft, ob die E-Mail gültigen Regeln entspricht, also ein @ enthalten ist und eine Domainendung
URL	Hier wird die Gültigkeit der Adresse geprüft anhand Domainendung
Telefon	Telefonnummern müssen ein / (Slash) enthalten
Textarea	Freitext in dem man Zeilenumbrüche vornehmen kann oder auf dem Tablet z. B. Smileys einfügen kann
Textinfo	Wird als reiner Anzeigetext verwendet

Fragetyp	Verhalten
Aktion	Hier kann man über eine JavaScript Programmierung eine Aktion ausführen lassen
Versteckt	Dieses Feld kann man verwenden, wenn man z. B. versteckt vorherige Werte vergleichen will. Benötigt Java Programmierung

Hinweis: Single Choice, Multiple Choice, Dropdownliste brauchen zwingend Antwortmöglichkeiten.

2. Titel der Frage vergeben

3. Bei Freitext können Sie die Anzahl der einzugebenden Zeichen beeinflussen

4. Bei Freitext haben Sie die Möglichkeit einen Regex Ausdruck für eine Prüfung einzufügen, z. B. \d+ erlaubt nur Zahlen

5. Pflichtfeld haken Sie an, wenn zu der Frage zwingend eine Antwort benötigt wird. Ohne eine Antwort kann die Aufgabe nicht verlassen werden.

6. Hier können Sie einen weiteren Zusatztext erlauben

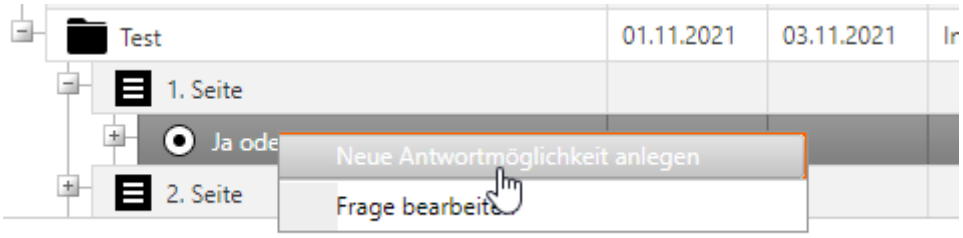
7. Die ID muss zwingend vergeben werden, damit die Aufgabe ausgewertet werden kann, s. auch Punkt 9 aus Kapitel Ebene 1.

Ebene 4 - Antwortmöglichkeit anlegen

Besonderheiten bei Fragetypen SingleChoice, DropDown oder Multichoice

Nun müssen noch die Antwortmöglichkeiten zur Frage angelegt werden

Rechte Maustaste auf die vorab angelegte Frage, neue Antwortmöglichkeit auswählen:

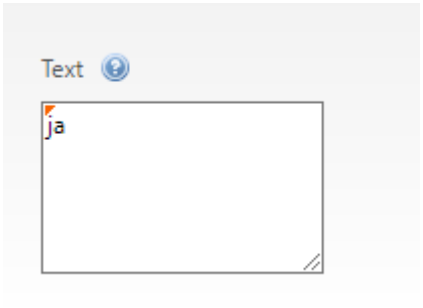


Text: Pflichtfeld. Hier wird eingetragen, was die Antwort sein kann

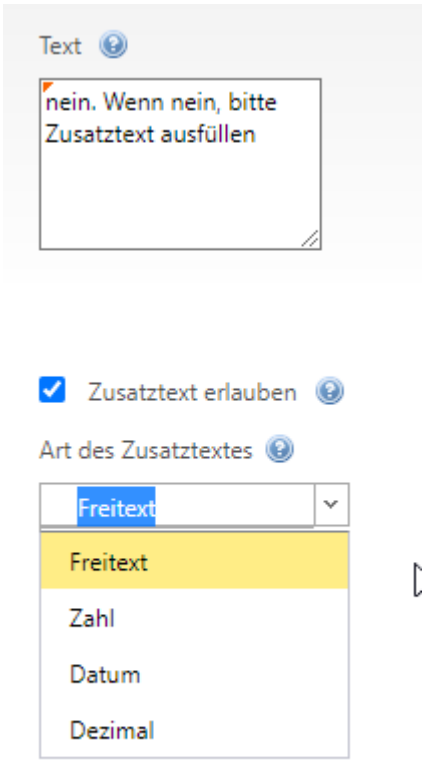
Zusatztext erlauben: hier kann man weitere Informationen zur Antwort zulassen

ID: optional, sollte aber ausgefüllt werden damit eine Auswertung stattfinden kann

Einfache Antwort:



Antwort mit Zusatztext



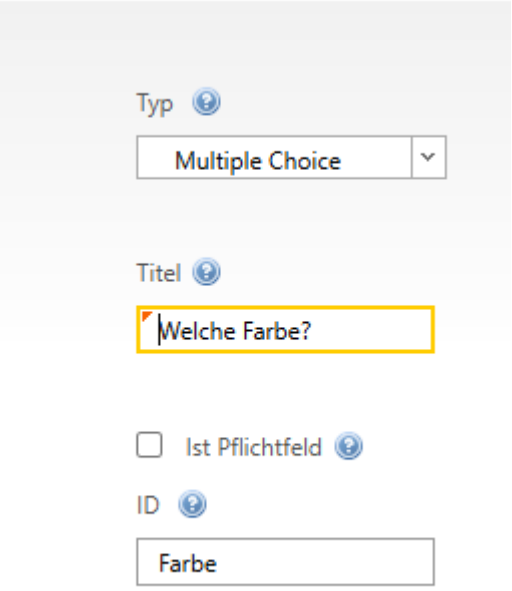
Ebene 5 - Unterseite in Seiten

Man kann bei SingleChoice / MultiChoice und Dropdownlisten weitere Verzweigungen in Abhängigkeit der Antworten hinzufügen.

Erweitertes Beispiel mit verschachtelten Unterseiten. Wir fragen 4 Farben ab und möchten jeweils die Antworten noch mit Begründungen erweitern.

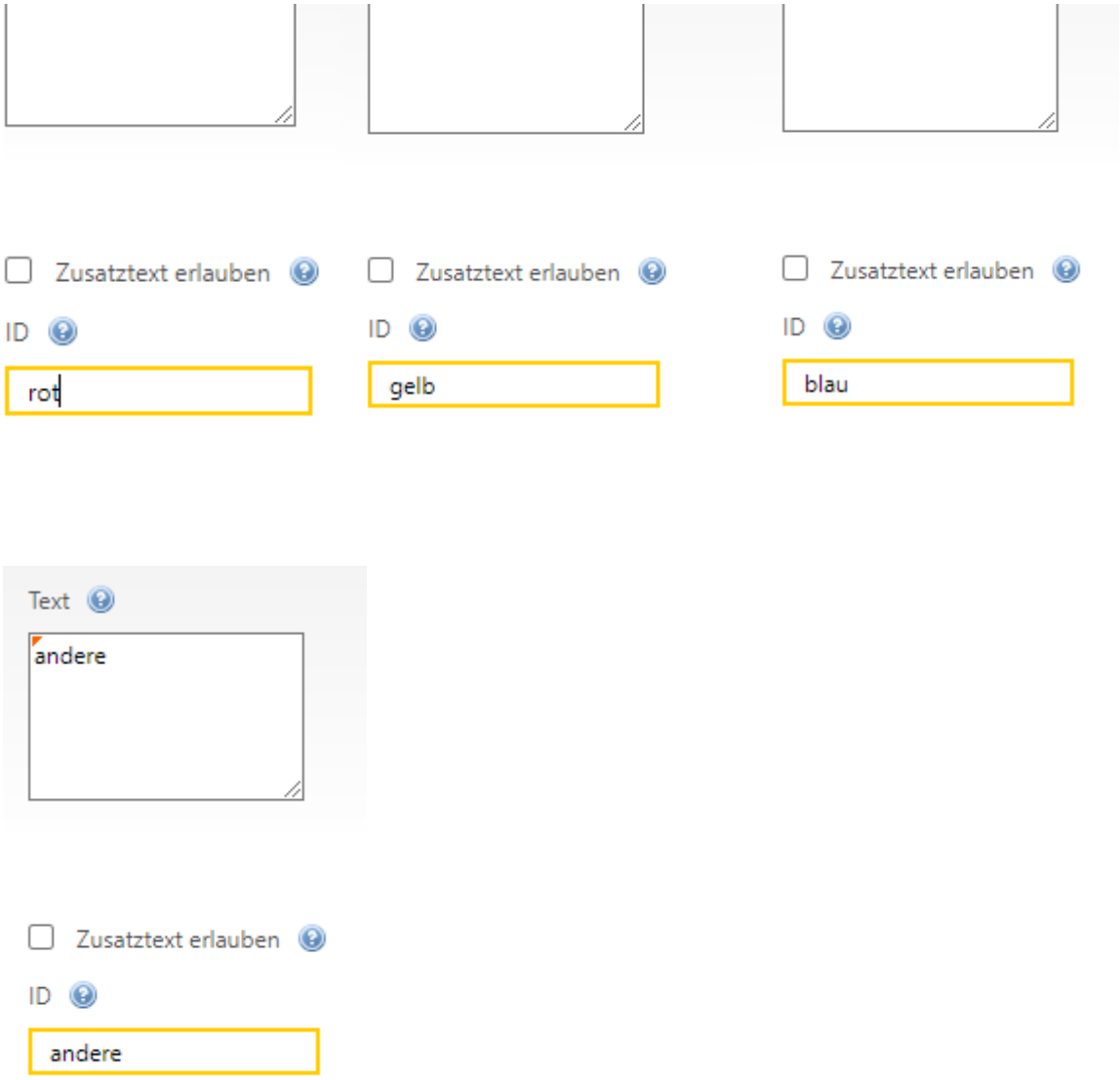
Schritt 1

Nachdem wir eine neue Seite angelegt haben, legen wir die Frage dazu an:



Schritt 2

Innerhalb der Frage legen wir die Antwortmöglichkeiten an:



Schritt 3

Wir legen uns zu den einzelnen Antwortmöglichkeiten weitere Unterseiten an.

Ergebnis, wenn man zu jeder Farbe eine Unterseite anlegt:



Schritt 4

Das Ergebnis im Client:

TEST

Seite 1

Welche Farbe?

- [x] rot
  - *Begründen Sie, warum Sie rot wählen*
  - Begründung Rot
- [x] gelb
  - Begründung Gelb
  - hell
  - hell
  - fröhlich
- [x] andere
  - Warum anderen Farbe
  - ( ) Farbenblind
  - (•) Meine Farbe ist nicht dabei
    - *Bitte geben Sie Ihre Farbe an*
    - Welche Farbe fehlt?
  - ( ) Kein Interesse

SPEICHERN ABSCHLIEßEN

Aufgaben / CRM kopieren



1. Speichern / Kopie anlegen

Sie können eine Aufgabe oder ein CRM mit dem Button „Speichern / Kopie anlegen“ im gleichen Bereich kopieren. D. h. eine Abfrage im Bereich Kunden wird auch in den Bereich Kunden kopiert. Der neue Name lautet "Kopie von ...".

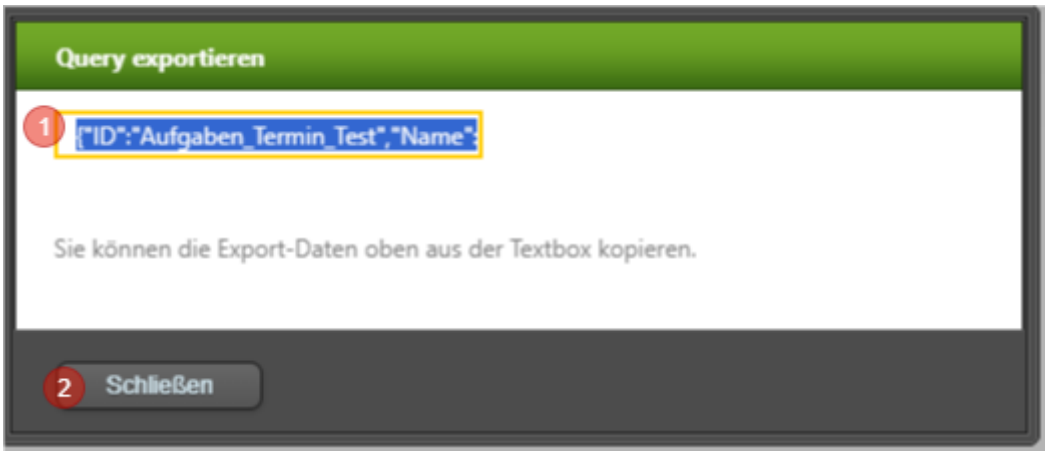
Es muss für die Kopie eine neue ID angelegt werden, damit sie ausgewertet werden kann.

2. In Zwischenablage ablegen

Möchten Sie im Bereich CRM die Aufgabe von Kunden z. B. in Ansprechpartner kopieren verwenden Sie den Button "In Zwischenablage ablegen".

Gleiches können Sie im Bereich Aufgaben verwenden, wenn Sie eine Aufgabe z. B. aus Ihrem Test-System in Ihr Live-System transferieren wollen.

Öffnen Sie die Quellaufgabe und wählen den Button „in Zwischenablage ablegen“



1. Klicken Sie in das Textfeld und kopieren Sie mit der rechten Maustaste oder Strg+C den ganzen String aus dem Textfeld heraus

2. Schließen Sie das Fenster und wechseln Sie zu Ihrem Zielbereich.

3. Dort wählen Sie den Button „Aus Zwischenablage einfügen“.



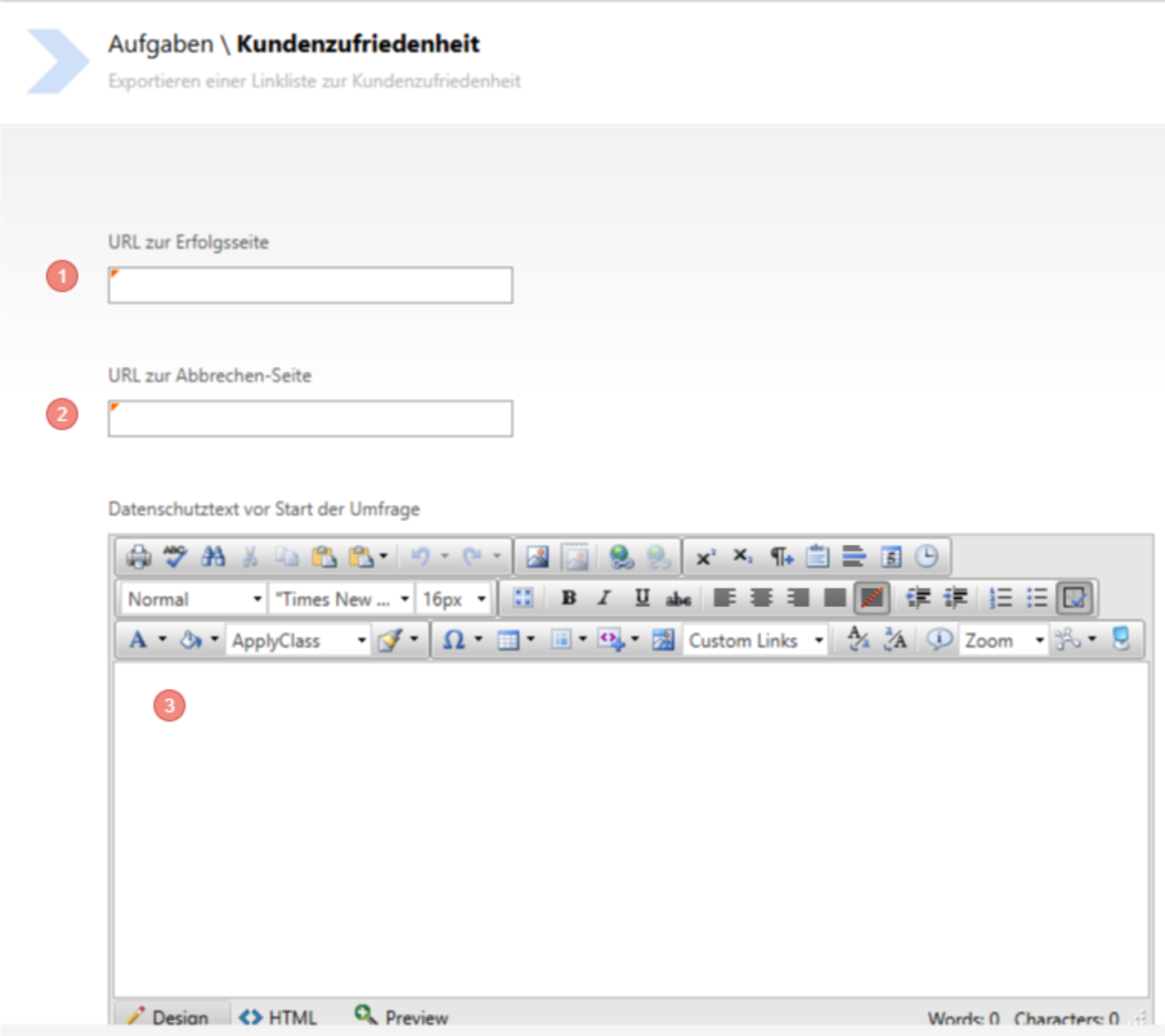
4. Klicken Sie in das Textfeld und fügen Sie den Text aus der Zwischenablage mit STRG+V oder rechter Maustaste ein.

5. Mit dem Button Importieren wird die Aufgabe angelegt. Es muss keine ID angelegt werden, da diese mit kopiert wird. Sie haben aber die Möglichkeit die ID zu verändern, auch den Namen der Aufgabe oder andere Änderungen können, wie gewohnt, vorgenommen werden.

Kundenzufriedenheit

Zuerst legen Sie eine Aufgabe oder Kontakt/Kunden CRM Definition an. Achten Sie auf den Status und die zugeordnete Kundenliste.

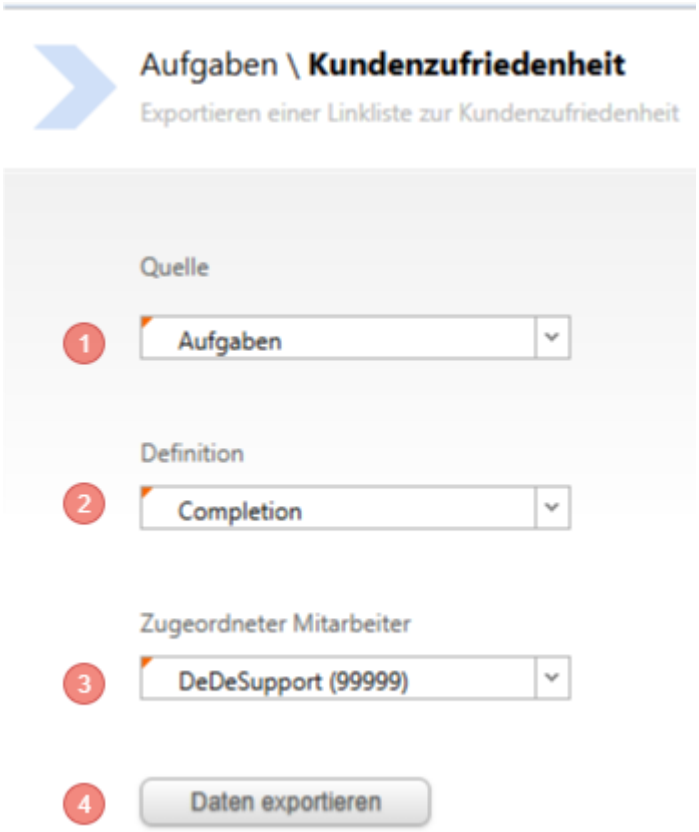
Anschließend wechseln Sie in den Bereich Aufgaben - Kundenzufriedenheit.



1. Link zur Erfolgsseite hinterlegen (Pflicht)
2. Link zu Abbruch-Seite hinterlegen (Pflicht)
3. Datenschutz Text hinterlegen (HTML Formatierungen sind möglich)

Beachten Sie, dass die Datenschutzbestimmungen vorher bestätigt werden müssen, sonst kann die Umfrage nicht beantwortet werden.

Mit dem Button "Weiter" wechseln Sie in die Definition.



1. Quelle hinterlegen (Aufgaben oder CRM Kunde/Kontakt sind mögliche Quellen)
2. Die Definition ist die Aufgabe, die Sie für die Umfrage erstellt haben
3. Ordnen Sie der Umfrage einen Mitarbeiter zu
4. Exportieren Sie die Daten um eine Excelliste zu erhalten

In der Liste bekommen Sie alle Kunden, die für die Aufgabe zu berücksichtigen sind, mit einem verschlüsseltem Link. Diesen Link lassen Sie Ihren Kunden zukommen (per E-Mail oder anderem Weg).

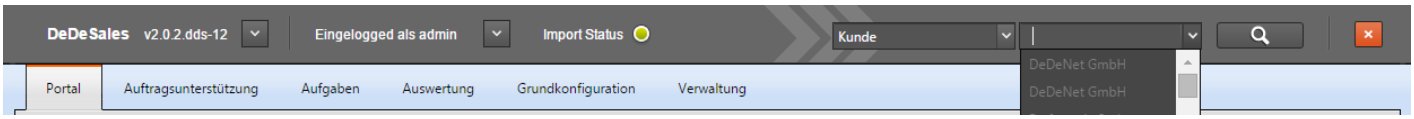
Auswerten können Sie die Kundenzufriedenheit im Client unter den jeweiligen Kunden in den Aufgaben/CRM oder im Backend Bereich Auswertung - CRM.

Nachträgliches bearbeiten von bereits abgeschlossenen Aufgaben

Wird eine Aufgabe im DeDeSales Client abgeschlossen besteht keine Möglichkeit mehr diese dort zu bearbeiten. Allerdings kommt es hin und wieder vor, dass der Anwender bei der Eingabe Fehler gemacht hat, die eine automatische Auswertung der Aufgabe verhindern bzw. die Daten verfälschen. Zu diesem Zweck besteht die Möglichkeit Aufgaben im DeDeSales Web-Backend zu bearbeiten, auch wenn diese bereits abgeschlossen sind.

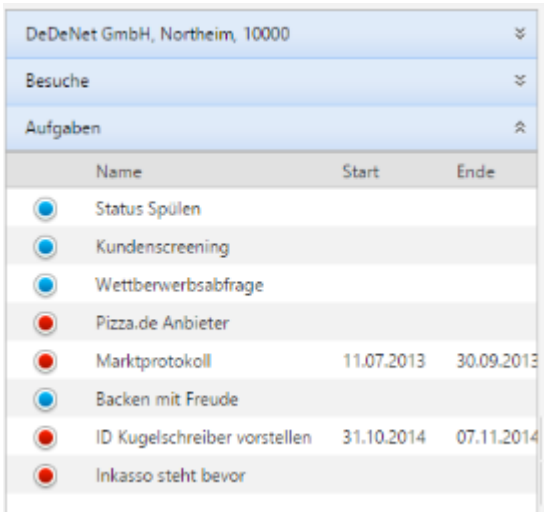
Schritt 1

Wählen Sie im DeDeSales Web-Backend den Kunden aus, bei dem Sie die Aufgabe bearbeiten möchten.



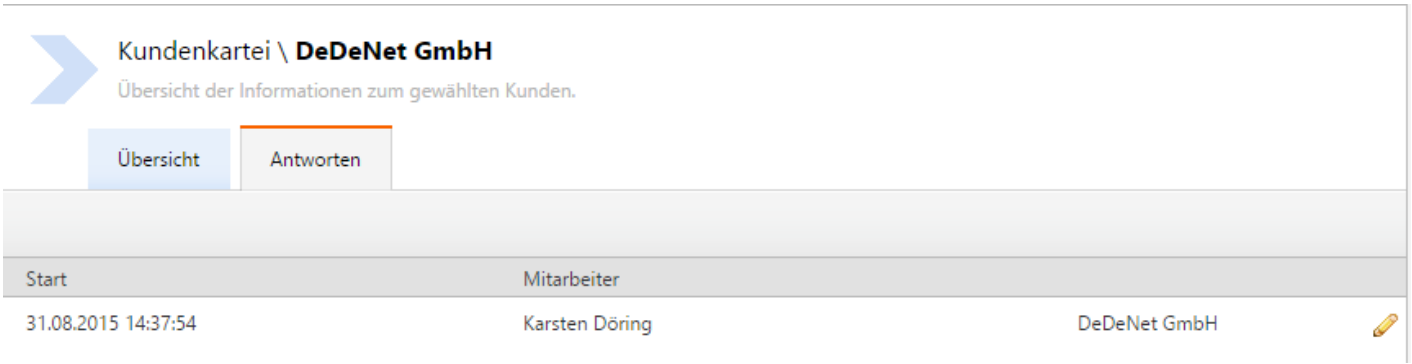
Schritt 2

Nachdem die Kundenmaske geladen wurde, wählen Sie links den Bereich „Aufgaben“ aus und im Anschluss selektieren Sie die entsprechende Aufgabe die sie bearbeiten möchten.



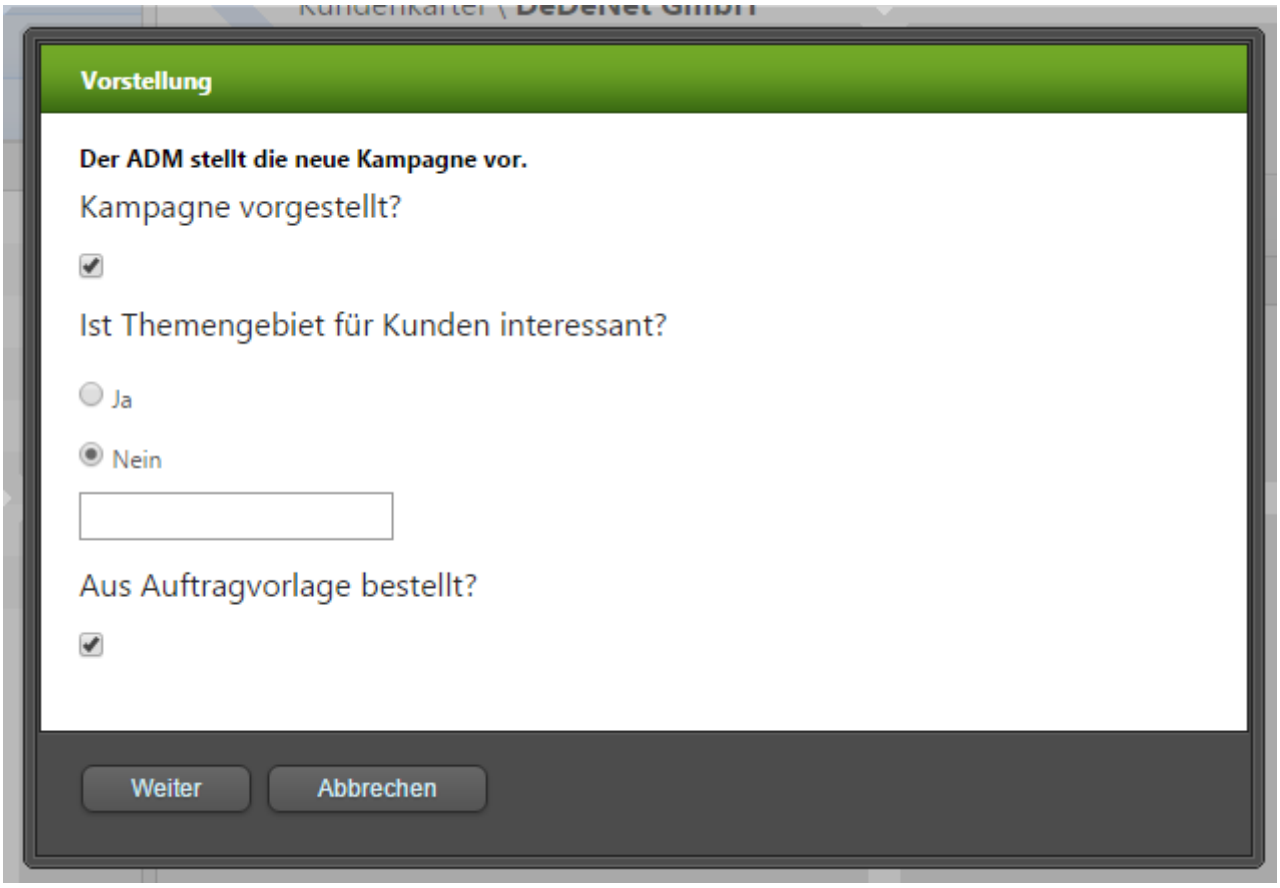
Schritt 3

Wählen Sie den Tab „Antworten“ aus und klicken Sie auf den Stift, um die Antwort zu bearbeiten.



Schritt 4

Bearbeiten Sie die Antwort.



FAQ CRM und Aufgaben

Frage: Ich sehe im Client meine Seite, meine Frage oder meine Antwort nicht:

Antwort: Keine Seite, Frage oder Antwort angelegt

Frage: Ich kann meine Aufgabe nicht über das Backend auswerten

Antwort: Keine ID in der Aufgabe und den Fragen hinterlegt

Frage: Muss ich jedes Mal den Gesamtimport abwarten, damit ich eine neue oder veränderte Aufgabe auf den Client bekomme?

Antwort: Nein, es reicht eine einfache Datenübertragung im Client.

Massenpflege von Aufgaben / CRM über das Backend

Um mehrere Datensätze gleichzeitig bearbeiten/aktualisieren zu können, verwendet man die Massenpflege.

Voraussetzung:

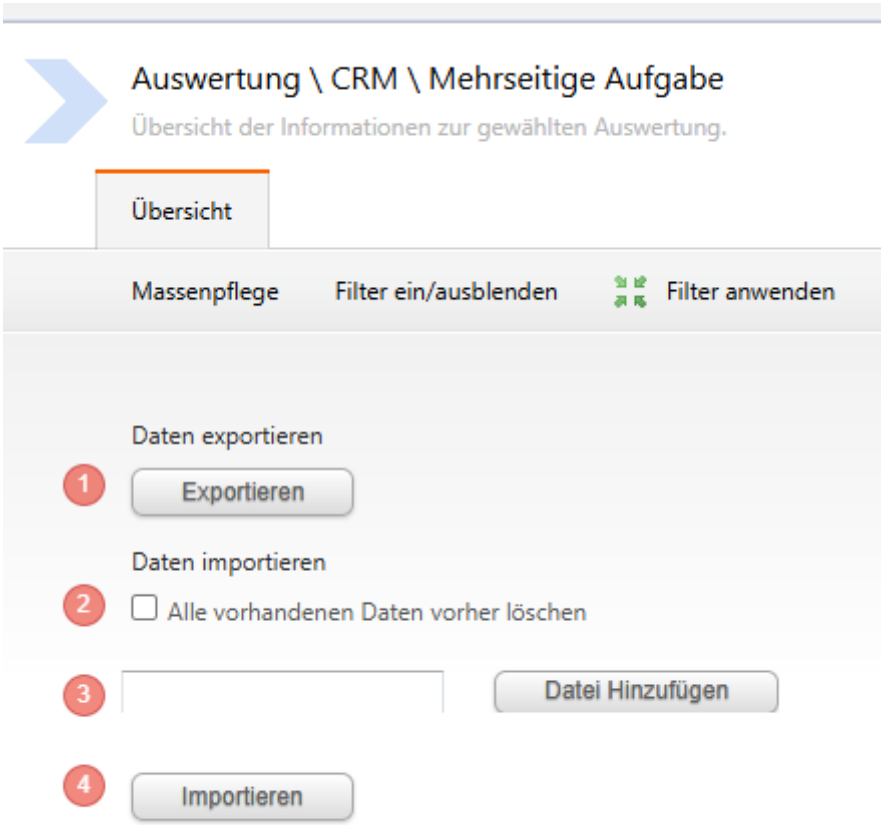
Alle Fragen und mögliche Antworten (z. B. bei Dropdownlisten) brauchen zwingend eine ID. Gibt es keine ID, wird das in der Massenpflege als Hinweis angezeigt und die Massenpflege kann nicht vorgenommen werden. Hintergrund ist, dass die IDs die Datenbankfelder benennen. Ohne Datenbankfeld können die Werte nicht gespeichert werden.

Auswertung - CRM - Aufgabe oder CRM auswählen

Klicken Sie in der linken Auswahl, welche Abfrage / CRM Sie bearbeiten möchten.

1. Wählen Sie anschließend den Button: Exportieren

Verändern Sie Daten in der Excel, wie gewünscht.



2. Löschen Sie bei Bedarf alle vorher angelegten Antworten mit dem Haken, z. B. wenn Sie ganze Zeilen in der Excel gelöscht haben. Möchten Sie vorhandene Datensätze nur aktualisieren, brauchen Sie den Haken nicht setzen.

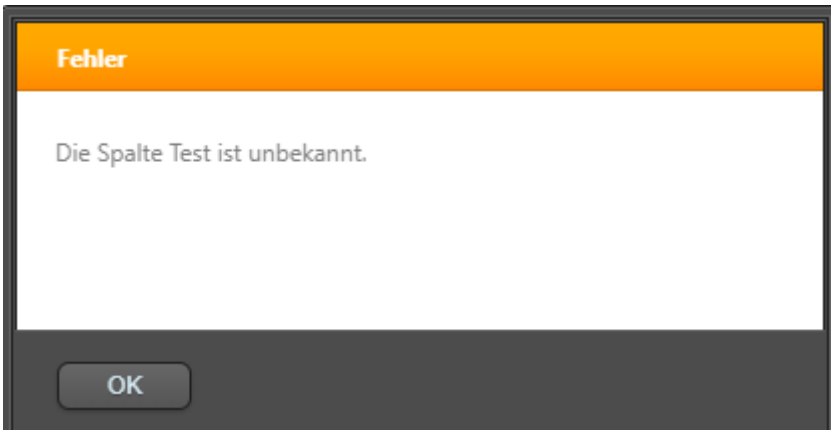
3. Nachdem Sie Ihrer Änderungen in Excel vorgenommen haben, wählen Sie diese über den Button "Datei hinzufügen" zum Import aus.

4. Importieren Sie mit dem Button "Importieren" die angepassten Daten.

Hinweise:

Es können Spalten in der Excel hinzugefügt werden, um Auswertungen zu machen oder auf Grundlage einer neuen Spalte die Werte per Formel anzupassen. Die zugefügten Spalten müssen vor dem Import wieder entfernt werden da sonst keinerlei Werte importiert werden.

Der Massenimport wird abgebrochen
- wenn es Spalten ohne Überschrift gibt
- wenn es doppelte Spalten gibt
- wenn die Spalten Überschriften haben, die es in der Aufgabe nicht gibt
Entsprechende Fehlerhinweise werden in einem PopUp-Fenster angezeigt, z. B.


Fehler
Die Spalte Test ist unbekannt.
OK