

**Sage CRM**

**Sage CRM 7.3**  
**Benutzerhandbuch**  
**für Mobile**



© Copyright 2014 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

---

<b>Kapitel 1: Informationen zu diesem Handbuch</b>	<b>1-1</b>
<b>Kapitel 2: Einführung in die Sage CRM Mobile-Lösungen</b>	<b>2-1</b>
Informationen zu Sage CRM Mobile-Lösungen	2-1
Voraussetzungen für Sage CRM Mobile	2-1
Voraussetzungen für Sage CRM Mobile Apps	2-2
Erste Schritte mit Sage CRM Mobile-Lösungen	3-1
Aktivieren von Benutzern für Sage CRM Mobile-Lösungen	3-1
URLs für den Zugriff auf Sage CRM Mobile	3-1
Zuordnen von Benutzer-Agenten	3-1
Zuordnen von nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten	3-2
Anpassen von mobilen Bildschirmen	3-2
Anpassen von Cockpits	3-3
Aktivieren des Schreibschutzes für Entitäten für den Smartphone-Zugriff	3-3
Einrichten weiterer Geräte	3-4
Beheben von Problemen beim Zugriff auf Sage CRM von mobilen Geräten	3-7
<b>Kapitel 4: Arbeiten mit Sage CRM Mobile</b>	<b>4-1</b>
Anmelden	4-1
Hinzufügen eines Symbols auf dem Home-Bildschirm	4-1
Festlegen einer Tablet-Standardansicht	4-2
Abmelden	4-2
Navigieren im Wireless Mobile-Bildschirm	4-2
Suchen nach Informationen	4-2
Ändern von Kundeninformationen	4-3
Hinzufügen von Kundeninformationen	4-3
Beispiel: Hinzufügen einer neuen Firma .....	4-3
Navigieren im Kalender	4-3
Verwalten von Interessenten, Verkaufschancen und Tickets	4-4
Felder in "Erweiterte Suchauswahl" .....	4-5
<b>Ausführen eines Berichts</b>	<b>4-5</b>
Arbeiten mit dem Cockpit .....	4-5



# Kapitel 1: Informationen zu diesem Handbuch

Die Zielgruppe dieses Handbuchs sind Benutzer und Systemadministratoren.

Folgendes wird vorausgesetzt:

- Benutzer bedienen mobile Geräte in Web-Browsern. Ein gewisses Maß an Vertrautheit mit der Verwendung von Sage CRM über einen Standard-Web-Browser wäre ebenfalls hilfreich, ist aber nicht zwingend erforderlich.
- Systemadministratoren haben sich vollständig mit dem Benutzerhandbuch und Systemadministratorhandbuch vertraut gemacht.

In der folgenden Tabelle sehen Sie eine Zusammenfassung der einzelnen Kapitel.

Kapitel	Zusammenfassung
<a href="#">Einführung in die Sage CRM Mobile-Lösungen (Seite 2-1)</a>	Eine Einführung in die Sage CRM Mobile-Lösungen
<a href="#">Erste Schritte mit Sage CRM Mobile-Lösungen (Seite 3-1)</a>	Überblick über die Schritte, die Benutzer und Systemadministratoren ergreifen müssen, um über ein mobiles Gerät auf Sage CRM Mobile zugreifen zu können, und Voraussetzungen für die Verwendung von mobilen Sage CRM Apps
<a href="#">Arbeiten mit Sage CRM Mobile (Seite 4-1)</a>	Erläutert, wie Sie mit Sage CRM Mobile auf einem mobilen Gerät arbeiten. Hilfe zur Verwendung mobiler Sage CRM Apps finden Sie in der jeweiligen App. Hilfe zum Arbeiten mit "Sage CRM for iPhone" finden Sie beispielsweise in der App "Sage CRM for iPhone".



# Kapitel 2: Einführung in die Sage CRM Mobile-Lösungen

- [Informationen zu Sage CRM Mobile-Lösungen](#)
- [Voraussetzungen für Sage CRM Mobile-Lösungen](#)
- [Voraussetzungen für Sage CRM Mobile Apps](#)

## Informationen zu Sage CRM Mobile-Lösungen

- Mit **Sage CRM Mobile** können Sie online in einem Browser auf einem beliebigen Mobilgerät wie etwa einem Smartphone oder Tablet arbeiten. Jedes Gerät verfügt über einen Benutzer-Agenten, das heißt, eine Textzeichenfolge, mit deren Hilfe die Version des Browsers und Betriebssystems des Geräts exakt bestimmt wird. Es gibt zwei Sage CRM Themen für die Benutzeroberfläche, denen Benutzer-Agenten zugeordnet werden. Smartphones und Tablets werden dem Thema *Sage CRM Mobile* zugeordnet. Geräte mit Internet Explorer Mobile und Blackberrys werden dem Thema *Sage CRM Classic Mobile* zugeordnet. Diese Geräte sind mit XSL-Dateien verknüpft, die das entsprechende Thema wiedergeben.
- **Mobile Sage CRM Apps**, die für bestimmte Geräte und Betriebssysteme entwickelt wurden, geben Ihnen durch die Speicherung bestimmter Sage CRM Daten auf dem Mobilgerät online wie offline Zugriff auf Sage CRM.
  - Sage CRM für das iPhone
  - Sage CRM for Android (Smartphone)
  - Sage CRM Vertriebs-Tracker für Windows 8 (Tablet)



Eine Übersicht über die Funktionen im Produktbereich "Sage CRM Mobile" finden Sie unter [Übersicht über die Funktionen in Sage CRM Mobile](#).

## Voraussetzungen für Sage CRM Mobile

- Sage CRM muss mit einem gültigen Mobile-Lizenzschlüssel auf einem Server installiert sein. Wenn Sie keinen gültigen Lizenzschlüssel haben, wird die folgende Meldung angezeigt: "Aktuelle Installation von CRM nicht für mobilen Betrieb lizenziert".
- Die Benutzer sind mit mobilen Geräten ausgestattet.
- Die Benutzer sind für den mobilen Zugriff aktiviert.
- Es besteht eine Verbindung zwischen den mobilen Geräten und dem Netzwerk Ihres Unternehmens oder dem Internet.
- Der Netzwerkadministrator hat für den Zugriff auf das Sage CRM System von innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmensnetzwerks URLs eingerichtet.
- Zur besseren Anzeige auf mobilen Geräten sind verschiedene benutzerdefinierte Anpassungen erwogen worden, die an Bereichen wie Bildschirmen, Listen, Registerkarten und dem Cockpit vorzunehmen sind.



Wenn am Implementierungsstandort eine Firewall installiert wurde, müssen Sie sicherstellen, dass der über das Internet an den Server mit CRM gerichtete Datenverkehr durchkommt. Weitere Informationen zur Serversicherheit finden Sie im Kapitel "Übersicht über die Sicherheit" im *Installations-/Aktualisierungshandbuch*.

Wenn Sie auf Ihrem Sage CRM System die klassische Outlook- oder Exchange-Integration eingerichtet haben, können Sie davon ausgehen, dass Aktualisierungen der Aufgaben, Termine und Kontakte, auf die über die Mobile-Lösung zugegriffen wird, auf den meisten Geräten widergespiegelt werden.

## Voraussetzungen für Sage CRM Mobile Apps

- Eine lokale Installation von Sage CRM 7.2 oder höher
- iOS 7.1 auf Ihrem iPhone, Android 4.0 auf Ihrem Android-Smartphone oder Windows 8 auf Ihrem Windows-Tablet
- Die Komponente "Sage CRM for Mobile Apps" muss von der [Sage CRM Community](#) heruntergeladen und innerhalb Ihrer Sage CRM Installation installiert werden.
- Sage CRM muss mit einem gültigen Mobile-Lizenzschlüssel auf einem Server installiert sein. Wenn Sie keinen gültigen Lizenzschlüssel haben, wird die folgende Meldung angezeigt: "Aktuelle Installation von CRM nicht für mobilen Betrieb lizenziert".
- [Für den mobilen Zugriff aktivierte Benutzer](#)
- Eine Verbindung zwischen dem mobilen Gerät und dem Netzwerk Ihres Unternehmens oder dem Internet.
- Sie müssen die Sage CRM Mobile App auf Ihr mobiles Gerät herunterladen.
  - Laden Sie Sage CRM for iPhone aus dem englischsprachigen Apple App Store herunter.
  - Laden Sie Sage CRM for Android aus dem Android App Store herunter.
  - Laden Sie Sage CRM Vertriebs-Tracker aus dem Windows Store herunter.
- Nach Bedarf [angepasste Bildschirme](#). Dies gilt nur für iPhones und Android-Smartphones.

## Erste Schritte mit Sage CRM Mobile-Lösungen

- Aktivieren von Benutzern für Sage Mobile-Lösungen
- URLs für den Zugriff auf Sage CRM
- Zuordnen von Benutzer-Agenten
- Zuordnen von nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten
- Anpassen von Bildschirmen auf mobilen Geräten
- Anpassen von Cockpits
- Aktivieren des Schreibschutzes für Entitäten für den Smartphone-Zugriff
- Einrichten weiterer Geräte
- Beheben von Problemen beim Zugriff auf Sage CRM von mobilen Geräten

## Aktivieren von Benutzern für Sage CRM Mobile-Lösungen

Benutzer müssen für den Zugriff auf Sage CRM Mobile und mobile Sage CRM Apps aktiviert werden.

1. Klicken Sie auf **Administration | Benutzer | Benutzer**.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Benutzers, den Sie aktivieren möchten, und klicken Sie auf **Ändern**.
3. Legen Sie **Zugriff von mobilem Gerät** auf **Wahr** fest.
4. Nur für mobile Sage CRM Apps: Stellen Sie **Webdienst-Zugriff** auf **Wahr** ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

## URLs für den Zugriff auf Sage CRM Mobile

Ihr Netzwerkadministrator muss URLs für alle mobilen Benutzer einrichten, damit sie innerhalb oder außerhalb des Unternehmensnetzwerks auf Sage CRM Mobile zugreifen können.

Der URL für den Zugriff auf CRM von innerhalb des Unternehmensnetzwerks entspricht dem URL für den Zugriff auf CRM von Ihrem Desktop aus und wird in der Regel im Format **http://Firmenserver/Firmenanwendung** angegeben.

Der URL für den Zugriff auf CRM von außerhalb des Unternehmensnetzwerks enthält in der Regel die IP-Adresse Ihrer Firma. Der URL hat in der Regel das Format **http://IP-Adresse der Firma/Firmenanwendung**.

## Zuordnen von Benutzer-Agenten

Jedes Mobilgerät hat einen Benutzer-Agenten, der dafür zuständig ist, Sage CRM das Gerät zu beschreiben. Sage CRM bestimmt den vom Gerät verwendeten Benutzer-Agenten und ordnet diesen automatisch zu. Sie müssen einen vorhandenen Benutzer-Agenten einem Thema zuordnen, wenn der Typ von Smartphone oder Tablet im Sage CRM System noch nicht bekannt ist.

1. Klicken Sie auf **Administration | Erweiterte Anpassung | Geräte**, und wählen Sie ein Gerät in der Liste der Geräte, in dem Sie auf dessen Hyperlink klicken. Das Eingabeformular **Gerät** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Geben Sie einen neuen Benutzer-Agenten ein** einen neuen Benutzer-Agenten ein.



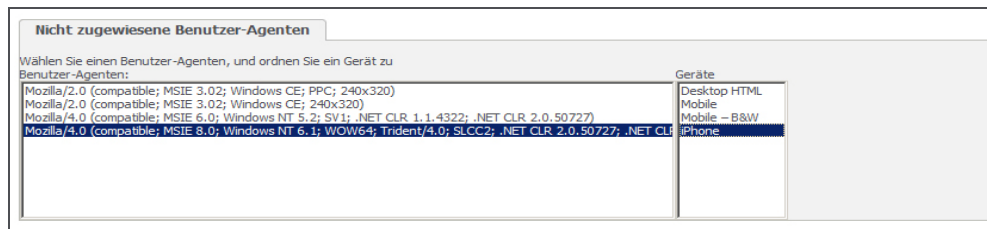
Feld **Benutzer-Agent**

3. Klicken Sie auf **Ändern**. Der Benutzer-Agent wird dem Gerät zugeordnet.

## Zuordnen von nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten

Möglicherweise wurden in Sage CRM Benutzer-Agenten angegeben, die noch keinem Gerät zugeordnet worden sind.

1. Klicken Sie auf **Administration | Erweiterte Anpassung | Geräte | Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten anzeigen**. Die Seite **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten** wird angezeigt.



Seite **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten**

2. Klicken Sie auf den Benutzer-Agenten und das Gerät, dem Sie ihn zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf **Speichern**. Der nicht zugewiesene Benutzer-Agent ist jetzt einem Gerät zugeordnet.

## Anpassen von mobilen Bildschirmen

Sie können Bildschirme, Listen und Registerkarten auf mobilen Bildschirmen anpassen. Vergewissern Sie sich, dass die angepasste Benutzeroberfläche für die kleinere Bildschirmgröße vieler Mobilgeräte optimiert ist. Wenn Sie einem Bildschirm zu viele Felder hinzufügen, sieht er überfüllt aus, und es ist schwierig, mit ihm zu arbeiten.

Bildschirme, Listen und Registerkarten von mobilen Geräten werden genau so angepasst wie in Sage CRM. Doch bevor Sie mit der Anpassung beginnen, müssen Sie den ordnungsgemäßen Gerätetyp auswählen.



Die einzigen Aktionen, die für mobile Geräte unterstützt werden, sind **Registerkartengruppe ausführen** und **Objekt ausführen**.

Bei diesem Beispiel wird eine Kommunikation mit einer Person und Firma in Sage CRM Mobile verknüpft.

1. Klicken Sie auf **Administration | Anpassung | Kommunikation**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bildschirme**.
3. Wählen Sie unter **Geräte** das Thema aus.
4. Klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Kommunikation - Detailfeld**.
5. Fügen Sie dem Bildschirm die Felder "cmli\_comm\_companyid" und "cmli\_comm\_personid" hinzu, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Melden Sie sich auf einem Mobilgerät bei CRM an, und wechseln Sie zu **Neu | Kommunikation**. Sie können erkennen, dass Ihre neuen Felder hinzugefügt wurden.

Weitere Informationen zur Anpassung von Bildschirmen, Listen und Registerkarten finden Sie im *Systemadministratorhandbuch*.

## Anpassen von Cockpits



Cockpits stehen nur Upgrade-Kunden zur Verfügung.

Sie können Cockpits für Benutzer von Sage CRM Mobile ändern. Beispielsweise können Sie den Inhalt begrenzen, der mobilen Benutzern zur Verfügung steht. Zum Angeben, dass ein Cockpit mobilen Benutzern zur Verfügung steht, aktivieren Sie **Als mobiles Cockpit festlegen** auf dem Bildschirm **Cockpit-Details**. Anschließend können Sie das Cockpit wie gewohnt erstellen oder ändern.

Sie können nicht nur Cockpits für mobile Geräte einrichten, sondern auch angeben, welche Objekte mobilen Benutzern auf ihren Cockpits zur Verfügung stehen sollen.

**Hinweis:** Zur Objektanpassung benötigen Sie das Modul **Erweiterbarkeit**.

So aktivieren/deaktivieren Sie die Verfügbarkeit eines Objekts für einen mobilen Benutzer:

1. Klicken Sie auf **Administration | Anpassung | <Entität> | Objekte**, und öffnen Sie die Seite **Objektdefinition bearbeiten** zu dem Cockpit-Objekt, das Sie für mobile Benutzer aktivieren oder deaktivieren möchten.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbar für Mobile** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

**Hinweis:** Control-Center werden auf mobilen Geräten nicht unterstützt.

## Aktivieren des Schreibschutzes für Entitäten für den Smartphone-Zugriff

Firmen, Personen, Tickets, Verkaufschancen und Interessenten können mit Schreibschutz versehen werden. Dies ist beispielsweise ggf. erforderlich, wenn es einen Workflow für eine Entität gibt, die von einer Aktualisierung über ein mobiles Gerät betroffen sein kann. Wenn Sie diese Entitäten mit Schreibschutz versehen möchten, öffnen Sie in Editor oder einem anderen Texteditor die folgende JavaScript-Datei:

```
CRM-Installationsordner\wwwroot\smartphone\SageiPhone.js
```

Oben auf der Seite wird der folgende Abschnitt angezeigt. Ändern Sie die Werte entsprechend. Die zulässigen Werte sind **true** oder **false**.

```
/*
 * Start Configurable Section
 */
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine
Verkaufschancen ändern.
var updateOpportunities = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Tickets
ändern.
var updateCases = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Interessenten
ändern.
var updateLeads = false;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Firmen ändern.
var updateCompanies = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Personen
ändern.
var updatePeople = true;
/*
 * End Configurable Section
 */
```

## Einrichten weiterer Geräte

Wenn Mobile installiert wird, werden zahlreiche mobile Gerätetypen standardmäßig eingerichtet. Die Standardgeräteliste sollte für die Palette an mobilen Geräten, die Sie für den Zugriff auf CRM verwenden können, ausreichend sein. Bei Bedarf können Entwickler jedoch zusätzliche Geräte einrichten, indem sie ein vorhandenes Gerät ändern.

So ändern Sie ein vorhandenes Gerät:

1. Klicken Sie auf **Administration | Erweiterte Anpassung | Geräte**. Eine Liste mit Geräten wird angezeigt.

Administrative Beschreibung	Benutzerbeschreibung
<a href="#">Android</a>	<a href="#">Sage CRM for Android</a>
<a href="#">iPhone</a>	<a href="#">Sage CRM for iPhone</a>
<a href="#">Mobile</a>	<a href="#">Mobile device (iPhone, Blackberry, Nokia etc) with color screen</a>
<a href="#">Mobile - BW</a>	<a href="#">Generic mobile device filter with black and white screen</a>
<a href="#">Tablet</a>	<a href="#">Sage CRM for Tablet</a>

Geräteliste

2. Klicken Sie auf das zu ändernde Gerät. Das Eingabeformular **Gerät** wird angezeigt.

Eingabeformular **Gerät**

3. Ersetzen Sie die Beschreibung im Feld **Administrative Beschreibung** durch die Beschreibung des Geräts, das Sie einrichten möchten.
4. Ersetzen Sie die Beschreibung im Feld **Benutzerbeschreibung** durch die Beschreibung des Geräts, die dem Endbenutzer angezeigt werden soll.
5. Wählen Sie in der Liste **XSL-Dateiname** die XSL-Transformationsdatei aus, die Ihr Gerät benötigt.
6. Wählen Sie in **Basierend auf Gerät** ein anderes Gerät aus, wenn das Gerät, das Sie einrichten, nicht in **Administration | Anpassung | <Entität> | Bildschirme** in der Liste **Gerät** enthalten ist.
7. Wenn Ihr Gerät zum Senden von Informationen an CRM eine eindeutige Markup Language verwendet, geben Sie den Namen der Sprache in das Feld **HTTP akzeptiert** ein.
8. Geben Sie in das Feld **HTTP-Inhaltstyp** die Sprache ein, die CRM für die Antwort an das Gerät verwendet.
9. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Unterstützt HTML Frames** entweder **Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob das Gerät Frames unterstützt. Klicken Sie dann auf **Speichern**. Das geänderte Gerät wird in der Geräteliste angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder des Eingabeformulars **Gerät** erläutert.

Feld	Beschreibung
Administrative Beschreibung	Die Beschreibung, die der Administrator für das eingerichtete Gerät verwendet
Benutzerbeschreibung	Die Beschreibung des Geräts, die der Endbenutzer in CRM sieht. Diese Beschreibung sollte dem Benutzer verdeutlichen, auf welchen Gerätetyp verwiesen wird.

<p>XSL-Dateiname</p>	<p>Der Name der XSL-(Extensible Stylesheet Language) Transformationsdatei, die benötigt wird, um CRM Ausgaben in ein Format zu konvertieren, das das mobile Gerät versteht. Für jedes Gerät wird ein Dateiensatz in einem Ordner an folgendem Speicherplatz erstellt:          ..\Programme (x86)          \Sage\CRM\<installationsname>\WWWRoot\Themes\XSL.</installationsname></p>
<p>Basierend auf Gerät</p>	<p>Wenn das Gerät, das Sie angeben, nicht unter <b>Administration   Anpassung   &lt;Entität&gt;   Bildschirm</b> in der Liste <b>Geräte</b> aufgeführt ist, können Sie in der Dropdown-Liste <b>Basierend auf Gerät</b> ein alternatives Gerät auswählen.</p>
<p>HTTP akzeptiert</p>	<p>Dieses Feld müssen Sie nur ausfüllen, wenn das Gerät, das Sie angeben, eine eindeutige Auszeichnungssprache verwendet. Wenn Sie eine andere Auszeichnungssprache als HTML angeben, sendet das Gerät eine Zeichenfolge an CRM, um dem Programm mitzuteilen, welchen Typ von Auszeichnungssprache es verwendet.</p>
<p>HTTP-Inhaltstyp</p>	<p>Hierbei verhält es sich ähnlich wie beim Feld HTTP akzeptiert. Indem Sie in dieses Feld eine Auszeichnungssprache eingeben, stellen Sie sicher, dass CRM beim Zurücksenden einer Antwort an das Gerät diesem mitteilt, welche Auszeichnungssprache es sendet.</p>
<p>Unterstützt HTML Frames</p>	<p>Hiermit geben Sie an, ob das Gerät, das Sie einrichten, HTML-Frames unterstützt oder nicht.</p>
<p>Gerät - Bilderweiterung</p>	<p>Hiermit geben Sie die Bilderweiterung (.jpg, .gif, .png etc.) an, die in Verbindung mit dem Gerät zu verwenden ist.</p>
<p>Gerät - Codeseite</p>	<p>Hier geben Sie den Zeichensatz an. Beispiel: shiftjs oder UTF-8.</p>

Geräte – Maximale Zeilenanzahl	Hier geben Sie an, wie viele Zeilen maximal in einem Raster angezeigt werden können.
CSS-Datei für Gerät	Gibt die CSS-Datei an, die mit dem Gerät verknüpft werden soll.
Browsertyp	Der Browsertyp, den das Gerät unterstützt. Zur Auswahl stehen "HTML 4", "Mobile HTML" und "Andere". HTML 4 stellt die normale Desktop-Benutzeroberfläche für das Gerät bereit. Wählen Sie Andere aus, wenn Sie sich der korrekten Einstellung nicht sicher sind und möchten, dass CRM den Browsertyp zuweist.

## Beheben von Problemen beim Zugriff auf Sage CRM von mobilen Geräten

Mit **Sage CRM Mobile** können Sie online in einem Browser auf einem beliebigen Mobilgerät arbeiten. Jedes Gerät verfügt über einen Benutzer-Agenten, das heißt, eine Textzeichenfolge, mit deren Hilfe die Version des Browsers und Betriebssystems des Geräts exakt bestimmt wird. Es gibt zwei Sage CRM Themen für die Benutzeroberfläche, denen Benutzer-Agenten zugeordnet werden. Smartphones und Tablets werden dem Thema *Sage CRM Mobile* zugeordnet. Geräte mit Internet Explorer Mobile und Blackberrys werden dem Thema *Sage CRM Classic Mobile* zugeordnet. Diese Geräte sind mit XSL-Dateien verknüpft, die das entsprechende Thema wiedergeben. Bei Problemen mit Sage CRM Mobile auf einem Smartphone oder Tablet können Sie die folgenden Tipps zur Problembeseitigung zu Rate ziehen.

### Sage CRM Mobile Thema wird auf dem Gerät nicht angezeigt

Stellen Sie sicher, dass der Benutzer-Agent für das Smartphone oder Tablet dem Gerät in CRM ordnungsgemäß zugeordnet ist. Der Benutzer-Agent ist ggf. entweder einem Gerät nicht bzw. einem anderen Gerät zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzer-Agenten \(Seite 3-1\)](#).

### Geräteverknüpfung ist im Bereich "Erweiterte Anpassung" nicht verfügbar

Die mobile Lizenz für Sage CRM ist nicht installiert. Wenden Sie sich an Ihren Geschäftspartner zwecks Beschaffung eines Lizenzschlüssels für den mobilen Zugriff.

### Sage CRM Mobile Thema wird nicht angezeigt, wenn auf CRM über einen Hyperlink auf dem Home-Bildschirm zugegriffen wird

Das Smartphone oder Tablet sendet einen anderen Benutzer-Agenten, wenn auf dem Home-Bildschirm auf einen Hyperlink zugegriffen wird. Überprüfen Sie die nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten auf einen Benutzer-Agenten für ein Smartphone oder Tablet und ordnen Sie ihn dem richtigen Gerät zu.



### **Smartphone oder Tablet findet den CRM Webserver nicht**

Stellen Sie sicher, dass auf die CRM Installation im Internet zugegriffen werden oder sich das Smartphone mit einem VPN verbinden kann, das auf die CRM Installation zugreifen kann.

### **Anstelle des Smartphone-Anmeldebildschirms wird der standardmäßige Anmeldebildschirm angezeigt**

Die CRM Metadaten wurden noch nicht geladen (z. B. wegen IISReset). Melden Sie sich an – Smartphone-Thema wird dann wie erwartet angezeigt.

# Kapitel 4: Arbeiten mit Sage CRM Mobile

- Anmelden
- Hinzufügen eines Symbols für den Home-Bildschirm
- Festlegen einer Tablet-Standardansicht
- Abmelden
- Navigieren im Wireless Mobile-Bildschirm
- Suchen nach Informationen
- Ändern von Kundeninformationen
- Hinzufügen von Kundeninformationen
- Navigieren im Kalender
- Verwalten von Interessenten, Verkaufschancen und Tickets
- Ausführen eines Berichts
- Arbeiten mit dem Cockpit

## Anmelden

1. Öffnen Sie den Internetbrowser auf Ihrem Mobilgerät und geben Sie den URL ein, den Ihnen Ihr Systemadministrator gegeben hat. Wenn Sie bereits über Ihren Desktop Zugriff auf Sage CRM haben, geben Sie den URL ein, den Sie normalerweise verwenden. Dieser hat meist folgende Form: **http://Firmenserver/Firmenanwendung**. Die Anmeldeseite wird angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und tippen Sie auf **Anmelden**. Nun sind Sie angemeldet. Nach der erfolgreichen Anmeldung wird standardmäßig die Startseite von Sage CRM Mobile angezeigt.

## Hinzufügen eines Symbols auf dem Home-Bildschirm

So fügen Sie ein Sage CRM Symbol zu Ihrem Home-Bildschirm hinzu:

1. Rufen Sie Sage CRM Mobile auf Ihrem Gerät auf.
2. Tippen Sie auf der unteren Symbolleiste auf das Symbol **Lesezeichen hinzufügen** und dann auf **Zu Home-Bildschirm hinzufügen**.
3. Tippen Sie im anschließend angezeigten Bildschirm auf **Hinzufügen**. Die Browser-App wird geschlossen, und ein Sage CRM Symbol wird auf Ihrem Home-Bildschirm angezeigt.

Auf manchen Geräten können Sie direkt vom Home-Bildschirm aus ein Symbol für den CRM Startbildschirm hinzufügen:

1. Drücken Sie die **Menütaste** Ihres Geräts.
2. Tippen Sie auf **Mehr** und dann auf **Verknüpfung mit Home-Bildschirm hinzufügen**. Das Sage CRM-Symbol wird auf Ihrem Home-Bildschirm angezeigt.

## Festlegen einer Tablet-Standardansicht

Bei Verwendung eines Tablets können Sie in zwei verschiedenen Ansichten von Sage CRM arbeiten:

- Die Tablet-Ansicht ist für iPad- oder Android-Tablets mit 10"- bzw. 7"-Bildschirmen optimiert.
- Die Desktop-Ansicht bietet die Darstellung und Bedienung der Desktop-Version von Sage CRM. Wenn Sie die Sage CRM Benutzeroberfläche mit dem kompletten Funktionsumfang nutzen möchten, verwenden Sie den Desktop-Modus.

So legen Sie die Standardzugriffseinstellung für die Verwendung von Sage CRM mit einem Tablet-PC fest:

1. Melden Sie sich über Ihren Desktop-Rechner an Sage CRM an.
2. Klicken Sie auf **Mein CRM | Einstellungen**.
3. Legen Sie das Feld **Tablet-Standardversion** entweder auf **Desktop-Version** oder **Tablet-Version** fest.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bei der nächsten Anmeldung über das Tablet-Gerät wird das ausgewählte Thema angezeigt.

## Abmelden

Zum Abmelden tippen Sie auf der Startseite von Sage CRM Mobile auf **Abmelden**.

Sie werden automatisch abgemeldet, wenn Sie das Browser-Fenster schließen oder in demselben Browser-Fenster zu einer anderen Website navigieren.

## Navigieren im Wireless Mobile-Bildschirm

Bei der ersten Anmeldung gelangen Sie zur Startseite von Sage CRM Mobile, auf der Ihnen – abhängig von Ihren Benutzerrechten – die Optionen des CRM Hauptmenüs angezeigt werden.

## Suchen nach Informationen

1. Tippen Sie auf **Suchen** und wählen Sie die Entitätskategorie, nach der Sie suchen möchten. Zu den verfügbaren Optionen gehören **Firma**, **Person**, **Ticket**, **Verkaufschance** und **Interessant**.



Dokumente werden bei der Lösung für mobilen Internetzugriff nicht unterstützt. Mit Firmen, Personen, Tickets, Verkaufschancen oder Interessenten verknüpfte Dokumente werden Benutzern nicht angezeigt, die auf einem Mobilgerät auf Sage CRM zugreifen.

2. Geben Sie ein oder mehrere Suchkriterien ein.
3. Tippen Sie auf **Suchen**, um die Suche zu starten.
4. Tippen Sie einen der Links, um weitere Details zu den Kundeninformationen anzuzeigen. Wenn Sie eine lange Ergebnisliste erhalten, können Sie zur gewünschten Seite springen, indem Sie die Seitenzahl in das Feld **Gehe zu Seite** eingeben und auf den Pfeil auf der rechten Seite tippen.

5. Wenn Sie ein Tablet verwenden, tippen Sie auf eine Telefonnummer, um einen neuen Kontakt zu erstellen oder Angaben zu einem bestehenden Kontakt im Adressbuch des Tablets hinzuzufügen. Dieses Verhalten ist geräteabhängig.
6. Wenn Sie ein Smartphone verwenden, tippen Sie auf eine Telefonnummer, um einen Anruf direkt aus einem Datensatz, der eine gültige Telefonnummer enthält, zu tätigen.
7. Zum Anzeigen einer Karte mit dem Standort eines Kontakts tippen Sie auf das Symbol **Karte** im Feld **Adresse**. Daraufhin werden Sie in einer Meldung darauf hingewiesen, dass Google Maps Ihren aktuellen Standort verwenden möchte. Tippen Sie auf **OK**, um dies zu akzeptieren. Die Karte wird dann in einem neuen Fenster geöffnet.

## Ändern von Kundeninformationen

Zum Aktualisieren eines Datensatzes tippen Sie auf **Ändern**.



Der Systemadministrator hat ggf. Änderungen an bestimmten Arten von Informationen deaktiviert, um sicherzustellen, dass der Workflow nicht beeinträchtigt wird. In diesem Fall wird die Schaltfläche **Ändern** nicht angezeigt.

So bearbeiten Sie beispielsweise einen Kommunikationsdatensatz für die aktuelle Firma

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Kommunikation** eine Kommunikation aus und tippen Sie auf **Ändern**. Der Datensatz wird im Bearbeitungsmodus angezeigt.
2. Tippen Sie auf das Feld, das Sie ändern möchten.
3. Tippen Sie auf **Speichern**.

## Hinzufügen von Kundeninformationen

1. Tippen Sie auf **Neu**. Es wird eine Liste der Datensatztypen angezeigt, die Sie erstellen dürfen.
2. Tippen Sie auf den zu erstellenden Datensatztyp. Der Eingabebildschirm wird angezeigt.
3. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn alle Felder ausgefüllt wurden. Falls Validierungsfehler auftreten, wird eine Popup-Meldung eingeblendet und nicht ausgefüllte Pflichtfelder werden markiert.
4. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden. Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

### Beispiel: Hinzufügen einer neuen Firma

1. Tippen Sie auf der Startseite von Sage CRM Mobile auf **Neu**.
2. Tippen Sie auf **Firma**.
3. Geben Sie die Details für die neue Firma ein, und tippen Sie auf **Speichern**. Falls Validierungsfehler auftreten, wird eine Popup-Meldung eingeblendet und die nicht ausgefüllten Pflichtfelder werden rot angezeigt. Alle über das Mobilgerät hinzugefügten Informationen werden in der Desktopversion von Sage CRM angezeigt.

## Navigieren im Kalender

Sie können den Kalender in der Tages- oder Wochenansicht anzeigen.

Der Kalender ist in **Termine** und **Aufgaben** unterteilt. Um Aufgaben anzeigen zu können, müssen Sie ggf. nach unten wischen.

- Mithilfe der Filteroptionen können Sie den Kalender filtern. Legen Sie beispielsweise das Feld **Status** auf **Zu bearbeiten** fest, um in Ihrem Kalender nur zu bearbeitende Aufgaben und Termine anzuzeigen.
- Zur Navigation durch die Seiten verwenden Sie **Weiter** oder **Zurück**.
- Um eine neue Aufgabe innerhalb der Tagesansicht zu erstellen, tippen Sie auf **Neu**.
- So erstellen Sie einen neuen Termin:
  1. Wählen Sie die Uhrzeit und das Datum aus, zu der der Termin stattfinden soll.
  2. Geben Sie die Details ein.
  3. Wenn Sie die Kommunikation speichern, wird sie in Ihrem Arbeitsbereich **Mein CRM** gespeichert.
- Um einen bestimmten Tag anzuzeigen, tippen Sie auf das Datum dieses Tags.
- In der Tagesansicht können Sie auf eine Uhrzeit tippen, um einen Termin für dieses Zeitfenster hinzuzufügen.
- Wenn Sie in der Wochenansicht auf einen Tag tippen, gelangen Sie zur Übersicht für diesen Tag.
- Sie können eine Kommunikation erstellen, die mit einer Person, einer Firma, einer Verkaufschance oder einem Ticket verknüpft ist. So erstellen Sie z. B. eine mit einer Person verknüpfte Kommunikation:
  1. Öffnen Sie die Zusammenfassungsseite der Person.
  2. Tippen Sie in der Liste im Kontextbereich auf **Kommunikation**.
  3. Tippen Sie auf **Neu**.
  4. Wenn Sie die Details eingeben und speichern, wird die Kommunikation im Kontext der Person gespeichert.

## Verwalten von Interessenten, Verkaufschancen und Tickets

So erstellen Sie einen neuen Interessenten, eine neue Verkaufschance oder ein neues Ticket:

1. Tippen Sie im Menü auf **Neu** und wählen Sie **Interessant**, **Verkaufschance** oder **Ticket** aus dem Menü **Neu** aus.
2. Geben Sie die Details in das Eingabeformular ein. Sie müssen eventuell nach unten wischen, um alle Details eingeben zu können.
3. Tippen Sie auf **Speichern**.  
Alternativ können Sie nach einer bestimmten Person oder Firma suchen und den Interessenten, das Ticket oder die Verkaufschance mit ihnen verknüpfen.

So aktualisieren Sie einen vorhandenen Interessenten:

1. Suchen Sie nach dem Interessenten, der Verkaufschance oder dem Ticket und öffnen Sie die Zusammenfassungsseite.

2. Tippen Sie auf **Ändern**.
3. Nehmen Sie die Änderungen vor, und tippen Sie auf **Speichern**.



Beim Arbeiten mit Sage CRM über mobilen Internetzugriff stehen keine Workflow-Aktionen zur Verfügung.

## Felder in "Erweiterte Suchauswahl"

Eine kleine Lupe neben einem kleinen, nach unten zeigenden Pfeil weist ein Feld als erweitertes Suchfeld aus. Die Lupe wie beispielsweise für Felder wie **Firma** und **Person** auf der Seite **Neues Ticket** angezeigt.

Wenn das Symbol für die erweiterte Suchauswahl angezeigt wird, können Sie einige Buchstaben eingeben, auf das Lupensymbol tippen und damit unter dem Feld übereinstimmende Einträge anzeigen. Durch Tippen auf ein Ergebnis wird dieses in das Textfeld eingegeben. Wenn die Suche nur einen einzigen Eintrag zurückgegeben hat, erscheint dieser gleich im Textfeld.

Sobald Sie einen Datensatz wie eine Firma oder eine Person mit dem Suchauswahlfeld verknüpft haben, können Sie zur Zusammenfassungsseite der Firma bzw. Person springen.

## Ausführen eines Berichts

Bei entsprechenden Berechtigungen können Sie Berichte anzeigen.

Sage CRM bietet Beispielberichte in zahlreichen Kategorien, wie beispielsweise in den Kategorien Vertrieb und Kundenbetreuung.

So führen Sie einen Beispielbericht aus:

1. Tippen Sie auf der Startseite auf **Berichte**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Kategorie auswählen** eine Kategorie aus. Es wird eine Liste der Berichte angezeigt, die in der betreffenden Kategorie zur Verfügung stehen.
3. Tippen Sie auf den auszuführenden Bericht.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste weitere Suchkriterien aus, und tippen Sie auf **Ausführen**. Der Bericht wird angezeigt.

Um alle Berichtsdetails anzeigen zu können, müssen Sie eventuell nach unten wischen oder Ihr Mobilgerät drehen, sofern es die Anzeige im Querformat unterstützt.



Sie können alle Berichte, die Sie auf Ihrem Desktop erstellt haben, auf Ihrem mobilen Gerät ausführen. Sie führen sie genau so aus, wie Sie es mit Beispielberichten tun.

## Arbeiten mit dem Cockpit

Sie können auf Ihrem Desktop das Cockpit definieren, das auf Ihrem mobilen Gerät angezeigt werden soll.

**Hinweis:** Nur Benutzer, die ein Upgrade der Version 7 von SageCRM.com durchgeführt haben, können auf das Cockpit zugreifen.

So wählen Sie ein Cockpit aus

1. Klicken Sie auf Ihrem Desktop auf **Mein CRM | Control-Center | Zum Cockpit wechseln**.



Das Control-Center steht auf Smartphones und älteren Mobilgeräten nicht zur Verfügung. Sie können jedoch auf einem Tablet mit dem Control-Center arbeiten, wenn Sie das Tablet im Desktop-Modus nutzen.

2. Wählen Sie in der Dropdownliste **Cockpit** das Cockpit aus, das auf Ihrem mobilen Gerät angezeigt werden soll. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Cockpit-Details bearbeiten** Die Seite **Cockpit - Details** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Als mobiles Cockpit festlegen** aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Inhalt zu Control-Centern und Cockpits finden Sie im *Benutzerhandbuch*.
5. Sobald Sie die Einrichtung im Desktop-Browser abgeschlossen haben, steht das Cockpit auf Ihrem Mobilgerät zur Verfügung.

So zeigen Sie ein Cockpit auf Ihrem mobilen Gerät an

1. Tippen Sie auf **Mein CRM** aus, sofern Sie sich nicht bereits im Kontextbereich **Mein CRM** befinden.
2. Tippen Sie in der Liste im Kontextbereich auf **Cockpit**. Ihr bevorzugtes Cockpit wird angezeigt.

