

Sage CRM

7.2

Self-Service-
Handbuch

© Copyright 2013 Sage Software GmbH, Herausgeber dieses Materials. Alle Rechte vorbehalten.

Ohne schriftliche Genehmigung von Sage Technologies Limited darf diese Dokumentation weder ganz noch teilweise kopiert, photokopiert, reproduziert, übersetzt, auf Mikrofilm aufgenommen oder anderweitig vervielfältigt werden.

Die Verwendung der hier beschriebenen Software und der zugehörigen Dokumentation unterliegt dem Endbenutzer-Lizenzvertrag, der mit der Software geliefert oder bei der Systemanmeldung akzeptiert wird.

Sage und das Sage Logo sind eingetragene Marken von The Sage Group PLC. Alle anderen Marken sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung	1-1
Kapitel 2: Erste Schritte	2-1
Voraussetzungen für Self-Service-Implementierungen	2-1
Installation von Self-Service	2-1
Einrichten von Self-Service	2-1
Kapitel 3: Die Self-Service-Website	3-1
Planen einer Self-Service-Website	3-1
Übersicht über die grundlegende Self-Service-Architektur	3-2
Zugriff auf die Website	3-2
Die Datei EWARESS.JS	3-2
Anpassen der Self-Service-Website	3-2
Ohne das Modul "Erweiterbarkeit"	3-2
Beispiel: Verknüpfen der Problembeschreibung mit der Seite "Ticket - Zusammenfassung"	3-3
Mit dem Modul "Erweiterbarkeit"	3-4
Kapitel 4: Self-Service-Sicherheit	4-1
Sicherheit auf Anwendungsebene	4-1
Kapitel 5: Self-Service-Administration in CRM	5-1
Zugreifen auf die Self-Service-Administration	5-1
Besucherliste	5-1
Self-Service - Konfiguration	5-2
Besucher - Verwaltung	5-3
Aktivieren einer Person für Self-Service	5-4
Aktivieren einer Firma für Self-Service	5-4
Kapitel 6: Self-Service-Funktionalität	6-1
Anmelden	6-1
Anonyme Besucher	6-1
Newsletter	6-2
Registrierte Besucher	6-2
Überprüfen vorhandener Tickets	6-3

Erstellen eines neuen Tickets	6-4
Anfordern von Informationen	6-4

Kapitel 1: Einführung

Dieses Handbuch ist für Bereitsteller von Sage CRM Lösungen gedacht.

Wenngleich in diesem Dokument durchweg auf Sage CRM, CRM oder das CRM System Bezug genommen wird, können regionale Produkte andere Markennamen haben.

Erfahrung mit Folgendem wird vorausgesetzt:

- Durchführen von CRM Implementierungen
- Anpassen von CRM Systemen
- Kenntnisse in den Bereichen CRM Blöcke, HTML, Erstellen von Active Server Pages (ASPs), Include-Dateien, Cascading Style Sheets (CSSs) und Webdesign-Konzepte
- Kenntnisse in den Bereichen Datenbankadministration und Sicherheitskonzepte

Kapitel 2: Erste Schritte

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Kennenlernen der Voraussetzungen für Self-Service-Implementierungen](#)
- [Installation von Self-Service](#)
- [Kennenlernen der Anforderungen zur Einrichtung von Self-Service](#)

Voraussetzungen für Self-Service-Implementierungen

Folgende Voraussetzungen sind zum Ausführen von CRM Self-Service erforderlich:

- CRM muss auf demselben Server mit einem gültigen Self-Service-Lizenzschlüssel installiert sein.
- Dieselbe Server-Software, wie bei einer typischen CRM Installation muss verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie im *Systemadministratorhandbuch*.
- Eventuell ist das Modul "Erweiterbarkeit" erforderlich, je nach der von Ihnen gewünschten Funktionalität auf Ihrer Website. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen der Self-Service-Website \(Seite 3-2\)](#).

Installation von Self-Service

Während der CRM Installation:

- Sie werden gefragt, ob Sie eine Self-Service-Demo-Website installieren möchten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beispiel-Site für Self-Service-Support**, um die Site zu installieren und als Vorlage für die CRM Self-Service-Website zu nutzen. Weitere Informationen zur Self-Service Demo-Website finden Sie unter [Planen einer Self-Service-Website \(Seite 3-1\)](#).

Wenn Sie CRM Self-Service installieren, wird Folgendes standardmäßig ausgeführt:

- Eine neue Datenbank mit dem Namen **CRMSelfService** wird erstellt. Diese enthält die Tabelle **Besucher**, eine wichtige Tabelle zum Speichern von Besucherdetails.
- Auf der Startseite **Administration | System** ist nun eine neue Option **Self-Service** verfügbar. So können Sie CRM für Self-Service konfigurieren und die Self-Service-Besucherdaten verwalten.
- Im Kontext einer Firma oder Person ist nun eine Registerkarte **Self-Service** verfügbar. So können Kontakte und Firmen in CRM für Self-Service aktiviert und es kann ihnen eine Benutzeranmelde-ID für Self-Service und ein Passwort zugewiesen werden.

Einrichten von Self-Service

Sobald Self-Service installiert wurde, müssen eine Reihe von Aufgaben manuell ausgeführt werden, bevor CRM Self-Service verwendet werden kann. Folgende Schritte sind erforderlich:

- Planen Ihrer Self-Service-Website
- Überprüfen der Self-Service-Sicherheitsfunktionen
- Konfigurieren der Self-Service-Administrationseinstellungen

Kapitel 3: Die Self-Service-Website

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Planen einer Self-Service-Website](#)
- [Übersicht über die grundlegende Self-Service-Architektur](#)
- [Erstellen und Hinzufügen von Funktionen zu einer Self-Service-Website](#)

Planen einer Self-Service-Website

So erstellen Sie eine Self-Service-Website:

1. Überlegen Sie sich die Design-Spezifikationen für das Layout der Website, sowie die Funktionalität für die Kunden der Website.
2. Überprüfen Sie die Firmen-Website und entscheiden Sie, ob einige Webseiten, Logos oder andere Bilder verwendet werden können. Falls ja, würde das Layout der Firmen-Website und das Ihrer Self-Service-Website gut zusammenpassen.

Die Anzahl der verfügbaren Funktionen für Ihre Self-Service-Website und die Anpassungsmöglichkeiten hängen davon ab, ob Sie über das Modul "Erweiterbarkeit" verfügen. Die mit und ohne Modul "Erweiterbarkeit" verfügbaren Funktionen werden unter [Anpassen der Self-Service-Website \(Seite 3-2\)](#) erläutert.

3. Eventuell möchten Sie die Self-Service-Demo-Website als Vorlage für eine eigene Website nehmen. Während der CRM Installation haben Sie das Kontrollkästchen **Beispiel-Site für Self-Service-Support** ausgewählt.

Die Demo-Website wird gewöhnlich im folgenden Verzeichnis erstellt:

`..\Programme\Sage\CRM\CRMSelfServiceDemo`

Sie steht auch auf dem Webserver mit Internetinformationsdienste (IIS) unter **Standardwebsite** zur Verfügung.

Hinweis: Es empfiehlt sich bei Produktionssystemen, die Self-Service-Webanwendung innerhalb einer gesicherten Website (und nicht der Standardwebsite) auszuführen.

Es sind ASP-Seiten enthalten mit Referenzen auf CRM Blöcke, Bilddateien und Include-Dateien (u. a. die Datei eWares.js). Diese Dateien bilden die grundlegende Funktionalität von Self-Service. Sie müssen ganz nach Ihren Implementierungswünschen weitere Anpassungen vornehmen.

Hinweis: Bevor Sie eine Self-Service-Website einrichten, sollten Sie sich die CRM Funktion **Web in Interessenten** genauer ansehen. Die Funktion **Web in Interessenten** ermöglicht die Verwendung von HTML auf einer Kunden-Website, über die die Benutzer Interessenten auf dem CRM Server erstellen können. Weitere Informationen zur Funktion **Web in Interessenten** finden Sie im Kapitel "Web-Interessenten" im Systemadministratorhandbuch.

Übersicht über die grundlegende Self-Service-Architektur

Bevor Sie die Self-Service-Website anpassen, müssen Sie die grundlegende Self-Service-Architektur kennen.

Zugriff auf die Website

Registrierte Self-Service-Benutzer (also Kontakte oder Firmen, die im CRM System registriert sind) können sich bei der Self-Service-Website anmelden, relevante Informationen einsehen und Funktionen ausführen, z. B. Probleme berichten oder Produktinformationen anfordern. Über eine Benutzer-ID in CRM Self-Service authentifizieren sie sich für den Zugriff und die Berechtigung zum Ausführen dieser Funktionen.

Besucherinformationen werden in der Self-Service-Datenbank in der Tabelle "Besucher" gespeichert:

Die Datei EWARESS.JS

Der CRM Self-Service Anwendungsserver sollte entfernt vom CRM Datenbankserver ausgeführt werden. Beispielsweise kann ein im CRM System eingegebenes Kundendienst-Ticket auf der Self-Service-Website angezeigt werden. Lesen Sie hierzu auch das Kapitel "Übersicht über die Sicherheit" im *Installations- und Aktualisierungshandbuch*.

Hinter dieser Funktionalität steckt die Datei eWares.js. Die Datei funktioniert auf dieselbe Weise wie eine typische Datei Sagecrm.js, ist jedoch auch verantwortlich für den Link zwischen der CRM Datenbank und der Self-Service-Datenbank. So wird sichergestellt, dass die Datenbanken miteinander kommunizieren können.

Es muss beachtet werden, dass die Datei eWares.js (und nicht die Datei Sagecrm.js) in allen Self-Service ASP-Seiten referenziert wird. Weitere Informationen zu den Dateien Sagecrm.js und eWares.js finden Sie in der *Hilfe für Entwickler*.

Anpassen der Self-Service-Website

Die auf der Self-Service-Website verfügbare Funktionalität und die verfügbaren Anpassungsmöglichkeiten hängen davon ab, ob Sie das Modul "Erweiterbarkeit" installiert haben.

Hinweis: Die Self-Service-Website besteht aus einer Reihe von HTML-basierten Webseiten. Sie können also alle standardmäßigen HTML-Feldtypen hinzufügen, z. B. Textfelder, Dropdown-Listen und Optionsfelder. Sie können jedoch keine CRM spezifischen Feldtypen hinzufügen, wie Felder zur erweiterten Suchauswahl.

Ohne das Modul "Erweiterbarkeit"

Ohne das Modul "Erweiterbarkeit" können Sie nur eine bestimmte Anzahl spezifischer Blöcke anpassen. Je nach Ihren Implementierungswünschen kann das ausreichen. Der Zugriff auf die Blöcke erfolgt über

- Administration | Anpassung | <Entität> | Listen

oder

- **Administration | Anpassung | <Entität> | Bildschirme**

In der nachfolgenden Tabelle sehen Sie eine Beschreibung der Bildschirm- und Listenblöcke, die ohne das Modul "Erweiterbarkeit" angepasst werden können.

In der folgenden Tabelle werden einige auf der Self-Service-Demo-Website referenzierten Blöcke genauer beschrieben.

Blockname	Blocktyp	Beschreibung
sscasetlist	Listenobjekt	Zeigt eine Liste der Tickets für Besucher.
sscasetentry	Bildschirmobjekt	Ermöglicht Besuchern die Registrierung neuer Tickets über die Website.
ssopportunityentry	Bildschirmobjekt	Ermöglicht Besuchern die Erstellung neuer Verkaufschancen in CRM über die Website.

Die Self-Service-Bildschirme und -Listen können Sie wie gewohnt unter **Administration | Anpassung** anpassen. Weitere Informationen zur Anpassung von Bildschirmen und Listen finden Sie in der Administratorhilfe.

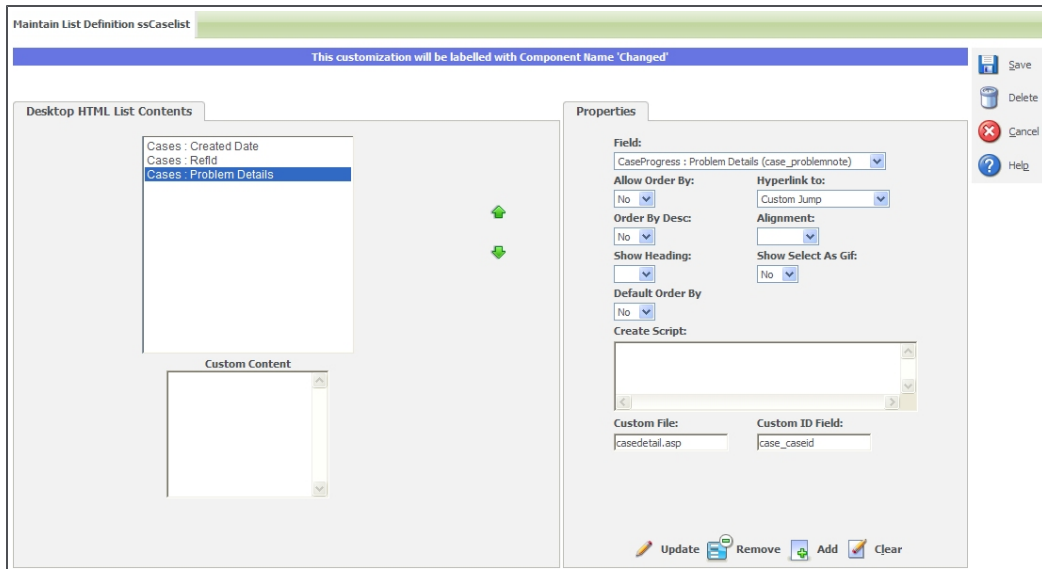
Beispiel: Verknüpfen der Problembeschreibung mit der Seite "Ticket - Zusammenfassung"

Sie können "sscasetlist" so anpassen, dass die Problembeschreibung mit der Ticketzusammenfassung auf der Self-Service-Website verknüpft ist.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Administration | Anpassung | Tickets | Listen** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink **ssCaselist**.
3. Wählen Sie **Tickets: Problembeschreibung** aus dem verfügbaren "Arbeitsplatz - HTML - Listeninhalt" aus.
4. Wählen Sie **Ticket - Status: Problembeschreibung (case_problemnote)** aus dem Feld **Feld** aus.
5. Legen Sie das Feld **Hyperlink zu** auf **Benutzerdefinierter Sprung** fest.
6. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Benutzerdefinierte Datei** auf **casedetail.asp** und das Feld **Angepasstes ID-Feld** auf **case_caseid** eingestellt sind.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die Option **Zulassen der Sortierung nach, Sortieren nach Beschreibung** und **Sortieren nach (Standard)** sind für Spalten nicht zulässig. Sie sollten leer oder auf **Keine** gesetzt sein.



Anpassen von "ssCaselist"

Mit dem Modul "Erweiterbarkeit"

Mit dem Modul "Erweiterbarkeit" können Sie den kompletten Satz CRM Blöcke verwenden und so Ihrer Self-Service-Website zusätzliche Funktionen hinzufügen.

Sie referenzieren die Blöcke in den ASP-Seiten auf dieselbe Weise wie im standardmäßigen CRM. Ein Unterschied ist aber, dass Sie auf allen ASP-Seiten die Datei eWares.js (und nicht die Include-Datei Sagecrm.js) referenzieren.

Unter Verwendung der CRM Schnittstelle und ASP-Seiten können Sie neue Blöcke für Self-Service erstellen oder vorhandene CRM Blöcke verwenden und diese so beschränken, dass weniger Informationen angezeigt werden. Sie können festlegen, dass bestimmte Bildschirme schreibgeschützt sind oder bearbeitet werden können und so bestimmen, welche Aktionen verschiedene Benutzer auf der Seite ausführen können. Benutzerpasswörter können auf Kontakt- oder Firmenebene zugewiesen werden. Weitere Informationen zu CRM Blöcken finden Sie in der Hilfe für Entwickler.

Folgende typische Funktionen können Sie der Self-Service-Website über ASP-Seiten u. a. hinzufügen:

- Besucher erhalten Einsicht in Produktinformationen über die Website
- Besucher erhalten Einsicht in ihre Besucherprofile und können diese über die Website bearbeiten
- Erstellen von Interessentenlisten nach den Angaben der Besucher
- Direktkontakt mit Besuchern durch den Kundendienst

Kapitel 4: Self-Service-Sicherheit

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Self-Service-Sicherheit**

Sicherheit auf Anwendungsebene

CRM bietet eine Reihe von Sicherheits- und Zugriffsoptionen auf der Anwendungsebene:

- **Sicherheit auf Serverebene:** CRM unterstützt alle gängigen Serversicherheitsstandards und bietet eine Reihe von Methoden zur Absicherung des Self-Service-Servers.
- **SSL-(Secure Sockets Layer)-Verschlüsselung** kann zur Absicherung von Datensitzungen mit Client-Benutzern verwendet werden. Wenn eine SSL-Sitzung beginnt, sendet der Server seinen öffentlichen Schlüssel an den Browser. Der Browser verwendet diesen Schlüssel, um einen frei erstellten Schlüssel zurück an den Server zu senden. Das Ergebnis ist ein geheimer Schlüsselaustausch während der Sitzung. Wenn IIS mit der SSL-Verschlüsselung arbeitet, ist dies CRM bekannt. Wenn der Client Dokumente an ein Formular in CRM anhängt, sendet es das System im Rahmen der verschlüsselten Sitzungen.
- **Eine Firewall** hilft dabei, den Zugriff auf die Datenbank auf autorisierte Benutzer zu beschränken. Firewalls werden gewöhnlich verwendet, damit ein Benutzer sicher auf das Internet zugreifen kann und um gleichzeitig den Webserver eines Unternehmens vom internen Netzwerk zu trennen. Es gibt verschiedene Arten von Firewalls, u. a. Paketfilter, Proxyserver, NAT (Network Address Translation) und Stateful-Inspection-Firewalls.

CRM Self-Service kann hinter einer Firewall ausgeführt werden, um den Server vor böartigen Angriffen zu schützen und damit nur bestimmte Vorgänge stattfinden können. Der CRM Self-Service-Server kann physisch vom CRM Server getrennt werden, und eine Firewall kann um den CRM Server installiert werden.

- **Sicherheit auf Datenbankebene:** CRM Self-Service-Benutzer haben keinen direkten Zugriff auf die Datenbank. Die vom Benutzer geöffneten CRM Self-Service-Seiten senden Anforderungen über IIS an die eWare-DLL zum Zugriff auf die Datenbank.
- **Netzwerksicherheit:** CRM unterstützt alle branchenüblichen standardmäßigen Netzwerkverschlüsselungsprotokolle.

Kapitel 5: Self-Service-Administration in CRM

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Zugreifen auf die Self-Service-Administration**
- **Arbeiten mit der Besucherliste**
- **Verwenden der Registerkarte "Self-Service - Konfiguration"**
- **Verwenden der Registerkarte "Besucher - Verwaltung"**
- **Aktivieren von Personen für Self-Service**
- **Aktivieren von Firmen für Self-Service**

Zugreifen auf die Self-Service-Administration

Der Zugriff auf den Self-Service-Administrationsbereich in CRM erfolgt über **Administration | System | Self-Service**. Der Bereich besteht aus drei Registerkarten.

- **Besucherliste (Seite 5-1)**: Auf dieser Registerkarte können Sie eine Liste der registrierten und anonymen Besucher anzeigen und Besucherprofile bearbeiten.
- **Self-Service - Konfiguration (Seite 5-2)**: Diese Registerkarte wird zum Festlegen der Datenbankverbindungseinstellungen verwendet.
- **Besucher - Verwaltung (Seite 5-3)**: Auf dieser Registerkarte verwalten Sie Ihre Besucherliste und stellen sicher, dass sie nicht zu lang oder problematisch wird.

Besucherliste

Auf der Seite **Besucherliste** können Sie Folgendes tun:

- Anzeigen einer Liste von Besuchern der Self-Service-Website

Vorname	Nachname	E-Mail	Person	Firma
Phil	Dover	Phil.Dover@PressacLook.co.uk	Phil Dover	Pressac Look
Sheila	Murray	smurray@optiplex.com	Sheila Murray	Optiplex Software
William	Agnew	William.Agnew@WilsonResources.co.uk	William Agnew	Wilson Resources Ltd.

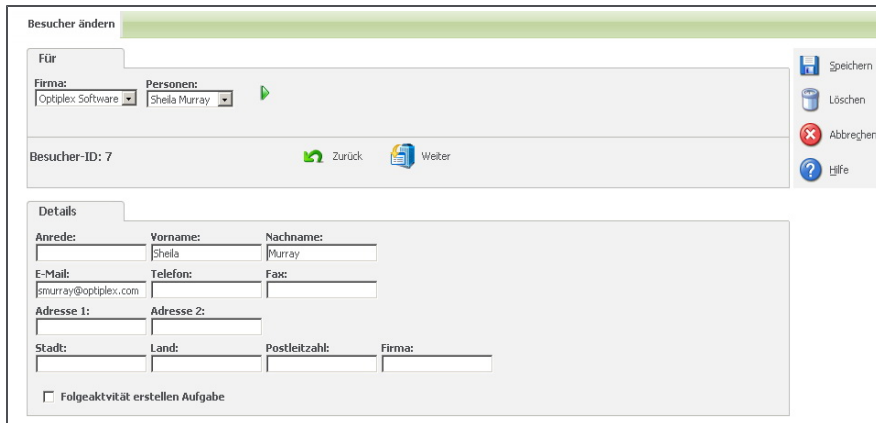
Besucherliste mit allen Besuchern

- Suchen nach einzelnen Besuchern mithilfe des Nachnamens



Besucherliste mit einem Suchergebnis

- Anzeigen und Bearbeiten von Besucherdetails durch Klicken auf die Hyperlinks **Nachname** oder **Vorname**. Beachten Sie, dass Sie beim Klicken auf den Hyperlinks **Person** zur Seite **Person - Zusammenfassung** gelangen.



Seite **Besucher ändern**

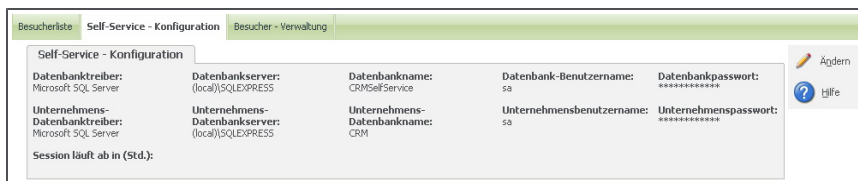
- Anzeigen und Bearbeiten von Besucherprofilen. Der anzeigbare Datentyp hängt von der jeweiligen Implementierung ab.

Self-Service - Konfiguration

Die Felder auf der Registerkarte **Self-Service - Konfiguration** werden bei der Installation von Self-Service standardmäßig festgelegt. Eventuell müssen Sie sie ändern, wenn Sie Änderungen an der CRM oder Self-Service-Datenbankkonfiguration vornehmen möchten.

So zeigen Sie den Self-Service-Administrationsbereich in CRM an:

1. Wählen Sie **Administration | System | Self-Service** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Self-Service - Konfiguration** aus. Die Seite **Self-Service - Konfiguration** wird angezeigt.



Seite **Self-Service - Konfiguration**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
4. Geben Sie die Änderungen ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder der Seite **Self-Service - Konfiguration** beschrieben.

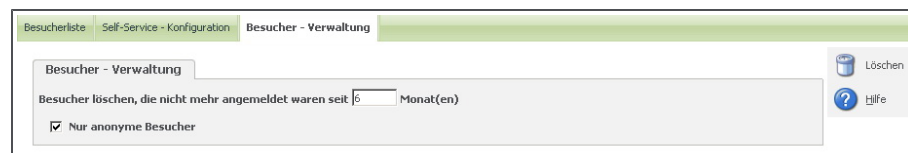
Feld	Beschreibung
Datenbanktreiber	Der Treibertyp, den die Self-Service-Datenbank verwendet.
Datenbankserver	Der Name des Servers, den die Self-Service-Datenbank verwendet.
Datenbankname	Der Name der Self-Service-Datenbank.
Datenbank-Benutzername	Die ID des Benutzers, der die Verbindung mit der Self-Service-Datenbank herstellt.
Datenbankpasswort	Das Passwort des Benutzers, der die Verbindung mit der Self-Service-Datenbank herstellt.
Unternehmens-Datenbanktreiber	Der Treibertyp, den die CRM Datenbank verwendet.
Unternehmens-Datenbankserver	Der Name des Servers, den die CRM Datenbank verwendet.
Unternehmens-Datenbankname	Der Name der CRM Datenbank.
Unternehmensbenutzername	Die ID des Benutzers, der die Verbindung mit der CRM Datenbank herstellt.
Unternehmenspasswort	Das Passwort des Benutzers, der die Verbindung mit der CRM Datenbank herstellt.
Session läuft ab in (Std.)	Die Dauer der Self-Service-Session bis zur Abmeldung des Benutzers.

Besucher - Verwaltung

Nehmen wir an, Sie möchten alle Besucher aus der Besucherliste entfernen, die Ihre Website in den letzten sechs Monaten nicht mehr besucht haben.

So entfernen Sie Besucher aus der Besucherliste:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Besucher - Verwaltung** aus.
2. Geben Sie in das Feld zum Löschen der Besucher den Wert "6" ein.



Seite **Besucher - Verwaltung**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Sie werden gefragt, ob Sie mit dem Löschen fortfahren möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**. Besucher, die sich in den letzten sechs Monaten nicht mehr bei der Site angemeldet haben, werden aus der Besucherliste entfernt.

Aktivieren einer Person für Self-Service

So aktivieren Sie eine Person für Self-Service:

1. Suchen Sie die zu aktivierende Person und klicken Sie auf den Hyperlink mit deren Namen, um die Seite **Person - Zusammenfassung** anzuzeigen.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Self-Service** aus. Die Seite **Self-Service** wird angezeigt.

Seite **Self-Service** vor der Benutzeraktivierung

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Self-Service aktiviert**. Sie können die Anmelde-ID und das Passwort einer Person ändern, indem Sie neue Werte in die Felder **Anmelde-ID** und **Passwort** eingeben.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Person ist jetzt für Self-Service aktiviert.
5. Wenn Sie das nächste Mal in Self-Service die Registerkarte für diese Person auswählen, wird Self-Service und die Details der Person angezeigt.

Seite **Self-Service** nach der Benutzeraktivierung

Aktivieren einer Firma für Self-Service

Sie können eine Firma für Self-Service aktivieren. Dabei gehen Sie genau wie bei der **Aktivierung einer Person** vor. Sie müssen sich dazu lediglich im Kontext **Firma** befinden.

Hinweis: Wenn Sie Self-Service für eine Firma deaktivieren, werden alle Personen, die zuvor für Self-Service aktiviert waren, ebenfalls deaktiviert.

Kapitel 6: Self-Service-Funktionalität

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Anmelden an Self-Service**
- **Anonyme Besucher**
- **Zugreifen auf den Bereich "Newsletter"**
- **Registrierte Besucher**
- **Überprüfen vorhandener Tickets**
- **Erstellen neuer Tickets**
- **Anfordern von Produktinformationen**

Anmelden

Die Self-Service-Website wurde für eine Firma mit dem Namen Panoply Technologies entworfen, einen Drahtlostechnologie- und Internet-Softwareprovider aus Dublin.

Meistens wird in den Beispielen in diesem Handbuch angenommen, dass Sie ein Besucher auf der Self-Service-Website von Panoply sind.

So melden Sie sich bei der Self-Service-Website an:

- Geben Sie die Self-Service-Adresse in Ihrem Webbrowser ein. Eine typische Self-Service-URL sieht ungefähr wie folgt aus, je nachdem, wo Ihre Website installiert ist:
`http://localhost/CRMselfservicedemo/`. Die Startseite von Self-Service wird angezeigt.

Anonyme Besucher

Anonyme Besucher sind Besucher, die nicht als CRM Self-Service-Benutzer registriert sind und daher über keine Anmelde-ID und kein Passwort verfügen, um auf bestimmte Bereiche der Self-Service-Website zuzugreifen. Die Demo-Website zeigt, welche Funktionen speziell für anonyme Benutzer entworfen werden können.

Anonymen Besuchern kann auf bestimmte Website-Bereiche Zugriff gewährt werden. Sie navigieren zu diesen Bereichen, indem sie auf die entsprechenden Links klicken. Anonyme Benutzer können auf die folgenden Bereiche der Panoply-Website zugreifen:

- **Info**: eine Informationsseite
- **Services**: eine Informationsseite
- **Support**: Anonyme Benutzer gelangen nur bis zur Anmeldeseite für den Support. Da sie über keine Registrierung verfügen, können sie auf den Support-Bereich nicht zugreifen.
- **Newsletter**: eine Seite mit spezifischen Self-Service-Funktionen
- **Kontakt**: eine Informationsseite
- **Start** die Startseite

Newsletter

Der Bereich **Newsletter** der Self-Service-Website von Panoply kann speziell auf anonyme Benutzer zugeschnitten werden, je nach dem Aufbau der Demo-Website.

So greifen Sie auf den Bereich **Newsletter** der Website zu:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Newsletter** aus. Das Eingabeformular **Newsletter** wird angezeigt.

Panoply Technologies

ABOUT US SERVICES SUPPORT NEWSLETTER CONTACT US

Our Newsletter

Request a Brochure or a Newsletter:

Company Name:

First name:

Last name: E-mail:

Eingabeformular **Newsletter**

2. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Jetzt werden die vom Besucher gemachten Angaben als Interessent in CRM gespeichert. Von hier aus kann der Interessent einem CRM Benutzer zugewiesen, der Besucher kann in eine Person in CRM umgewandelt und der Interessent kann schließlich in eine Verkaufschance umgewandelt werden.

Zusammenfassung Notizen Kommunikation Nachverfolgung Beziehungen ***

Interessentendetails

Beschreibung: New lead from Self Service Quelle: Web Geöffnet: 12/03/2010 14:50 Primäres Produktinteresse: Zeitmanager
 Details: Kampagnenaktivität: -Keine ausgewählt- Entscheidungszeitraum: 3 - 6 Monate

Interessent - Status

Phase: Zugewiesen Status: In Bearbeitung Priorität: Normal Zugewiesen an: System Administrator Team: Televerkauf Bewertung:
 Gebiet: Weltweit

Firma des Interessenten - Details

Firmenname: Spepper Website: http:// Branche: Jahresumsatz: Anzahl der Mitarbeiter:

Interessent - Kontaktdetails

Nachname: McCartney Vorname: George
 Anrede: Herr Titel: E-Mail: gmccartney@spepper.com
 Landesvorwahl: Ortsvorwahl Telefonnummer:
 Fax - Landesvorwahl: Fax - Ortsvorwahl: Faxnummer:

Interessent - Adressdetails

Adresse 1: Arlington House Adresse 2: Penny Lane
 Adresse 3: Adresse 4:
 Stadt: Liverpool Postleitzahl: 0009
 Bundesland/Kanton: Land: Großbritannien

Aktionen:
 Aktueller Status: Zugewiesen
 • Interessenten bewerten
 • Interessenten erneut zuweisen
 • Interessenten bearbeiten
 • Rückruf einleiten

Seite **Interessent - Zusammenfassung**

Registrierte Besucher

Registrierte Besucher müssen bereits als Personen oder Firmen in CRM vorhanden sein, für Self-Service aktiviert worden sein und über eine Self-Service-Anmelde-ID und ein Passwort verfügen.

Die Panoply-Website umfasst folgende Bereiche:

- **Info:** eine Informationsseite
- **Services:** eine Informationsseite
- **Support:** eine Seite, auf der vorhandene Tickets überprüft werden können
- **Newsletter:** eine Seite mit spezifischen Self-Service-Funktionen
- **Kontakt:** eine Informationsseite
- **Start** die Startseite

Auf der Panoply-Website haben registrierte Besucher folgende Möglichkeiten:

- Überprüfen aktueller Tickets
- Erstellen neuer Tickets
- Anfordern von Produktinformationen

Überprüfen vorhandener Tickets

So greifen Sie auf den Bereich **Support** der Self-Service-Website zu:

1. Öffnen Sie die Self-Service-Website, und wählen Sie die Registerkarte **Support** aus. Die Anmeldeseite des Supports wird angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Anmelden**. Sie erhalten eine Bestätigung für Ihre erfolgreiche Anmeldung. Eine Liste Ihrer neusten Kundenbetreuungsvorgänge wird angezeigt. In diesem Beispiel verfügt der Kunde über zwei Tickets. Abgeschlossene Tickets sind schreibgeschützt, aber Sie können auf offene Tickets zugreifen und bestimmte Details ändern.

The screenshot shows the 'Support' section of the Panoply Technologies website. The page header includes navigation links: ABOUT US, SERVICES, SUPPORT, NEWSLETTER, CONTACT US. Below the header is a large image of a woman wearing a headset, with the word 'Support' overlaid. The main content area displays a welcome message: 'Welcome to Panoply Technologies Support. You are currently logged in as Reg Barrow.' Below this, there are navigation links: Overview, Report a problem, Request Product Information. A table lists the user's tickets:

Created Date	RefId	Problem Details
Today 15:04	0-10094	Unable to run the report due to a SQL error.
Today 15:05	0-10095	If two users try to run the same report at the same time we are getting an access violation.

Liste der Kundendienstvorgänge und Verkaufschancen

3. Klicken Sie auf das Erstellungsdatum **Erstellt am** des Tickets, um es zu bearbeiten.

The screenshot shows the details for a specific ticket. At the top, there are navigation links: Overview, Report a problem, Request Product Information. The ticket information is displayed as follows:

RefId:
0-10094

Problem Details:
Unable to run the report due to a SQL error.

Below the problem details is a blue button labeled 'Change'.

Problembeschreibung

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Das Eingabeformular **Problembeschreibung** wird nun im Bearbeitungsmodus angezeigt.



Formular **Problembeschreibung** im Bearbeitungsmodus

5. Fügen Sie weitere Informationen hinzu oder passen Sie die aktuellen Details an, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.



Geänderte Problembeschreibung

Die Ticketdetails werden auf der Self-Service-Website geändert und die Änderungen werden in CRM sofort sichtbar.

Erstellen eines neuen Tickets

So nehmen Sie ein neues Ticket auf, während Sie sich noch im Support-Bereich befinden:

1. Klicken Sie auf den Hyperlink **Problem berichten**. Das Formular für den Problembericht wird angezeigt. Dem Ticket wird automatisch eine Referenz-ID zugewiesen.
2. Geben Sie die Problembeschreibung ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das neue Ticket wird aufgenommen.

Anfordern von Informationen

So fordern Sie Informationen zu einem spezifischen Produkt an, während Sie sich im Support-Bereich befinden:

1. Klicken Sie auf den Hyperlink **Produktinformationen anfordern**. Das Eingabeformular für die Informationsanforderung wird angezeigt.
2. Füllen Sie die Felder **Beschreibung**, **Details** und **Kundenreferenznr.** aus, und wählen Sie ein Produkt aus der Produktliste.

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing 'Overview', 'Report a problem', and 'Request Product Information'. Below the navigation bar, there are three main sections: 'Description:', 'Product:', and 'Details:'. The 'Description:' field contains the text 'Need product training'. The 'Product:' field is a dropdown menu with 'Training' selected. The 'Details:' field is a larger text area containing the text 'Need advanced system administrator training for two people as they are now up to speed on 'general' level.'. To the right of the 'Details:' field, there is a 'Customer Ref:' field with the value 'A123'. At the bottom left of the form, there is a blue 'Save' button.

Eingabeformular für die Informationsanforderung

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Informationsanforderung wird an CRM gesendet, wodurch eine neue Verkaufschance erstellt wird. Die Verkaufschance kann dann einem CRM Benutzer zugewiesen werden und die Informationsanforderung wird bearbeitet.

CRM Dokumentversionscode: IMP-SEL-DEU-720-1.0