

SYBASE®

Benutzerhandbuch

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.0

Windows Mobile

DOKUMENT-ID: DC01245-01-0100-01

LETZTE ÜBERARBEITUNG: März 2010

Copyright © 2010 Sybase, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Handbuch ist Bestandteil der Dokumentation für die Sybase-Software und jeder nachfolgenden Version, sofern in neueren Ausgaben oder technischen Hinweisen nichts anderes vermerkt ist. Änderungen sind ohne vorherige Ankündigung jederzeit möglich. Die hier beschriebene Software unterliegt einer Lizenzvereinbarung und darf nur im Rahmen der darin enthaltenen Bestimmungen verwendet oder kopiert werden.

Kunden in den USA und Kanada können weitere Dokumente bestellen. Wenden Sie sich dazu unter der Telefonnummer (800) 685-8225 oder der Faxnummer (617) 229-9845 an die Abteilung Customer Fulfillment.

Kunden in anderen Ländern, die über eine US-amerikanische Lizenz verfügen, können mit unserer Abteilung Customer Fulfillment über die oben angegebene Faxnummer Kontakt aufnehmen. Alle anderen internationalen Kunden sollten sich an ihre Sybase-Geschäftsstelle oder an ihren örtlichen Vertriebsbeauftragten wenden. Upgrades sind nur zu den regelmäßig geplanten Zeitpunkten für neue Versionen erhältlich. Dieses Dokument darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Sybase Inc. in jedweder Form, sei es elektronisch, mechanisch, manuell, optisch oder auf sonstige Weise, fotokopiert, reproduziert oder in eine andere Sprache übersetzt werden.

Sybase-Marken können auf der Sybase-Seite für Markenverweise unter <http://www.sybase.com/detail?id=1011207> eingesehen werden. Sybase und die unter Marken sind Marken von Sybase, Inc. Das Zeichen ® verweist auf eine Registrierung in den Vereinigten Staaten von Amerika.

Java und alle von Java abgeleiteten Marken sind Marken oder eingetragene Marken von Sun Microsystems Inc. in den Vereinigten Staaten von Amerika und anderen Ländern.

Unicode und das Unicode-Logo sind eingetragene Marken von Unicode Inc.

Alle anderen Unternehmens- oder Produktbezeichnungen sind Marken oder eingetragene Marken des jeweiligen Eigentümers.

Die Verwendung, Vervielfältigung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegen den Beschränkungen in DFARS 52.227-7013 (c)(1)(ii) für das Verteidigungsministerium und in FAR 52.227-19(a)-(d) für zivile Behörden.

Sybase Inc., One Sybase Drive, Dublin, CA 94568

Inhalt

KAPITEL 1: Sybase Mobile Sales for SAP CRM	1
Unterstützte Geräte	3
Vorbereitungen für die Installation	4
Erstellen eines Messaging-Ordners für Benachrichtigungen	5
Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile	6
Starten von Sybase Mobile Sales for SAP CRM	8
Überprüfen des verfügbaren Speichers	8
Kündigen des Abonnements und erneutes Abonnieren von Mobile Sales	9
Individuelle Konfiguration	9
Einstellungen	10
Ändern des Kennworts	11
Anpassen der Detailbildschirme	11
Neue	12
Anzeigen von Benachrichtigungen	13
Löschen von Benachrichtigungen	13
KAPITEL 2: Suchen	15
Durchführen einer erweiterten Suche	15
Durchführen einer Online-Suche	16
Löschen einer Online-Suche	17
KAPITEL 3: Verwalten von Kundendaten	19
Suchen nach Kundendaten	19
Anzeigen eines Kundenstandorts auf einer Karte	20
Anzeigen von Kundendaten	20

Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden	21
Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden	21
Anzeigen der Leads für einen Kunden	22
Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden	22
Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden	23
Anzeigen der Website eines Kunden	24
Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.	24
Senden einer E-Mail an einen Kunden	25
Erstellen eines neuen Kundendatensatzes	26
Erstellen eines Lead für einen Kunden	26
Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden	27
Aktualisieren von Kundendetails	27
Hinzufügen eines Ansprechpartners zu einem Kunden	28
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Kunden	29

KAPITEL 4: Verwalten von Ansprechpartnern

Suchen nach Ansprechpartnern	31
Anzeigen der Adresse eines Ansprechpartners auf einer Karte	32
Anzeigen von Ansprechpartnerdaten	32
Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen	33
Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners	33
Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner	34
Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner	34
Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner	34
Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner	35
Anrufen eines Ansprechpartners	36
Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner	36

Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails	37
Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners	38
Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner	39
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner	39
KAPITEL 5: Verwalten von Aktivitäten	41
Suchen und Anzeigen von Aktivitäten	41
Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner	42
Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner	43
Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität	44
Protokollieren von E-Mails als Aktivität	45
Aktualisieren von Aktivitäten	45
KAPITEL 6: Verwalten von Leads	47
Suchen und Anzeigen von Leads	47
Erstellen eines neuen Lead	48
Aktualisieren von Lead-Details	49
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Lead	50
Bearbeiten eines Produkts in einem Lead	50
Hinzufügen eines neuen Produkts zu einem Lead	51
KAPITEL 7: Verwalten von Verkaufschancen	53
Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen	53
Aktualisieren von Verkaufschancendetails	54
Erstellen einer Verkaufschance	54
Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance	55

Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts	56
KAPITEL 8: Analysen	57
Berichtstypen	57
Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien	58
Erstellen eines Pipeline-Berichts	58
Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts	59
Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts	61
Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen	61
KAPITEL 9: Sales Documents (Verkaufsdokumente) .	.63
Suchen nach Verkaufsdokumenten	64
KAPITEL 10: Integrieren persönlicher Daten in Mobile Sales	65
Hinzufügen eines persönlichen Ansprechpartners zu Mobile Sales	65
Hinzufügen eines Kalendereintrags als Mobiles Sales- Aktivität	66
KAPITEL 11: Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales	67
KAPITEL 12: Bekannte Probleme	69
Index	73

KAPITEL 1 Sybase Mobile Sales for SAP CRM

Mit der Anwendung Sybase Mobile Sales for SAP® CRM (Mobile Sales) können Sie von Ihrem mobilen Gerät aus auf Ihre wichtigen SAP-Verkaufsdaten zugreifen sowie Kundeneinträge, Kontakte und Aktivitäten mit Kunden oder Interessenten verwalten.

Das SAP-System überträgt die relevanten CRM-Daten auf Ihr Gerät. Viele native Funktionen Ihres Geräts stehen Ihnen in Mobile Sales zur Verfügung. Sie können online (mit Verbindung zum SAP-Server) oder offline (ohne Internetverbindung) arbeiten.

Mit Mobile Sales können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Alle relevanten Verkaufsdaten anzeigen. Wichtige Informationen zu Interessenten, Kunden und Partnern erfassen und verfolgen.
- Den Status und Fortschritt Ihrer Interaktionen anzeigen und überwachen.
- Leads verfolgen und qualifizieren.
- Verkaufschancen verfolgen und verwalten.
- Verkaufsdokumente überprüfen
- Auf Echtzeitberichte mit grafischen Prognosedarstellungen, mit genauen Pipeline-Daten sowie mit den besten Aufträgen, Verkaufschancen und den Verkaufschancen mit den höchsten Risiken zugreifen.

Startbildschirm

Im Startbildschirm von Mobile Sales können Sie auf die wichtigsten Funktionen der Anwendung zugreifen. Der Systemadministrator legt fest, welche der folgenden Komponenten angezeigt werden:

- Kunden
- Ansprechpartner
- Aktivitäten
- Leads
- Verkaufschancen
- Analysen
- Sales Documents (Verkaufsdokumente)
- Heutige Aktivitäten – Anzeigen aller heutigen Aktivitäten. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden deren Details angezeigt.
- **Recents** (Letzte) (Windows Mobile Professional) oder **Zuletzt verwendete Elemente** (Windows Mobile Standard) – Anzeigen der zuletzt ausgewählten Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen. Sie können in den Mobile

Sales-Einstellungen für jeden Objekttyp festlegen, wie viele zuletzt verwendete Elemente angezeigt werden.



- Mobile Sales-Versionsinformationen – Wählen Sie **Menü > Info** .


Datenstatusanzeigen

Wenn Sie CRM-Daten (Objekte) erstellen oder bearbeiten, werden in der Anwendung Symbole für ihren Status angezeigt. Die neuen oder bearbeiteten Objekte werden in den Status „Ausstehend“ versetzt, bis die Änderungen vom SAP-Server akzeptiert werden. Die Änderungen werden bis zur Akzeptanz durch den SAP-Server lediglich in der Datenbank des Geräts gespeichert. Es wird dann eine der folgenden drei Aktionen durchgeführt:

- Der SAP-Server akzeptiert die Änderungen. Das Symbol „Ausstehend“ wird dann ausgeblendet.
- Das Symbol „Ausstehend“ ändert sich in ein gelbes Warndreieck. Sie können nun die Probleme ignorieren (die Warnung entfernen) oder korrigieren.
- Das Symbol „Ausstehend“ ändert sich in ein rotes Fehlersymbol. Sie müssen nun die Fehler korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen.

Tabelle 1. Symbole für den Datenstatus

Symbol	Beschreibung
	(Ausstehende Änderungen) Wenn Sie offline arbeiten, werden alle neuen oder geänderten Daten in einer Warteschlange gespeichert, bis Sie eine Verbindung mit dem SAP-Server herstellen. Die Daten werden dann in der Anwendung Mobile Sales mit dem Symbol „Ausstehende Änderungen“ gekennzeichnet. Objekte mit ausstehenden Änderungen können nicht bearbeitet werden.
	(Gelbes Warndreieck) Der SAP-Server zeigt Warnmeldungen zu den Daten an. Sie können die Meldungen ignorieren oder die Probleme beheben. Wenn Sie die Änderungen zur Problembehebung nicht vornehmen, wird die Warnung weiterhin angezeigt. Bearbeiten Sie das Objekt, um die Probleme zu beheben, die zu den Warnungen geführt haben. Um die Warnung zu entfernen, öffnen Sie den Detailbildschirm, und wählen Sie Menü > Remove Warning (Warnung entfernen) . Wenn Sie die Probleme beheben, wird das Objekt bis zur Synchronisierung mit dem SAP-Server in den Status „Ausstehend“ versetzt.

Symbol	Beschreibung
	<p>(Rotes Fehlersymbol) Der SAP-Server hat das neue oder geänderte Objekt zurückgewiesen. Sie müssen die fehlerhaften Daten korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen, um den Fehler zu löschen. Überprüfen Sie die Fehlermeldungen im Detailbildschirm des Objekts. Wählen Sie die gewünschte Meldung aus, um die Details anzuzeigen. Um die Änderungen rückgängig zu machen, wählen Sie Menü > Undo Changes (Änderungen rückgängig machen). Wenn Sie Fehler korrigieren möchten, bearbeiten Sie das Objekt, und speichern Sie es.</p> <p>Wenn ein Datensatz aufgrund falscher Anmeldeinformationen zurückgewiesen wird, zeigt die Anwendung ein Fenster zur Eingabe des Kennworts an. Nachdem Sie die richtigen Anmeldeinformationen eingegeben haben, müssen Sie den betreffenden Datensatz manuell bearbeiten und speichern.</p>

Synchronisierung

Nachdem Sie anfangs eine Verbindung mit dem SAP-Server hergestellt und die CRM-Daten heruntergeladen haben, können Sie online oder offline arbeiten. Sie müssen zunächst eine Verbindung mit dem SAP-Server herstellen und die Daten herunterladen, damit Sie mit Mobile Sales arbeiten können. Sie können auch ohne Verbindung offline arbeiten. In diesem Fall können Sie jedoch keine neue Daten vom SAP-System abrufen und keine Änderungen zurück an den SAP-Server senden. Wenn eine Verbindung besteht, werden die neuen oder geänderten Daten mit dem SAP-Server synchronisiert. Bei einer bestehenden Verbindung mit dem Server werden die Daten automatisch aktualisiert.

Sie können festlegen, wie die Kontakt- und Kalenderdaten synchronisiert werden. Wenn Sie offline arbeiten möchten, können Sie die Synchronisierung in der Anwendung Sybase Settings deaktivieren.

- Wählen Sie **Menü > Programme > Sybase Settings**.
- Wählen Sie **Verbindung** und danach **Menü > Deaktivieren**.

Unterstützte Geräte

Sybase Mobile Sales for SAP CRM kann auf den folgenden Geräten ausgeführt werden.

- Windows Mobile 6.0.x Standard
- Windows Mobile 6.1.x Standard
- Windows Mobile 6.0.x Professional
- Windows Mobile 6.1.x Professional

Siehe auch

- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4

- *Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile* auf Seite 6
- *Kapitel 11, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 67
- *Kapitel 12, Bekannte Probleme* auf Seite 69

Vorbereitungen für die Installation

Führen Sie die folgenden Vorbereitungen durch, bevor Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM installieren.

Für die Installation sind ein SAP- und ein Unwired Server-Konto erforderlich (wenden Sie sich ggf. an Ihren Systemadministrator). Zum Herstellen der Verbindung mit Unwired Server benötigen Sie Ihren Benutzernamen, den Unwired Server-Namen, die Unwired Server-Portnummer, den Aktivierungscode und die Farm-ID.

Hinweis: Vergewissern Sie sich vor dem Installieren von Sybase Mobile Sales, dass auf Ihrem Gerät mindestens 40 MB Speicherplatz frei ist. Der benötigte Speicherplatz richtet sich danach, wie viele Daten Sie auf Ihrem Gerät speichern müssen.

Um Speicherplatz freizugeben, löschen Sie jede CAB-Datei nach dem Installieren.

- Erstellen Sie einen Messaging-Ordner mit dem Namen „Notifications“.
- Installieren Sie Microsoft Compact Framework 3.5 mit der Datei NETCFSetupv35.msi. Sie können die Datei von der folgenden Microsoft-Website herunterladen: <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=en&FamilyID=e3821449-3c6b-42f1-9fd9-0041345b3385>.
- (Optional) Installieren Sie Microsoft Compact Framework for Messaging mit der Datei NETCFv35.Messages.EN.wm.cab, wenn die Windows Mobile-Fehlermeldungen in einer bestimmten Sprache angezeigt werden sollen.

Hinweis: Schalten Sie Ihr Gerät nach dem Installieren von Microsoft Compact Framework aus und wieder ein.

- (Optional) Wenn in Ihrem Unternehmen Sybase Unwired Platform für die Bereitstellung der Anwendung Mobile Sales verwendet wird, installieren Sie den Afaria-Client. Falls dies erforderlich ist, erhalten Sie die entsprechenden Anweisungen vom Systemadministrator.

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile* auf Seite 6
- *Kapitel 11, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 67
- *Kapitel 12, Bekannte Probleme* auf Seite 69

Erstellen eines Messaging-Ordners für Benachrichtigungen

Erstellen Sie einen Messaging-Ordner für Benachrichtigungen, bevor Sie die Anwendung Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf Ihrem Gerät unter Windows Mobile installieren.

Hinweis: In diesem Ordner werden alle Benachrichtigungen des SAP-Systems gespeichert. Er wird nicht als normales E-Mail-Konto verwendet. Geben Sie daher unbedingt fiktive Informationen für die E-Mail-Adresse und den Mailserver ein.

1. Tippen Sie auf **Start > Messaging** .

(Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Start > Programme > Messaging** .

2. Tippen Sie auf **E-Mail einrichten**.
3. Geben Sie eine fiktive E-Mail-Adresse ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Deaktivieren Sie die Option **E-Mail-Einstellungen automatisch aus dem Internet abrufen**, und tippen Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie als E-Mail-Anbieter **Internet-E-Mail** aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
6. Geben Sie in das Feld **Ihr Name** den Namen `Notifications` ein.

Geben Sie den Ordnernamen genau wie angegeben ein. Der Anfangsbuchstabe muss groß geschrieben werden.
7. Geben Sie in das Feld **Anzeigenname für Konto** erneut `Notifications` ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie einen fiktiven Wert in das Feld **Posteingangsserver** ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
9. Geben Sie einen fiktiven Wert in das Feld **Benutzername** ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
10. Geben Sie einen fiktiven Wert in das Feld **Postausgangsserver** ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
11. Stellen Sie die Option **Autom. senden/empfangen** auf **Manuell** ein, und tippen Sie auf **Fertig**.

Sie brauchen keine weiteren Schritte zur Verwaltung dieses Kontos durchzuführen. Die E-Mails müssen nicht manuell abgerufen werden.

Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile

Sie können wie nachfolgend beschrieben Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf einem Gerät mit Windows Mobile installieren.

Voraussetzungen

Lesen Sie den Abschnitt mit den Installationsvorbereitungen, und beschaffen Sie sich die erforderlichen SAP- und Unwired Server-Kontoinformationen.

In vielen Unternehmen sendet der Systemadministrator eine Benachrichtigung mit Anweisungen und einem Link zum Herunterladen der Anwendung Mobile Sales auf das Gerät. Sie können alternativ z. B. mit ActiveSync die CAB-Dateien auf Ihr Gerät kopieren. Die CAB-Dateien können dann nach dem Kopieren installiert werden. Wenn nicht genügend Speicherplatz verfügbar ist, müssen Sie jede CAB-Datei nach dem Installieren löschen.

1. Installieren Sie die CAB-Dateien in der folgenden Reihenfolge:

- MoMessaging_ppc.cab für Windows Mobile Professional oder MoMessaging_sp.cab für Windows Mobile Standard
- SUPObj_ppc.cab für Windows Mobile Professional oder SUPObj_sp.cab für Windows Mobile Standard
- SybaseMobileSales_Pro_<version>.CAB für Windows Mobile Professional oder SybaseMobileSales_Std_<version>.CAB für Windows Mobile Standard

Wechseln Sie im Datei-Explorer zu dem Ordner mit den heruntergeladenen CAB-Dateien, und installieren Sie die erste Datei. Um Speicherplatz freizugeben, löschen Sie die CAB-Datei, bevor Sie die nächste installieren.

2. Tippen Sie in den angezeigten Bildschirmen auf **OK**, bis die Installation abgeschlossen ist.
3. Wählen Sie **Start > Programme > Sybase Settings**, und legen Sie die Unwired Server-Verbindungseinstellungen fest, bevor Sie die Anwendung Mobile Sales starten.

Sie erhalten diese Informationen vom Systemadministrator.

Tabelle 2. DOE-Abonnement

Option	Beschreibung
Server Name (Servername)	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse von Unwired Server ein.

Option	Beschreibung
Server Port (Serverport)	Geben Sie die Portnummer für die Kommunikation mit Unwired Server ein.
Farm ID (Farm-ID)	Geben Sie die Relay-Server-Farm-ID für die Unwired Server-Installation ein.
User Name (Benutzername)	Geben Sie den Benutzernamen für die Registrierung Ihres Geräts ein. Das Gerät wird vom Systemadministrator mit Sybase Control Center registriert.
Activation Code (Aktivierungscode)	Geben Sie den Aktivierungscode ein, den der Systemadministrator für die Registrierung Ihres Geräts erstellt hat.

4. Wählen Sie in Sybase Settings die Option **Menü > Show Log (Protokoll anzeigen)**, und überprüfen Sie die Verbindung mit Unwired Server.

Weiter

Starten Sie die Anwendung Mobile Sales, und melden Sie sich an.

Sie können die folgenden optionalen Schritte durchführen, nachdem Sie die Verbindung mit Unwired Server hergestellt, die Anwendung gestartet und sich angemeldet sowie die Mobile Sales-Daten erfolgreich vom SAP-Server heruntergeladen haben:

- Ändern der Standardeinstellungen der Anwendung, wie beispielsweise Anzahl der angezeigten zuletzt verwendeten Elemente und Standarddauer neu erstellter Leads (siehe *Einstellungen* auf Seite 10)
- Ändern der Anzeigereihenfolge der Felder in den Detailbildschirmen für Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen und Verkaufsdokumente (siehe *Anpassen der Detailbildschirme* auf Seite 11)

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Kapitel 11, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 67
- *Kapitel 12, Bekannte Probleme* auf Seite 69

Starten von Sybase Mobile Sales for SAP CRM

Nachdem Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf Ihrem Gerät installiert haben, können Sie die Anwendung starten.

Voraussetzungen

Führen Sie die Installationsvorbereitungen durch. Wenn Sie die Anwendung nicht im Demo-Modus ausführen, geben Sie vor dem Starten unbedingt die Unwired Server-Verbindungsinformationen ein Sie benötigen für die Ausführung von Mobile Sales mindestens 20 MB freien Prozessspeicher. Falls der Speicher nicht ausreicht, beenden Sie die Anwendungen, die aktuell nicht verwendet werden.

1. Tippen Sie auf **Start > Programme > Mobile Sales** .
2. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort Ihres SAP-Kontos ein.

Die Benutzeroberfläche der Anwendung Mobile Sales wird in der für das Gerät festgelegten Sprache angezeigt.

Die Anwendung Mobile Sales beginnt nun die Datensynchronisierung mit dem SAP-System. Nach Abschluss der Synchronisierung wird der Startbildschirm angezeigt. Die anfängliche Synchronisierung mit dem SAP-System kann bis zu 30 Minuten und in manchen Fällen noch länger dauern. Sie sollten die Anwendung erst starten oder verwenden, wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist. Während der Synchronisierung werden der Status des Vorgangs und die aktuell heruntergeladenen Daten angezeigt.

Wenn nicht angezeigt wird, dass Daten vom SAP-Server heruntergeladen werden, öffnen Sie den Messaging-Order „Notifications“, und prüfen Sie, ob neue Benachrichtigungen des SAP-Servers eingegangen sind. Wenn Sie keine neuen Benachrichtigungen erhalten, überprüfen Sie, ob die Verbindungsinformationen richtig sind und ob eine Verbindung mit dem SAP-System besteht. Weitere Informationen finden sie unter *Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile* auf Seite 6.

Überprüfen des verfügbaren Speichers

Vergewissern Sie sich vor dem Starten der Anwendung Mobile Sales, dass auf Ihrem Gerät genügend Speicher frei ist.

Sie benötigen für die Ausführung von Mobile Sales mindestens 20 MB freien Prozessspeicher. Falls der Speicher nicht ausreicht, beenden Sie die Anwendungen, die aktuell nicht verwendet werden.

1. Wählen Sie **Start > Einstellungen** .
2. (Windows Mobile Professional) Öffnen Sie die Registerkarte **System**, und wählen Sie **Speicher**.

(Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Info**. Sie müssen möglicherweise auf **Weiter** tippen, damit die Option „Info“ zu sehen ist.

3. Vergewissern Sie sich, dass genügend Speicher frei ist.
 - (Windows Mobile Professional) Überprüfen Sie den freien Speicher in der Spalte „Programmspeicher“.
 - (Windows Mobile Standard) Führen Sie einen Bildlauf nach unten durch, um den verfügbaren Speicher anzuzeigen.

Kündigen des Abonnements und erneutes Abonnieren von Mobile Sales

Sie können von Ihrem Systemadministrator aufgefordert werden, das Abonnement zu kündigen und Mobile Sales erneut zu abonnieren.

Die Kündigung und erneute Abonnierung ist beispielsweise erforderlich, wenn Sie sich mit einem anderen Benutzernamen anmelden möchten oder wenn Sie vor dem Installieren einer neuen Mobile Sales-Version durch den Systemadministrator dazu aufgefordert werden. Wenn Sie das Abonnement kündigen, werden alle Mobile Sales-Daten auf Ihrem Gerät gelöscht.

Bei der Kündigung des Abonnements geschieht Folgendes:

- Sie benötigen eine Netzverbindung. Wenn Sie offline sind, erfolgt die Kündigung erst, nachdem die Verbindung hergestellt wird.
 - Alle ausstehenden Aktualisierungen werden an den SAP-Server gesendet.
 - Alle ausstehenden Bearbeitungen, die noch nicht mit dem SAP-Server synchronisiert wurden, werden verworfen.
 - Alle ausstehenden Aktualisierungen auf dem SAP-Server, die für Ihr Gerät bestimmt sind, werden ignoriert.
1. Beenden Sie die Anwendung Mobile Sales.
 2. Starten Sie die Anwendung Mobile Sales.
 3. Tippen Sie im Anmeldebildschirm auf **Menü > Abonnement kündigen**.
 4. Bestätigen Sie die Kündigung mit **Ja**.
 5. Beenden Sie die Anwendung Mobile Sales, und starten Sie sie wieder. Führen Sie dann die erneute Abonnierung mit Ihren neuen Anmeldeinformationen durch.

Individuelle Konfiguration

Sie können die Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM anpassen, indem Sie die Standardeinstellungen ändern.

Sie können die Einstellungen erst ändern, nachdem Sie die Installationsvorbereitungen getroffen, die Anwendung Mobile Sales installiert, eine Verbindung mit Unwired Server

hergestellt und die anfänglichen Mobile Sales-Daten aus dem SAP-System heruntergeladen haben.

Sie können die Standardfunktionsweise der Anwendung festlegen, Ihr Kennwort ändern oder die Anzeigereihenfolge der Felder in den Detailbildschirmen für Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen ändern.

Einstellungen

Sie können die Einstellungen für die Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen oder ändern.

Tippen Sie im Startbildschirm auf **Menü > Optionen > Einstellungen** .

Tabelle 3. Einstellungen für Mobile Sales

Option	Beschreibung
Nachname zuerst anzeigen	Der Nachname der Ansprechpartner wird zuerst angezeigt.
Telefonanruf protokollieren	Ein Popup-Fenster wird in der Anwendung angezeigt, damit Sie Telefonanrufe als Mobile Sales-Aktivität protokollieren können.
Anzeige der zuletzt verwendeten Elemente	Legen Sie fest, wie viele zuletzt verwendete Elemente (Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen und Verkaufsdokumente) angezeigt werden sollen.
Dauer des Standard-Lead (Tage)	Legen Sie die Standarddauer für neue Leads fest (Standardeinstellung 30 Tage). Als Startdatum wird standardmäßig das aktuelle Datum verwendet. Das Enddatum liegt <i>n</i> Tage (hier festgelegter Wert) nach dem Startdatum.
Dauer der Standard-Verkaufschance (Tage)	Legen Sie die Standarddauer für neue Verkaufschancen fest (Standardeinstellung 30 Tage). Als Startdatum wird standardmäßig das aktuelle Datum verwendet. Das Enddatum liegt <i>n</i> Tage (hier festgelegter Wert) nach dem Startdatum.
Anwendungstimeout (Minuten)	Legen Sie fest, nach wie vielen Minuten eine Zeitüberschreitung eintritt und für den Zugriff auf die Anwendung erneut ein Kennwort eingegeben werden muss. Wenn Sie 0 (Null) auswählen, findet keine Zeitüberschreibung statt.

Option	Beschreibung
Benachrichtigungssprechblase anzeigen	(Nur Windows Mobile Professional) Ein Hinweis wird angezeigt, wenn Sie eine Benachrichtigung zu neu erstellten Leads, Verkaufschancen und Aktivitäten im SAP-System erhalten.

Siehe auch

- *Ändern des Kennworts* auf Seite 11
- *Anpassen der Detailbildschirme* auf Seite 11
- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 13

Ändern des Kennworts

Sie können das Kennwort für den Zugriff auf die Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM ändern.

Voraussetzungen

Bitten Sie den Systemverwalter, Ihr Kennwort im SAP-System zu ändern, bevor Sie die Änderung in diesem Bildschirm vornehmen.

1. Tippen Sie auf **Menü** > **Optionen** > **Kennwort ändern** .
2. Schließen Sie das Meldungsfenster mit der Warnung, dass das Kennwort zuerst im SAP-System geändert werden muss, mit **OK**.
3. Geben Sie das neue Kennwort in das Feld **Kennwort** ein.
4. Tippen Sie auf **Speichern**.

Das Kennwort wird bei der nächsten Synchronisierung mit dem SAP-Server validiert.

Siehe auch

- *Einstellungen* auf Seite 10
- *Anpassen der Detailbildschirme* auf Seite 11
- *Kapitel 12, Bekannte Probleme* auf Seite 69

Anpassen der Detailbildschirme

Sie können festlegen, welche Felder in welcher Reihenfolge in den Detailbildschirmen angezeigt werden.

Sie können die Detailbildschirme für Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen und Verkaufsdokumente anpassen.

1. Wählen Sie **Kunden**, **Ansprechpartner**, **Aktivitäten**, **Leads**, **Verkaufschancen** oder **Sales Documents** (Verkaufsdokumente).

2. Wählen Sie den Eintrag aus, dessen Details angezeigt werden sollen.
3. Wählen Sie **Menü > Personalize (Anpassen)** .
4. Markieren Sie das gewünschte Feld.

Options	Description
So blenden Sie das Feld aus:	Wählen Sie Menü > Hide Item (Element ausblenden) .
So verschieben Sie das Feld nach oben:	Wählen Sie Menü > Move Up (Nach oben) .
So verschieben Sie das Feld nach unten:	Wählen Sie Menü > Move Down (Nach unten) .
So zeigen Sie ein ausgeblendetes Feld an:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie Menü > Show Item (Element anzeigen) . 2. Wählen Sie das anzuzeigende Feld aus, und tippen Sie auf Hinzufügen. 3. Verschieben Sie das Feld mit den Schaltflächen Move Up (Nach oben) und Move Down (Nach unten) an die gewünschte Position.
Wiederherstellen der Standarddetails	Wählen Sie Menü > Restore Defaults (Standard wiederherstellen) .

5. Wählen Sie **Fertig**.

Siehe auch

- *Einstellungen* auf Seite 10
- *Ändern des Kennworts* auf Seite 11

Neue

Hier werden alle neuen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen des Benutzers angezeigt. Außerdem werden Benachrichtigungen zu falschen Anmeldungen beim SAP-Server oder zur Synchronisierung mit dem SAP-Server sowie zu neuen Aktivitäten oder neuen Berichtsabfragen angezeigt.

Sie können die Benachrichtigungen ansehen oder eine bestimmte Benachrichtigung bzw. alle Benachrichtigungen löschen. Außerdem kann über eine Benachrichtigung zu einer falschen Anmeldung das Kennwort zurückgesetzt werden. Die Benachrichtigungen werden in absteigender Reihenfolge nach ihrem Datum angezeigt.

Anzeigen von Benachrichtigungen

Sie können Ihre Benachrichtigungen zu neuen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen anzeigen. Benachrichtigungen können nur empfangen werden, wenn die Anwendung Mobile Sales läuft.

(Windows Mobile Professional) Wenn Sie in den Anwendungseinstellungen von Mobile Sales die Option **Benachrichtigungssprechblase anzeigen** ausgewählt haben, wird bei einer neuen Benachrichtigung eine Sprechblase angezeigt.

1. Wechseln Sie zu Ihrem Messaging-Konto „Notifications“.
2. Wählen Sie die E-Mail mit der Benachrichtigung aus, die Sie ansehen möchten.
3. (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **View in CRM** (In CRM anzeigen), wenn der Lead, die Verkaufschance oder die Aktivität mit sämtlichen Details in der Anwendung Mobile Sales angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 13
- *Einstellungen* auf Seite 10

Löschen von Benachrichtigungen

Sie können eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen löschen. Wechseln Sie zu Ihrem Messaging-Konto „Notifications“.

Siehe auch

- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 13

KAPITEL 2 Suchen

Sie können in Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf verschiedene Arten nach Daten suchen.

Suchtyp	Beschreibung
Suche	Mit einer Suche können Sie in den im Gerät gespeicherten Daten nach einem bestimmten Datensatz suchen. Als Suchkriterium kann eine Zeichenfolge eingegeben werden. Alle Felder der Datensätze werden nach dieser Zeichenfolge durchsucht.
Erweiterte Suche	Bei einer erweiterten Suche können Sie zusätzliche Suchkriterien festlegen, indem Sie für bestimmte Felder Suchzeichenfolgen eingeben oder Suchwerte in einer Dropdown-Liste auswählen.
Online-Suche	Mit einer Online-Suche können Sie auf dem SAP-Server nach Daten suchen. Sie müssen jedoch Text mit Platzhalterzeichen (Sternchen) als Suchzeichenfolge eingeben. Mit einer Online-Suche kann nach allen Objekten mit Ausnahme von Ansprechpartnern gesucht werden.

Siehe auch

- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Durchführen einer erweiterten Suche

Bei einer erweiterten Suche können Sie das Suchergebnis durch zusätzliche Kriterien einschränken.

Mit einer erweiterten Suche können Sie auf Ihrem Gerät nach Kunden, Ansprechpartnern, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen und Verkaufsdokumenten suchen. Sie können dabei für

bestimmte Felder Suchzeichenfolgen eingeben oder Suchwerte in einer Dropdown-Liste auswählen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen** oder **Sales Documents** (Verkaufsdokumente).
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die erweiterte Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Advanced Search (Erweiterte Suche)** .
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Search (Suchen) > Advanced (Erweitert)** .
3. Legen Sie die Suchkriterien fest, indem Sie Zeichenfolgen eingeben oder Werte in den Dropdown-Listen auswählen.

Sie können Felder leer lassen, um nach beliebigen Feldwerten zu suchen.
4. Tippen Sie auf **OK**.

Siehe auch

- *Durchführen einer Online-Suche* auf Seite 16
- *Löschen einer Online-Suche* auf Seite 17

Durchführen einer Online-Suche

Mit einer Online-Suche können Sie auf dem SAP-Server nach Daten suchen. Dazu benötigen Sie eine Internetverbindung.

Sie können eine Online-Suche für die Suche nach Kunden, Leads, Aktivitäten, Verkaufschancen und Verkaufsdokumenten erstellen. Die Online-Suchen werden automatisch gespeichert.

Hinweis: Der Server kann nur bis zu 1 MB Daten zurückgeben. Daher werden möglicherweise nicht alle Daten abgerufen, wenn die Suchkriterien zu umfassend sind. Schränken Sie aus diesem Grund die Suche durch zusätzliche Kriterien ein, damit Sie das vollständige Suchergebnis erhalten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Kunden, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen** oder **Sales Documents** (Verkaufsdokumente).
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die Online-Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Online Lookup (Online-Suche)** .
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Search (Suchen) > Online Lookup (Online-Suche)** .

3. Wählen Sie zum Erstellen einer neuen Suche **New Search** (Neue Suche), oder wählen Sie eine gespeicherte Suche aus.
4. Wenn Sie eine neue Suche erstellen, geben Sie den Text mit Sternchen als Platzhalterzeichen ein, oder wählen Sie in den Dropdown-Listen Feldwerte aus.

Hinweis: Die Kategorien werden im SAP-System erstellt. Wenn Sie das Objekt in Mobile Sales erstellt haben, ist keine Kategorie vorhanden.

5. Tippen Sie auf **OK**.

Sie können nur Suchvorgänge anzeigen, in denen Daten aus dem SAP-System zurückgegeben wurden. Wenn Sie eine Online-Suche ohne Internetverbindung durchführen, wird sie in den Status „Ausstehend“ versetzt, bis Sie die Verbindung herstellen.

Siehe auch

- *Durchführen einer erweiterten Suche* auf Seite 15
- *Löschen einer Online-Suche* auf Seite 17

Löschen einer Online-Suche

Sie können eine Online-Suche löschen.

Sie können nur die Suchvorgänge löschen, in denen Daten vom SAP-Server zurückgegeben wurden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Kunden, Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen** oder **Sales Documents** (Verkaufsdokumente).
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die Online-Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Online Lookup (Online-Suche)** .
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Search (Suchen) > Online Lookup (Online-Suche)** .
3. Markieren Sie die Suche, die Sie löschen möchten, und tippen Sie auf **Menü > Löschen** .

Siehe auch

- *Durchführen einer erweiterten Suche* auf Seite 15
- *Durchführen einer Online-Suche* auf Seite 16

KAPITEL 3 **Verwalten von Kundendaten**

Verwalten Sie die Kundendetails. Sie können Kundendaten sowie die zugehörigen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen suchen, ändern und anzeigen.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Suchen nach Kundendaten

Sie können nach einem bestimmten Kunden suchen.

Wenn Sie rasch nach einem bestimmten Kunden suchen möchten, geben Sie eine Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein, oder filtern bzw. sortieren Sie die Liste der Kunden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Suchen Sie nach dem gewünschten Kunden.

Aktion	Vorgehensweise
Verwenden einer Zeichenfolge für die Suche	Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll.
Anzeigen der zuletzt angezeigten Kunden	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Aktuell.• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell.
Sortieren der Kundenliste	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Sortieren nach und dann Alle, Name, Ort oder Bundesland/Kanton.• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Sortieren nach und dann Name oder Ort.

3. Wählen Sie den gewünschten Kunden aus.

Siehe auch

- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27

Anzeigen eines Kundenstandorts auf einer Karte

Sie können den Standort eines Kunden auf einer Karte anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Show On Map** (Auf Karte anzeigen), um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.

(Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > View On Map (Auf Karte anzeigen)** .

4. (Optional) Passen Sie die Kartenanzeige an.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Zoom** oder **Rotate** (Drehen).
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü** und dann **Zoom In** (Vergrößern), **Zoom Out** (Verkleinern), **Rotate Left** (Nach links drehen) oder **Rotate Right** (Nach rechts drehen).
5. Wählen Sie **OK**, wenn Sie fertig sind.

Anzeigen von Kundendaten

Sie können die vorhandenen Kundendaten anzeigen.

Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der Kundendetails	Wählen Sie den Kunden aus.
Anzeigen der Kunden mit einer bestimmten Zeichenfolge	Geben Sie die gewünschte Zeichenfolge ein.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19

- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27

Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden

Sie können die Ansprechpartner für einen Kunden anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Zusammenhänge**.
4. Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, um dessen Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden* auf Seite 23
- *Anzeigen der Website eines Kunden* auf Seite 24

Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden

Sie können die Aktivitäten für einen Kunden anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Aktivitäten**.
4. (Optional) Schränken Sie die Listenanzeige ein.

Option	Beschreibung
Filter By (Filtern nach)	Filtern der Liste nach dem Aktivitätstyp. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Show (Anzeigen), und wählen Sie den gewünschten Aktivitätstyp aus.
Sortieren nach	Sortieren der Aktivitätsliste nach dem Feld Datum, Typ, Status oder Name . (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach , und wählen Sie das gewünschte Feld aus.

5. Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden* auf Seite 23
- *Anzeigen der Website eines Kunden* auf Seite 24

Anzeigen der Leads für einen Kunden

Sie können die Leads für einen Kunden anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Leads**.
4. (Optional) Sortieren Sie die Leads nach dem Feld **Name**, **Datum** oder **Status**.
(Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü** > **Sortieren nach** , und wählen Sie das gewünschte Feld aus.
5. Wählen Sie den gewünschten Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden* auf Seite 23
- *Anzeigen der Website eines Kunden* auf Seite 24

Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden

Sie können die Verkaufschancen bei einem Kunden anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Verkaufschancen**.
4. Wählen Sie eine Verkaufschance aus, um deren Details anzuzeigen.
 - a) Zeigen Sie die möglichen Aufträge an.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf **Elemente**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü** > **Elemente** .
 - b) Tippen Sie auf **Notizen** und dann auf **Bearbeiten** , um Notizen hinzuzufügen bzw. zu bearbeiten. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Bearbeiten**, führen Sie einen

Bildlauf nach unten zum Feld „Notizen“ durch, und geben Sie den gewünschten Text ein.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden* auf Seite 23
- *Anzeigen der Website eines Kunden* auf Seite 24

Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden

Sie können den Verlauf der Interaktionen mit einem Kunden anzeigen.

Der Interaktionsverlauf enthält den Interaktionstyp (Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen), den Status der Interaktionen sowie den relativen Zeitraum (zurückliegend, aktuell, zukünftig).

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Interaktionen**.
4. (Optional) Schränken Sie die Listenanzeige ein.

Option	Beschreibung
Filter By (Filtern nach)	Filtern der Interaktionsliste nach dem Interaktionstyp Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen oder Sales Documents (Verkaufsdokumente). (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Show (Anzeigen), und wählen Sie den gewünschten Typ aus.
Sortieren nach	Sortieren der Interaktionsliste nach dem Feld Datum, Typ, Status oder Name . . <ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Tippen sie auf Sortieren nach, und wählen Sie das gewünschte Feld aus. • (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach , und wählen Sie das gewünschte Feld aus.

5. Wählen Sie eine Interaktion aus, um deren Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22

- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Website eines Kunden* auf Seite 24

Anzeigen der Website eines Kunden

Sie können die Website eines Kunden besuchen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf die **Website**-URL, um die Website in einem Browserfenster zu öffnen.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Kunden* auf Seite 23

Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.

Sie können vom Bildschirm mit den Kundendetails aus den Kunden anrufen.

Voraussetzungen

Wenn Sie Anrufe als CRM-Aktivitäten protokollieren möchten, aktivieren Sie die Einstellung „Telefonanruf protokollieren“. Weitere Informationen finden Sie unter *Einstellungen* auf Seite 10.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Tippen Sie auf **Anruf**.

In der Anwendung werden sämtliche Telefonnummern und Partnerfunktionen des Kunden angezeigt.

3. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten.

Markieren Sie die Telefonnummer, und tippen Sie auf **Anrufen**.

4. Überprüfen Sie, ob die Telefonnummer richtig ist (ändern Sie sie ggf.).
5. Tippen Sie auf **Wählen**.

6. Wenn Sie die Einstellung **Telefonanruf protokollieren** aktiviert haben, wird das Telefongespräch nach dem Auflegen als CRM-Aktivität protokolliert.

Ein Popup-Fenster wird mit der Frage angezeigt, ob Sie den Telefonanruf als CRM-Aktivität protokollieren können.

- a) Tippen Sie auf **Ja**.

- b) Führen Sie die Schritte zum Erstellen der Aktivität in den angezeigten Bildschirmen durch.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44

Senden einer E-Mail an einen Kunden

Sie können vom Bildschirm mit den Details eines Ansprechpartners aus eine E-Mail senden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf die **E-Mail**-Adresse.
4. Wählen Sie bei Aufforderung das E-Mail-Konto aus, das Sie verwenden möchten.
5. Geben Sie den Text der E-Mail ein, und wählen Sie **Send** (Senden).
6. (Optional) Protokollieren Sie diese oder eine andere E-Mail als CRM-Aktivität.
 - a) Wenn es sich um eine gesendete E-Mail handelt, öffnen Sie diese im Ordner „Gesendete Objekte“ Ihrer E-Mail-Anwendung. Handelt es sich um eine empfangene E-Mail, öffnen Sie diese im Posteingang.
 - b) Wählen Sie **Menü > Log as CRM Activity (Als CRM-Aktivität protokollieren)** .

Die neue Aktivität wird im Bildschirm „Neue Aktivität“ mit dem Aktivitätstyp „Outgoing E-mail“ oder „Incoming E-mail“ angezeigt. Der Betreff der E-Mail wird in das Beschreibungsfeld und der Nachrichtentext in das Notizenfeld übernommen.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45

Erstellen eines neuen Kundendatensatzes

Sie können einen neuen Kundendatensatz erstellen.

1. Tippen Sie auf **Kunden**.
2. Tippen Sie auf **Menü** > **Create Account (Kunden erstellen)**.
3. Wählen Sie die Option **Corporate Account** (Firmenkunde) oder **Individual Account** (Einzelkunde) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie die Kundendetails ein, und tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27

Erstellen eines Lead für einen Kunden

Sie können einen neuen Lead für einen Kunden erstellen.

1. Tippen Sie auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Leads**.
4. Wählen Sie **Menü** > **Create Lead (Lead erstellen)**.
5. Wählen Sie den **Lead Type** (Lead-Typ) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie den **Partner Type** (Partnertyp) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie die Lead-Details ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
8. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24

- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27

Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden

Sie können eine neue Verkaufschance für einen Kunden erstellen.

1. Tippen Sie auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Verkaufschancen**.
4. Wählen Sie **Menü > Create Opportunity (Verkaufschance erstellen)**.
5. Wählen Sie den **Opportunity Type** (Verkaufschancentyp) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie den **Partner Type** (Partnertyp) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie die Details der Verkaufschance ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
8. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 27

Aktualisieren von Kundendetails

Sie können die Kundendetails (z. B. Anschrift, Telefonnummern, Faxnummer, E-Mail-Adresse und Website) aktualisieren.

Kundendatensätze mit ausstehenden Änderungen können nicht aktualisiert werden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten** (Windows Mobile Professional) oder auf **Menü > Kundendaten bearbeiten** (Windows Mobile Standard).
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

5. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Kundendatensatz wird bis zur Synchronisierung mit dem SAP-System in den Status „Ausstehend“ versetzt. Wenn das SAP-System die Änderungen nicht akzeptiert, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen dann die Fehler korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 20
- *Erstellen eines neuen Kundendatensatzes* auf Seite 26
- *Erstellen eines Lead für einen Kunden* auf Seite 26
- *Erstellen einer Verkaufschance für einen Kunden* auf Seite 27
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25

Hinzufügen eines Ansprechpartners zu einem Kunden

Sie können für einen Kunden einen neuen Ansprechpartner erstellen oder einen vorhandenen Ansprechpartner zuordnen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Zusammenhänge**.
4. Tippen Sie auf **Menü Add Contact** (Ansprechpartner hinzufügen).
5. Wählen Sie einen vorhandenen Ansprechpartner aus, oder erstellen Sie einen neuen Eintrag.

Option	Beschreibung
Select existing contact (Vorhandenen Ansprechpartner auswählen)	<ol style="list-style-type: none">1. (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Select Existing Contact (Vorhandenen Ansprechpartner auswählen) und dann auf Wählen Sie danach den gewünschten Ansprechpartner in der Liste aus. (Windows Mobile Standard) Die Liste der Ansprechpartner wird angezeigt.2. Markieren Sie den gewünschten Ansprechpartner, und tippen Sie auf OK.

Option	Beschreibung
<p>Create new contact (Neuen Ansprechpartner erstellen)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Could Not Find the Contact? Continue With Creating a New Contact (Ansprechpartner nicht gefunden? Neuen Ansprechpartner erstellen) und dann auf Weiter. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Create Contact (Ansprechpartner erstellen). 2. Geben Sie die geschäftlichen Kontaktinformationen ein, und tippen Sie auf Weiter. 3. Geben Sie die alternativen Kontaktinformationen ein, und tippen Sie auf Speichern.

Siehe auch

- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Kunden* auf Seite 29

Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Kunden

Sie können eine Notiz für einen Kunden erstellen oder bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Notizen**.
4. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
5. Geben Sie den Text der Notiz ein, und tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Hinzufügen eines Ansprechpartners zu einem Kunden* auf Seite 28

KAPITEL 4 **Verwalten von Ansprechpartnern**

Verwalten Sie Ihre Ansprechpartner in Sybase Mobile Sales for SAP CRM. Sie können Ansprechpartner sowie die zugehörigen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen suchen, ändern und anzeigen.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Suchen nach Ansprechpartnern

Sie können nach einem bestimmten Ansprechpartner suchen.

Wenn Sie rasch nach einem bestimmten Ansprechpartner suchen möchten, geben Sie eine Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Suchen Sie nach dem gewünschten Ansprechpartner.

Aktion	Vorgehensweise
Suchen nach einer Zeichenfolge	Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll.
Anzeigen der zuletzt angezeigten Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Zuletzt verwendete Elemente .• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell .
Sortieren der Ansprechpartner nach dem Unternehmen	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Sortieren nach > Unternehmen .• (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach > Unternehmen .

3. Wählen Sie den gewünschten Ansprechpartner aus.

Siehe auch

- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Anzeigen der Adresse eines Ansprechpartners auf einer Karte

Sie können den Standort eines Ansprechpartners auf einer Karte anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Anschrift aus, um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.
(Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > View On Map (Auf Karte anzeigen)**.
4. (Optional) Tippen Sie doppelt Sie auf die Karte, um den Bildausschnitt zu vergrößern.

Anzeigen von Ansprechpartnerdaten

Sie können sich die vorhandenen Ansprechpartner anzeigen lassen.

Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der Details eines Ansprechpartners	Wählen Sie den gewünschten Ansprechpartner aus.
Auflisten der zuletzt angezeigten Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Aktuelle Ansprechpartner.• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell.
Anzeigen der Ansprechpartner mit einer bestimmten Zeichenfolge	Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31

- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen

Sie können alternative (persönliche) Kontaktinformationen anzeigen.

Wenn Sie einen CRM-Kontakt in einen persönlichen Kontakt konvertieren, werden diese Daten als alternative bzw. persönliche Informationen des Ansprechpartners verwendet. Wenn Sie diese alternativen Kontaktinformationen ändern, werden die Daten in der Anwendung Mobile Sales und in den Kontaktlisten Ihres Geräts synchronisiert.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Anschrift**.
4. (Optional) Tippen Sie auf **Bearbeiten**, um die Daten zu ändern.
 - a) Tippen Sie auf **Weiter**, um die Arbeitsinformationen zu übergehen und die alternativen Kontaktinformationen anzuzeigen oder zu bearbeiten.
 - b) Tippen Sie auf **Speichern**, wenn Sie fertig sind.

Siehe auch

- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 33
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 35

Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners

Sie können die Beziehungsdetails eines Ansprechpartners anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Zusammenhänge**.
4. Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, um dessen Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 33

- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 35

Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner

Sie können die Aktivitäten für einen Ansprechpartner anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Aktivitäten**.
4. Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 33
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 33
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 35

Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner

Sie können die Leads für einen Ansprechpartner anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Leads**.
4. Wählen Sie den gewünschten Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 33
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 33
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 35

Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner

Sie können die Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.

2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Verkaufschancen**.
4. Wählen Sie die gewünschte Verkaufschance aus, damit die Details angezeigt werden.
 - a) Wählen Sie **Elemente**, um die möglichen Aufträge und Mengen anzuzeigen. (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Elemente**.
 - b) Wählen Sie **Menü > Hinzufügen**, um ein neues Produkt hinzuzufügen. Wenn Sie ein vorhandenes Produkt bearbeiten möchten, wählen Sie es aus und tippen auf **Bearbeiten**.
 - c) Wählen Sie **Notizen**, wenn Sie die Notizen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 33
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 33
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 35

Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner

Sie können den Verlauf der Interaktionen mit einem Ansprechpartner anzeigen.

Der Interaktionsverlauf enthält den Interaktionstyp (Aktivitäten, Leads, Verkaufschancen), den Status der Interaktionen sowie den relativen Zeitraum (zurückliegend, aktuell, zukünftig).

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Interaktionen**.
4. Wählen Sie eine Interaktion aus, um deren Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 33
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 33
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 34

Anrufen eines Ansprechpartners

Sie können von der Anwendung Mobile Sales aus einen Ansprechpartner anrufen.

Voraussetzungen

Wenn Sie Anrufe als CRM-Aktivitäten protokollieren möchten, aktivieren Sie die Einstellung „Telefonanruf protokollieren“. Weitere Informationen finden Sie unter *Einstellungen* auf Seite 10.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten.
4. Überprüfen Sie die Telefonnummer, und tippen Sie auf **Wählen**.
5. Wenn Sie die Einstellung **Telefonanruf protokollieren** aktiviert haben, wird das Telefongespräch nach dem Auflegen als CRM-Aktivität protokolliert.

Ein Popup-Fenster wird mit der Frage angezeigt, ob Sie den Telefonanruf als CRM-Aktivität protokollieren können.

- a) Tippen Sie auf **Ja**.
- b) Führen Sie die Schritte zum Erstellen der Aktivität in den angezeigten Bildschirmen durch.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44

Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner

Sie können vom Bildschirm mit den Details des Ansprechpartners aus eine E-Mail senden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus.
3. Tippen Sie auf **Menü** > **E-Mail** .

4. Wenn mehrere E-Mail-Adressen vorhanden sind, wählen Sie die gewünschte aus, und tippen Sie auf **E-Mail**.
5. Wählen Sie das E-Mail-Konto aus, das Sie verwenden möchten.
6. Geben Sie den Text der E-Mail ein, und wählen Sie **Send** (Senden).
7. (Optional) Protokollieren Sie diese oder eine andere E-Mail als CRM-Aktivität.
 - a) Wenn es sich um eine gesendete E-Mail handelt, öffnen Sie diese im Ordner „Gesendete Objekte“ Ihrer E-Mail-Anwendung. Handelt es sich um eine empfangene E-Mail, öffnen Sie diese im Posteingang.
 - b) Tippen Sie auf **Menü > Log as CRM Activity (Als CRM-Aktivität protokollieren)**.

Die neue Aktivität wird im Bildschirm „Neue Aktivität“ mit dem Aktivitätstyp „Outgoing E-mail“ oder „Incoming E-mail“ angezeigt. Der Betreff der E-Mail wird in das Beschreibungsfeld und der Nachrichtentext in das Notizenfeld übernommen.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45

Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails

Sie können die Ansprechpartnerdetails (z. B. Anschrift, Telefonnummern, Faxnummer, E-Mail-Adresse und Website) aktualisieren.

Ansprechpartnerdatensätze mit ausstehenden Änderungen können nicht aktualisiert werden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
4. Bearbeiten Sie die Arbeitsinformationen, und tippen Sie auf **Weiter**.
5. Bearbeiten Sie die alternativen Kontaktinformationen, und tippen Sie auf **Weiter**.
6. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn Sie fertig sind.

Das Symbol „Ausstehende Änderungen“ wird nun oben im Detailbildschirm angezeigt. Der Ansprechpartnerdatensatz wird bis zur Synchronisierung mit dem SAP-System in den Status

„Ausstehend“ versetzt. Wenn das SAP-System die Änderungen nicht akzeptiert, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen dann die Fehler korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners

Sie können einen neuen CRM-Ansprechpartner erstellen und einem Kunden zuordnen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie **Create Contact** (Ansprechpartner erstellen).
3. Geben Sie die Arbeitsinformationen ein, und wählen Sie **Weiter**.

Das Land muss eingegeben werden.

4. (Optional) Geben Sie die alternativen Kontaktinformationen ein, und wählen Sie **Speichern**.

Siehe auch

- *Hinzufügen eines Ansprechpartners zu einem Kunden* auf Seite 28
- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner

Sie können einen geschäftlichen CRM-Ansprechpartner als persönlichen Ansprechpartner speichern.

Nachdem Sie einen CRM-Ansprechpartner als persönlichen Ansprechpartner gespeichert haben, werden die betreffenden Kontaktinformationen in der Anwendung Mobile Sales und im Adressbuch Ihres Geräts synchronisiert. Wenn Sie jedoch die Informationen des CRM-Ansprechpartners aktualisieren und die Änderungen wegen falscher Eingaben nicht vom SAP-Server akzeptiert werden, müssen Sie die Fehler erst korrigieren, damit die Synchronisierung durchgeführt werden kann.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Menü > In persönlichen Ansprechpartner konvertieren** und danach auf **OK**.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner

Sie können eine Notiz für einen Ansprechpartner erstellen oder bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Notizen**.
4. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
5. Geben Sie den Text der Notiz ein, und tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 32
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 37
- *Erstellen eines neuen geschäftlichen Ansprechpartners* auf Seite 38
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

KAPITEL 5 **Verwalten von Aktivitäten**

Verwalten Sie Ihre Aktivitäten in Sybase Mobile Sales for SAP CRM. Sie können Aktivitäten sowie die zugehörigen Kunden und Ansprechpartner suchen, anzeigen und erstellen. Außerdem können E-Mails und Telefonanrufe als Aktivitäten protokolliert werden.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Suchen und Anzeigen von Aktivitäten

Sie können nach einer bestimmten Aktivität suchen.

Wenn Sie rasch nach einer bestimmten Aktivität suchen möchten, geben Sie eine Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Aktivität.

Aktion	Vorgehensweise
Suchen nach einer Zeichenfolge	Geben Sie die gewünschte Zeichenfolge ein.
Filtern nach dem Aktivitätstyp	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Filter By (Filtern nach), und wählen Sie den gewünschten Aktivitätstyp aus.• (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Show (Anzeigen), und wählen Sie den gewünschten Aktivitätstyp aus.

Aktion	Vorgehensweise
Sortieren der Aktivitäten	<p>Sie können die Aktivitäten nach dem Feld Da-tum, Typ, Name oder Status sortieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Sortieren nach. • (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach .

3. Wählen Sie die Aktivität aus, deren Details angezeigt werden sollen.

Siehe auch

- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 42
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 43
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45

Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner

Sie können eine neue Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner hinzufügen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie **Add New Activity** (Neue Aktivität hinzufügen) (Windows Mobile Professional) oder **Create Activity** (Aktivität erstellen) (Windows Mobile Standard).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Create Activity** (Aktivität erstellen) den Aktivitätstyp aus, und tippen Sie auf **Weiter** .
 - Appointment
 - Incoming Call
 - Incoming E-Mail
 - Meeting
 - Outgoing E-Mail
 - Outgoing Phone Call
 - Task

Welche Optionen zur Auswahl stehen, richtet sich nach dem jeweiligen SAP-System.

4. Geben Sie eine **Beschreibung** für die neue Aktivität ein.
5. (Optional) Ändern Sie das Start- oder Enddatum der Aktivität.
6. (Optional) Fügen Sie **Notizen** zur Aktivität hinzu.

(Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

7. Geben Sie den zugehörigen Kunden oder die zugehörigen Ansprechpartner an.

Der Hauptpartner für die Aktivität befindet sich oben in der Liste. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten richten sich nach den Optionen im SAP-System.

Option	Beschreibung
Activity Partner	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner als Aktivitätspartner aus.
Contact Person	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner aus.
Teilnehmer	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner für diese Aktivität aus.
Employee Responsible	Wählen Sie den Mitarbeiter aus, der für die Aktivität verantwortlich ist.

8. Tippen Sie auf **Speichern**.

Weiter

Sie können den Standardstatus **Offen** der Aktivität ändern, nachdem diese im SAP-System gespeichert wurde.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 43
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45

Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner

Sie können eine vorhandene Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner hinzufügen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Markieren Sie die Aktivität, die Sie bearbeiten möchten.
3. Tippen Sie auf **Menü** > **Aktivität bearbeiten**.
4. Ändern Sie die vorhandenen Informationen, oder fügen Sie neue Partner, Ansprechpartner, Eigentümer oder Teilnehmer zur Aktivität hinzu.

(Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

5. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 42
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45

Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität

Sie können einen ankommenden oder ausgehenden Telefonanruf als Mobile Sales-Aktivität protokollieren.

Wenn Sie die Einstellung **Telefonanruf protokollieren** aktiviert haben, kann die Protokollierung auch über das Anrufprotokoll durchgeführt werden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie **Create Activity** (Aktivität erstellen).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Create Activity** (Aktivität erstellen) die Option **Incoming Call** oder **Outgoing Phone Call** aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie eine **Description** (Beschreibung) für die neue Aktivität ein, und wählen Sie **Fertig**.
5. (Optional) Ändern Sie das Start- oder Enddatum der Aktivität.
6. Geben Sie den zugehörigen Kunden oder die zugehörigen Ansprechpartner an.
7. Tippen Sie auf **Speichern**.

Weiter

Sie können den Standardstatus **Offen** der Aktivität ändern, nachdem diese im SAP-System gespeichert wurde.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 42
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 43
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 45
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden* auf Seite 24
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 36

Protokollieren von E-Mails als Aktivität

Sie können ein- oder ausgehende E-Mails als Mobile Sales-Aktivität protokollieren.

Sie können eine E-Mail auch im Posteingang oder -ausgang als Aktivität protokollieren. Öffnen Sie die gewünschte E-Mail, und wählen Sie **Menü > Create As Activity (Als Aktivität erstellen)**. Der Inhalt der E-Mail wird dann den Notizen der neuen Aktivität hinzugefügt.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie **Create Activity** (Aktivität erstellen).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Create Activity** (Aktivität erstellen) die Option **Incoming E-Mail** oder **Outgoing E-Mail** aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie den gewünschten Text in das Feld **Beschreibung** ein, und tippen Sie auf **Fertig**.
5. (Optional) Ändern Sie das Start- oder Enddatum der Aktivität.
6. Geben Sie den zugehörigen Kunden oder die zugehörigen Ansprechpartner an.
7. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Standardstatus der Aktivität lautet „Erledigt“.

Weiter

Sie können den Standardstatus **Offen** der Aktivität ändern, nachdem diese im SAP-System gespeichert wurde.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 42
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 43
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 44
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 25
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 36

Aktualisieren von Aktivitäten

Sie können die Details einer Aktivität bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.

2. Markieren Sie die Aktivität, die Sie bearbeiten möchten.
3. Tippen Sie auf **Menü > Aktivität bearbeiten** .
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
(Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um Aktivitätspartner hinzuzufügen oder zu ändern.
5. Tippen Sie auf **Speichern**.

KAPITEL 6 **Verwalten von Leads**

Verwalten Sie Ihre Leads, um ihr Chancenpotenzial zu bestimmen.

Sie können vorhandene Leads anzeigen, neue Leads erstellen, Lead-Details aktualisieren, Produkt- und Mengeninformationen zuordnen sowie Notizen hinzufügen oder bearbeiten.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Suchen und Anzeigen von Leads

Sie können nach einem bestimmten Lead suchen.

Wenn Sie rasch nach einem bestimmten Lead suchen möchten, geben Sie eine Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Suchen Sie nach dem gewünschten Lead.

Aktion	Vorgehensweise
Suchen nach einer Zeichenfolge	Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll.
Anzeigen der zuletzt verwendeten Elemente	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Zuletzt verwendete Elemente .• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell .

Aktion	Vorgehensweise
Sortieren der Leads	<p>Sie können die Leads nach dem Feld Name, Datum oder Status sortieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Sortieren nach. • (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach.

3. Wählen Sie den gewünschten Lead aus.

Siehe auch

- *Erstellen eines neuen Lead* auf Seite 48
- *Aktualisieren von Lead-Details* auf Seite 49

Erstellen eines neuen Lead

Sie können einen neuen Lead erstellen und diesem Ansprechpartner zuordnen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Erstellen Sie einen neuen Lead.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Create Lead** (Lead erstellen).
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Create Lead (Lead erstellen)**.
3. Wählen Sie den **Lead Type** (Lead-Typ) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie eine **Beschreibung** ein.
5. (Optional) Ändern Sie das **Startdatum** oder das **Enddatum**.
Der Lead bleibt im Status „Offen“, bis er vom SAP-Server akzeptiert wird. Sobald sich der Lead im SAP-System befindet, kann sein Status geändert werden.
6. (Optional) Geben Sie **Notizen** ein.
7. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
8. Ordnen Sie dem Lead die gewünschten Ansprechpartner zu.

Option	Beschreibung
Interessant	Wählen Sie einen oder mehrere Kunden bzw. Ansprechpartner aus.
Sales Employee (Vertriebsmitarbeiter)	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner aus.
Contact Person	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner aus.

Option	Beschreibung
Employee Responsible	Wählen Sie den Mitarbeiter aus, der für den Kunden verantwortlich ist.

9. (Optional) Tippen Sie auf **Menü** > **Hinzufügen** , und fügen Sie dem Lead ein Produkt hinzu.

Sie können auch eine Online-Suche durchführen, um nach dem Produkt zu suchen. Dazu benötigen Sie eine Internetverbindung. Wenn Sie die Online-Suche ohne Internetverbindung durchführen, kommt die Anwendung zum Stillstand, bis die Verbindung hergestellt wird. Um weiterhin offline zu arbeiten, brechen Sie die Suche ab.

- Geben Sie eine **Beschreibung** ein (mit dem erforderlichen Sternchen als Platzhalterzeichen).
- Tippen Sie auf **Nach Beschreibung suchen**. Der SAP-Server gibt dann alle Produkte zurück, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.
- Wählen Sie das gewünschte Produkt aus.

10. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Leads* auf Seite 47
- *Aktualisieren von Lead-Details* auf Seite 49

Aktualisieren von Lead-Details

Sie können die Lead-Details (z. B. Beschreibung, Status, Start-/Enddatum und Notizen) aktualisieren.

Lead-Datensätze mit ausstehenden Änderungen können nicht aktualisiert werden.

- Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
- Wählen Sie einen Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.
- Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
- Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
- (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
- Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Lead-Datensatz wird bis zur Synchronisierung mit dem SAP-System in den Status „Ausstehend“ versetzt. Wenn das SAP-System die Änderungen nicht akzeptiert, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen dann die Fehler korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Leads* auf Seite 47
- *Erstellen eines neuen Lead* auf Seite 48

Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Lead

Sie können eine Notiz für einen Lead erstellen oder bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Wählen Sie einen Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
4. Geben Sie den gewünschten Text in das Feld „Notizen“ ein.
5. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
6. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Bearbeiten eines Produkts in einem Lead* auf Seite 50
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einem Lead* auf Seite 51

Bearbeiten eines Produkts in einem Lead

Sie können ein Produkt in einem Lead bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Wählen Sie einen Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Zeigen Sie die vorhandenen Produkte des Lead an.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Elemente**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü > Elemente** .
4. Markieren Sie das Produkt, das Sie bearbeiten möchten.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü > Bearbeiten** .
5. Bearbeiten Sie die Details, und tippen Sie auf **Speichern**.

Manche Felder sind inaktiv und können nicht geändert werden. Wenn Sie die Produkt-ID oder die Beschreibung ändern müssen, löschen Sie das Produkt, und erstellen Sie ein neues Produktelement.

Siehe auch

- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Lead* auf Seite 50
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einem Lead* auf Seite 51

Hinzufügen eines neuen Produkts zu einem Lead

Sie können einem Lead ein neues Produkt hinzufügen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Wählen Sie einen Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Zeigen Sie die vorhandenen Produkte des Lead an.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Elemente**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü** > **Elemente** .
4. Tippen Sie auf **Menü** > **Hinzufügen** .
5. (Optional) Suchen Sie mit einer Online-Suche nach dem Produkt.

Für eine Online-Suche wird eine Internetverbindung benötigt. Wenn Sie die Online-Suche ohne Internetverbindung durchführen, kommt die Anwendung zum Stillstand, bis die Verbindung hergestellt wird. Um weiterhin offline zu arbeiten, brechen Sie die Suche ab.

- a) Geben Sie eine **Beschreibung** ein (mit dem erforderlichen Sternchen als Platzhalterzeichen).
 - b) Tippen Sie auf **Nach Beschreibung suchen**. Der SAP-Server gibt dann alle Produkte zurück, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.
 - c) Wählen Sie das gewünschte Produkt aus.
6. Geben Sie die Details des Produkts ein, und tippen Sie auf **Speichern**.

Sobald Sie zu einem anderen Bildschirm wechseln, wird das Produkt an das SAP-System gesendet.

Siehe auch

- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Lead* auf Seite 50
- *Bearbeiten eines Produkts in einem Lead* auf Seite 50

KAPITEL 7 Verwalten von Verkaufschancen

Verwalten Sie Ihre Verkaufschancen in Sybase Mobile Sales for SAP CRM. Sie können Verkaufschancen suchen, ändern und anzeigen sowie Kunden, Ansprechpartner und mögliche Aufträge oder Verkäufe zuordnen.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen

Sie können nach einer bestimmten Verkaufschance suchen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Verkaufschance.

Aktion	Vorgehensweise
Suchen nach einer Zeichenfolge	Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll.
Anzeigen der zuletzt verwendeten Elemente	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Zuletzt verwendete Elemente .• (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell .
Sortieren der Verkaufschancen	Sie können die Verkaufschancen nach dem Feld Name, Datum, Erfolgchance oder Status sortieren. <ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Sortieren nach.• (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach .

Siehe auch

- *Aktualisieren von Verkaufschancendetails* auf Seite 54
- *Erstellen einer Verkaufschance* auf Seite 54
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance* auf Seite 55
- *Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts* auf Seite 56

Aktualisieren von Verkaufschancendetails

Sie können die Verkaufschancendetails (z. B. Beschreibung, Status, Start-/Enddatum und Notizen) aktualisieren.

Verkaufschancen mit ausstehenden Änderungen können nicht aktualisiert werden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.
2. Wählen Sie eine Verkaufschance aus, um deren Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
4. Nehmen Sie die Änderungen vor.
5. (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
6. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Verkaufschancendatensatz wird bis zur Synchronisierung mit dem SAP-System in den Status „Ausstehend“ versetzt. Wenn das SAP-System die Änderungen nicht akzeptiert, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen dann die Fehler korrigieren oder die Änderungen rückgängig machen.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Erstellen einer Verkaufschance* auf Seite 54
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance* auf Seite 55
- *Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts* auf Seite 56

Erstellen einer Verkaufschance

Sie können neue Verkaufschancen erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.
2. Wählen Sie **Create Opportunity** (Verkaufschance erstellen).
3. Wählen Sie den **Opportunity Type** (Verkaufschancentyp) aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie eine **Beschreibung** ein.

5. (Optional) Geben Sie Daten in die anderen relevanten Felder ein, und tippen Sie auf **Weiter**.
6. (Windows Mobile Standard) Wählen Sie die zugehörigen Ansprechpartner und Kunden aus, und tippen Sie auf **Weiter**.
7. (Optional) Tippen Sie auf **Menü > Hinzufügen**, und fügen Sie der Verkaufschance ein Produkt hinzu.

Sie können auch eine Online-Suche durchführen, um nach dem Produkt zu suchen. Dazu benötigen Sie eine Internetverbindung. Wenn Sie die Online-Suche ohne Internetverbindung durchführen, kommt die Anwendung zum Stillstand, bis die Verbindung hergestellt wird. Um weiterhin offline zu arbeiten, brechen Sie die Suche ab.

- a) Geben Sie eine **Beschreibung** ein (mit dem erforderlichen Sternchen als Platzhalterzeichen).
 - b) Tippen Sie auf **Nach Beschreibung suchen**. Der SAP-Server gibt dann alle Produkte zurück, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.
 - c) Wählen Sie das gewünschte Produkt aus.
8. Tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Aktualisieren von Verkaufschancendetails* auf Seite 54
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance* auf Seite 55
- *Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts* auf Seite 56

Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance

Sie können ein Produkt zu einer Verkaufschance hinzufügen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Verkaufschance aus, damit die Details angezeigt werden.
3. Zeigen Sie die vorhandenen Produkte der Verkaufschance an.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Elemente**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü > Elemente**.
4. Tippen Sie auf **Menü > Hinzufügen**.
5. Geben Sie die **Produkt-ID** und die **Quantity** (Menge) ein.
6. (Optional) Geben Sie eine **Beschreibung** ein, und legen Sie die **Unit of Measure** (Maßeinheit) fest.
7. (Optional) Tippen Sie auf **Nach Beschreibung suchen** aus, um im SAP-System eine Online-Suche durchzuführen.

Hinweis: Geben Sie unbedingt den Suchtext mit den entsprechenden Platzhalterzeichen (Sternchen) ein, da eine Online-Suche durchgeführt wird.

8. Tippen Sie auf **Speichern.**

Sobald Sie zu einem anderen Bildschirm wechseln, wird das Element an das SAP-System gesendet.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Aktualisieren von Verkaufschancendetails* auf Seite 54
- *Erstellen einer Verkaufschance* auf Seite 54
- *Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts* auf Seite 56

Aktualisieren eines zu einer Verkaufschance gehörenden Produkts

Sie können ein Produkt ändern, das zu einer Verkaufschance gehört.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.
2. Wählen Sie eine Verkaufschance aus, um deren Details anzuzeigen.
3. Zeigen Sie die vorhandenen Produkte der Verkaufschance an.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie unten im Bildschirm auf **Elemente**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü > Elemente** .
4. Markieren Sie das gewünschte Produkt.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü > Bearbeiten** .
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und tippen Sie auf **Speichern**.

Manche Felder sind inaktiv und können nicht geändert werden. Wenn Sie die Produkt-ID oder die Beschreibung ändern müssen, löschen Sie das Produkt, und erstellen Sie ein neues Produktelement.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Aktualisieren von Verkaufschancendetails* auf Seite 54
- *Erstellen einer Verkaufschance* auf Seite 54
- *Hinzufügen eines neuen Produkts zu einer Verkaufschance* auf Seite 55

KAPITEL 8 **Analysen**

Sie können Berichte mit Echtzeitdaten erstellen. Um die Berichte anzuzeigen, wird eine Internetverbindung benötigt.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53
- *Kapitel 9, Sales Documents (Verkaufsdokumente)* auf Seite 63

Berichtstypen

In Sybase Mobile Sales for SAP CRM stehen mehrere vordefinierte Berichte zur Verfügung.

Sie können auch zwischen der Diagramm- und der Tabellenansicht umschalten, indem Sie die Option **Chart** (Diagramm) bzw. **Table** (Tabelle) wählen.

Berichtstyp	Beschreibung
Pipeline-Analyse	Alle in der Pipeline befindlichen Verkaufschancen werden angezeigt.
Top-Verkaufschancen	Die in der Pipeline befindlichen Verkaufschancen mit dem höchsten erwarteten Umsatz werden angezeigt.
Top-Risiko-Verkaufschancen	Die in der Pipeline befindlichen Verkaufschancen mit dem größten Risiko werden angezeigt.
Top Sales Order (Top-Verkaufsaufträge)	Die besten Aufträge werden angezeigt.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 58
- *Erstellen eines Pipeline-Berichts* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 59
- *Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 61

- *Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen* auf Seite 61

Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien

Sie können die verfügbaren Berichte anzeigen und die Berichtskriterien ändern. Um die Berichte anzuzeigen, wird eine Internetverbindung benötigt.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie anzeigen oder ändern möchten.
3. (Optional) Tippen Sie zum Ändern der Berichtskriterien auf **Bearbeiten**, und fahren Sie wie folgt fort:
 - a) Ändern Sie die gewünschten Felder.
 - b) Speichern Sie die Änderungen.
 - Tippen Sie auf **Speichern**, um die Änderungen des aktuellen Berichts zu speichern.
 - (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf **Speichern unter**, um den Bericht mit einem anderen Namen zu speichern.
 - (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf **Menü** > **Speichern unter**, um den Bericht mit einem anderen Namen zu speichern.

Siehe auch

- *Erstellen eines Pipeline-Berichts* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 59
- *Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 61
- *Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen* auf Seite 61
- *Berichtstypen* auf Seite 57

Erstellen eines Pipeline-Berichts

Sie können einen Pipeline-Bericht erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Wählen Sie **Menü** > **Create Pipeline Report (Pipeline-Bericht erstellen)**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 4. Pipeline-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Monatlich oder Vierteljährlich aus.
Gewichtung	Legen Sie fest, ob die Verkaufschancen nach ihren Erfolgchancen gewichtet werden sollen. Wählen Sie die Einstellung True (Wahr) oder False (Falsch) aus.
Position	Wenn Sie als Position eine Vertriebsleiterposition auswählen, werden die nächsten zwei Felder angezeigt.
Sales Team	Wenn Sie Vertriebsleiter als Position auswählen, können Sie das Vertriebsteam festlegen.
Sales Team Member (Vertriebsteam-Mitglieder)	Wenn Sie Vertriebsleiter als Position auswählen, können Sie die Mitglieder des Vertriebsteams festlegen.

4. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Bericht steht nun unter **Meine Berichte** zur Verfügung.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 59
- *Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 61
- *Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen* auf Seite 61
- *Berichtstypen* auf Seite 57

Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts

Sie können einen Bericht mit den besten Verkaufschancen erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Wählen Sie **Menü > Create Opportunity Report (Verkaufschancen-Bericht erstellen)**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 5. Top-Verkaufschancen-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Vorherige , Aktuell , Nächste oder Ohne aus. Wenn Sie ein Abschlussdatum angeben, wählen Sie die Einstellung Ohne aus.
Zeitraumen	Wählen Sie den Zeitraumen Monatlich , Vierteljährlich oder Ohne aus. Wenn Sie ein Abschlussdatum angeben, wählen Sie die Einstellung Ohne aus.
Abschlussdatum	Legen Sie das Abschlussdatum der Verkaufschancen fest, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Wählen Sie ein Datum im Kalender oder die Einstellung Ohne aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind, können Sie den oder die Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Anzahl der Verkaufschancen	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Verkaufschancen fest.
Sortieren nach	Wählen Sie die Einstellung Abschlussdatum oder Erwarteter Umsatz aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.

4. Tippen Sie auf **Speichern.**

Der Bericht steht nun unter **Meine Berichte** zur Verfügung.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 58
- *Erstellen eines Pipeline-Berichts* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 61
- *Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen* auf Seite 61
- *Berichtstypen* auf Seite 57

Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts

Sie können einen Bericht mit den riskantesten Verkaufschancen erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Tippen Sie auf **Menü > Create Risk Opportunity Report (Risiko-Verkaufschancen-Bericht erstellen)**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 6. Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Verkaufsphase	Wählen Sie die Verkaufsphase aus.
Zeitraumen	Wählen Sie den Zeitraum Letzte 7 Tage , Letzte 30 Tage oder Letzte 90 Tage aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind, können Sie den oder die Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Anzahl der Verkaufschancen	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Verkaufschancen fest.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Abschlussdatum , Umsatz oder Verkaufsphase aus.

4. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Bericht steht nun unter **Meine Berichte** zur Verfügung.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 58
- *Erstellen eines Pipeline-Berichts* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 59
- *Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen* auf Seite 61
- *Berichtstypen* auf Seite 57

Erstellen eines Berichts mit den besten Verkaufsaufträgen

Sie können einen Bericht mit den besten Verkaufsaufträgen erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.

2. Wählen Sie **Menü > Create Top Sales Order Report (Top-Verkaufsaufträge-Bericht)** .
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 7. Top-Verkaufsaufträge-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Vorherige, Aktuell, Nächste oder Ohne aus.
Zeitraumen	Wählen Sie den Zeitrahmen Monatlich, Vierteljährlich oder Ohne aus.
Posting Date (Sendedatum)	Wählen Sie ein Datum im Kalender oder die Einstellung Ohne aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind, können Sie den oder die Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Number Of Sales Orders (Anzahl der Verkaufsaufträge)	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Aufträge fest.
Sortieren nach	Wählen Sie die Einstellung Nettowert oder Standard aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.

4. Tippen Sie auf **Speichern**.

Der Bericht steht nun unter **Meine Berichte** zur Verfügung.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 58
- *Erstellen eines Pipeline-Berichts* auf Seite 58
- *Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 59
- *Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts* auf Seite 61
- *Berichtstypen* auf Seite 57

KAPITEL 9 Sales Documents (Verkaufsdokumente)

Zu den Verkaufsdokumenten gehören Verkaufsaufträge, Serviceaufträge, Angebote und Verträge.

Sie können mit den folgenden Methoden entweder sämtliche Verkaufsdokumente oder lediglich die Verkaufsdokumente für einen bestimmten Kunden oder Ansprechpartner anzeigen:

Methode	Beschreibung
Verkaufsdokumente	<ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie Sales Documents (Verkaufsdokumente).2. Wählen Sie das Verkaufsdokument aus, dessen Details angezeigt werden sollen.
Kunden	<ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie Kunden.2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf Sales Documents (Verkaufsdokumente).4. Wählen Sie das Verkaufsdokument aus, dessen Details angezeigt werden sollen.
Ansprechpartner	<ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie Ansprechpartner.2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.3. Tippen Sie unten im Bildschirm auf Sales Documents (Verkaufsdokumente).4. Wählen Sie das Verkaufsdokument aus, dessen Details angezeigt werden sollen.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Suchen* auf Seite 15
- *Kapitel 3, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 31
- *Kapitel 5, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 41
- *Kapitel 6, Verwalten von Leads* auf Seite 47
- *Kapitel 7, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 53

- *Kapitel 8, Analysen* auf Seite 57

Suchen nach Verkaufsdokumenten

Sie können nach Verkaufsdokumenten suchen.

1. Wählen Sie **Sales Documents** (Verkaufsdokumente).
2. Führen Sie die Suche nach dem gewünschten Verkaufsdokument durch.

Sie können auch eine erweiterte Suche durchführen oder eine Online-Suche erstellen.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der zuletzt verwendeten Verkaufsdokumente	<ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Filter By (Filtern nach) > Zuletzt verwendete Elemente . • (Windows Mobile Standard) Wählen Sie Menü > Show (Anzeigen) > Aktuell .
Sortieren der Verkaufsdokumente	<p>Sie können die Verkaufsdokumente nach dem Feld Name, Datum, Typ oder Status sortieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Windows Mobile Professional) Tippen Sie auf Sortieren nach. • (Windows Mobile Standard) Tippen Sie auf Menü > Sortieren nach .

KAPITEL 10 Integrieren persönlicher Daten in Mobile Sales

Sie können bestimmte persönliche Daten in die Mobile Sales-Daten integrieren.

Sie können außerdem folgende Aufgaben durchführen:

- Protokollieren von Kalendereinträgen als Mobile Sales-Aktivität
- Protokollieren von E-Mails als Mobile Sales-Aktivität
- Protokollieren von Telefonanrufen als Mobile Sales-Aktivität
- Anzeigen der neuen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen in Ihrem Benachrichtigungsordner

Hinzufügen eines persönlichen Ansprechpartners zu Mobile Sales

Sie können persönliche Ansprechpartner manuell in der Anwendung Mobile Sales hinzufügen, wenn diese für die manuelle Synchronisation konfiguriert ist.

Bei der Konfiguration der Anwendung Mobile Sales legt der Systemadministrator fest, wie die persönlichen Ansprechpartner mit den Mobile Sales-Ansprechpartnern synchronisiert werden. Dazu stehen die Einstellungen „Automatisch“, „Manuell“ oder „Ohne“ zur Verfügung. Bei der Einstellung „Automatisch“ werden die Mobile Sales-Ansprechpartner und die persönlichen Ansprechpartner automatisch synchronisiert. Wenn „Ohne“ ausgewählt ist, können persönliche Ansprechpartner und Mobile Sales-Ansprechpartner nicht synchronisiert werden.

Wenn die Einstellung „Manuell“ lautet, können persönliche Ansprechpartner wie nachfolgend beschrieben als CRM-Ansprechpartner gespeichert werden. Sobald ein persönlicher Ansprechpartner als CRM-Ansprechpartner hinzugefügt wurde, werden alle Änderungen an einem der beiden Einträge automatisch für den anderen übernommen.

1. Wählen Sie einen persönlichen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.
2. Wählen Sie **Menü > Add Contact to CRM (Ansprechpartner zu CRM hinzufügen)**.

Die Daten des Ansprechpartners werden in der Anwendung Mobile Sales zur Bearbeitung angezeigt.

3. Ordnen Sie den Ansprechpartner einem Kunden zu, und tippen Sie auf **Weiter**.

4. (Optional) Bearbeiten Sie die alternativen Kontaktinformationen des Ansprechpartners, und tippen Sie auf **Speichern**.

Siehe auch

- *Hinzufügen eines Kalendereintrags als Mobiles Sales-Aktivität* auf Seite 66

Hinzufügen eines Kalendereintrags als Mobiles Sales-Aktivität

Sie können einen Kalendereintrag manuell als Mobiles Sales-Aktivität protokollieren, wenn die Anwendung Mobiles Sales für die manuelle Synchronisation konfiguriert ist.

Bei der Konfiguration der Anwendung Mobile Sales legt der Systemadministrator fest, wie die Kalendereinträge mit der Anwendung Mobile Sales synchronisiert werden. Dazu stehen die Einstellungen „Automatisch“, „Manuell“ oder „Ohne“ zur Verfügung. Bei der Einstellung „Automatisch“ werden die persönlichen Kalendereinträge automatisch Mobiles Sales-Aktivitäten, und aus den Mobiles Sales-Aktivitäten (Termine, Besprechungen) werden automatisch Kalendereinträge erstellt. Wenn „Ohne“ ausgewählt ist, können Kalendereinträge und Mobiles Sales-Aktivitäten nicht synchronisiert werden.

Lautet die Einstellung „Manuell“, können persönliche Kalendereinträge wie nachfolgend beschrieben als CRM-Aktivitäten gespeichert werden.

1. Öffnen Sie in Ihrem persönlichen Kalender den gewünschten Eintrag.
2. Wählen Sie **Menü > Log as Activity (Als Aktivität protokollieren)**.

In der Anwendung Mobile Sales wird der Bildschirm **Aktivität bearbeiten** angezeigt.

3. Legen Sie die Optionen **Activity Partner** und **Contact Person** fest.
4. Bearbeiten Sie die anderen relevanten Aktivitätsdetails.
5. Tippen Sie auf **Speichern**.

Die Aktivität wird der Aktivitätenliste hinzugefügt.

Siehe auch

- *Hinzufügen eines persönlichen Ansprechpartners zu Mobile Sales* auf Seite 65

KAPITEL 11 **Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales**

Sie können bei Bedarf die Anwendung Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf Ihrem Gerät deinstallieren. Bei der Deinstallation werden die Anwendung und sämtliche Mobile Sales-Daten von Ihrem Gerät entfernt.

Voraussetzungen

Deinstallieren Sie die alte Version von Mobile Sales, bevor Sie eine neuere Version installieren.

Deinstallieren Sie die Programme in der angegebenen Reihenfolge.

1. Tippen Sie auf **Start > Programme > Einstellungen** .
2. Tippen Sie auf **Programme entfernen**.

(Windows Mobile Professional) „Programme entfernen“ befindet sich auf der Registerkarte „System“.

3. Entfernen Sie **Sybase Mobile Sales**.
4. Entfernen Sie **Sybase Message - SUPObj**.

Starten Sie das Gerät neu, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Nach dem Neustart müssen Sie wieder zum Bildschirm „Programme entfernen“ wechseln.

5. Entfernen Sie **Sybase Messaging**.
6. Tippen Sie auf **Fertig**.
7. Löschen Sie den Mobile Sales-Ordner, damit keine Dateien zurückbleiben.
 - a) Öffnen Sie den Datei-Explorer.
 - b) Löschen Sie im Order **Programme** den Unterordner **Mobile Sales**.

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile* auf Seite 6
- *Kapitel 12, Bekannte Probleme* auf Seite 69

KAPITEL 12 Bekannte Probleme

Ermitteln Sie zunächst die Ursache der Probleme, und führen Sie dann die vorgeschlagene Lösungsmaßnahme durch.

Online-Suche gibt keine Daten zurück

Problem: Der Server kann nur bis zu 1 MB Daten zurückgeben. Daher werden möglicherweise nicht alle Daten abgerufen, wenn die Suchkriterien zu umfassend sind. Die maximal zulässigen Daten werden bei der Konfiguration des SAP-Systems im Unternehmen festgelegt.

Lösung: Schränken Sie die Suche durch zusätzliche Kriterien ein, damit sichergestellt ist, dass das vollständige Suchergebnis zurückgegeben wird.

Kennwortfehler während der Synchronisierung

Problem: Wenn Sie das Kennwort in Ihrem Gerät ändern, ohne den Systemadministrator vorher zu bitten, diese Änderung auf dem SAP-Server vorzunehmen, tritt während der Synchronisierung ein Fehler auf.

Lösung: Tippen Sie auf **Menü > Optionen > Kennwort ändern**, und legen Sie wieder das vorherige Kennwort fest.

Ausstehende Änderungen werden durch zuletzt durchgeführte Bearbeitungen überschrieben

Problem: Wenn ein Datensatz zur selben Zeit von mehreren Personen bearbeitet wird und diese Daten noch nicht an den SAP-Server gesendet wurden, werden alle ausstehenden Änderungen durch die zuletzt gespeicherten Informationen überschrieben.

Lösung: Keine

Anfängliche Datensynchronisierung schlägt bei zu wenig verfügbarem Gerätespeicher fehl

Problem: Wenn beim ersten Anmelden beim SAP-Server nicht genügend Speicherplatz für die Mobile Sales-Daten verfügbar ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Lösung: Kündigen Sie das Abonnement des Geräts. Bitten Sie anschließend den Systemadministrator, die Warteschlange für dieses Abonnement zu löschen, und melden Sie sich erneut an.

Anwendung kommt bei der Suche nach Produktbeschreibung zum Stillstand

Problem: Wenn Sie einem Lead ein Produkt hinzufügen und dann ohne Netzverbindung eine Online-Suche nach der Beschreibung durchführen, kommt die Anwendung Mobile Sales zum Stillstand, bis die Verbindung hergestellt wird.

Lösung: Um weiterhin offline zu arbeiten, brechen Sie die Suche ab.

Erweiterte Suche findet nur Datensätze mit genau übereinstimmendem Start- und Enddatum

Problem: Bei einer erweiterten Suche werden nur die Datensätze gefunden, die genau am angegebenen Startdatum beginnen und genau am angegebenen Enddatum enden. Die beiden Datumsangaben definieren keinen Bereich. Daher werden keine Datensätze zurückgegeben, deren Start- und Enddatum dazwischen liegen.

Lösung: Keine

Fehlermeldung beim Starten von Mobile Sales während des Datenempfangs

Problem: Wenn Sie eine neue Installation von Mobile Sales starten, während Daten empfangen werden, tritt ein SQLiteException-Fehler auf.

Lösung: Bitten Sie den Systemadministrator, die ausstehenden Nachrichten auf dem Unwired Server zu entfernen, damit Sie erneut abonnieren (sich anmelden) können.

Datumfelder von Aktivitäten aus dem SAP-System sind leer

Problem: Bei der Konfiguration des SAP-System in Ihrem Unternehmen wurde festgelegt, welche Datumfelder an die mobilen Geräte übertragen werden. Alle anderen Datumfelder enthalten auf Ihrem Gerät keine Werte.

Lösung: Keine

Die Landesvorwahl von Telefonnummern wird nicht an das Gerät übertragen

Problem: Die Landesvorwahl von Telefonnummern ist zwar im SAP-System gespeichert, wird aber nicht an das Gerät übertragen.

Lösung: Keine

„Erwartet/Gewonnen“ wird nicht im Pipeline-Analysebericht angezeigt

Problem: „Erwartet/Gewonnen“ wird nicht im Pipeline-Analysebericht angezeigt, wenn das Verhältnis zu klein ist.

Lösung: Keine

Mobile Sales-Objekte werden mit der Zeitzone des SAP-Servers angezeigt

Problem: Alle im SAP-System oder mit Ihrem Gerät erstellten Objekte werden mit der Zeitzone des SAP-Servers gespeichert.

Lösung: Keine

Die maximal zulässigen Anmeldeversuche wurden überschritten

Problem: Wenn Sie bei der Anmeldung mehrmals die falschen Anmeldeinformationen eingegeben haben (Fehlermeldung „Das Kennwort ist ungültig“), wird die Meldung Die maximal zulässigen Anmeldeversuche wurden überschritten angezeigt.

Lösung: Fragen Sie den Systemadministrator, wie die Konfigurationseinstellung für die maximal zulässigen Anmeldeversuche zurückgesetzt werden kann.

Bericht wird nicht angezeigt (Analysen)

Problem: Wenn Sie einen Bericht ausführen möchten, wird ein Fehler gemeldet, und der Bericht wird nicht angezeigt.

Lösung:

Problem	Lösung
Im System sind nicht genügend Daten für den Bericht vorhanden.	Versuchen Sie es später erneut, wenn mehr Daten verfügbar sind.
Die Benutzerposition ist nicht richtig für den Pipeline- Analysebericht festgelegt.	Geben Sie die Benutzerposition an. In Mobile Sales wird der Bildschirm mit den Berichtskriterien angezeigt.
Eine Warnung wird angezeigt, dass Ihr Gerät offline ist.	Stellen Sie sicher, dass das Gerät online und mit dem SAP-System verbunden ist.
Der Top-Verkaufschancen-Bericht enthält keine Interessenten.	Im SAP-System sind keine Interessenten gespeichert. Geben Sie unbedingt einen Interessenten ein, wenn Sie eine Verkaufschance erstellen.

Umschaltung zwischen AM und PM bei der Stundeneingabe

Problem: Wenn Sie einstellige Stunden eingeben, wird zwischen AM und PM umgeschaltet.

Lösung: Geben Sie die Stunden zweistellig ein (z. B. „01“ statt „1“).

Erneut geöffnete Verkaufschancen bleiben bei 100 Prozent

Problem: Wenn eine Verkaufschance geschlossen und erneut geöffnet wird, bleibt ihre Erfolgchance im SAP-System bei 100 Prozent.

Lösung: Keine

Daten im Gerät und im SAP-System stimmen manchmal nicht überein

Problem: Die Daten in Ihrem Gerät stimmen manchmal nicht mit den Daten im SAP-System (WebUI) überein. Möglicherweise wurde in Ihrem Unternehmen festgelegt, nur eine Teilmenge der Daten an Ihr Gerät zu übertragen, oder manche Objekte verfügen in den beiden Systemen über unterschiedliche Namen. Außerdem könnten die Mobile Sales-Daten im SAP-System geändert worden sein.

Lösung: Keine

Verbindungsstatus des Geräts wechselt zwischen „Verbunden“ und „Verbindung getrennt“

Problem: Im Sybase Settings-Protokoll wird angezeigt, dass der Verbindungsstatus des Geräts zwischen „Verbunden“ und „Verbindung getrennt“ wechselt.

Lösung: Keine. Es ist keine Maßnahme erforderlich. Die Anwendung kann sich verlangsamen.

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile* auf Seite 6
- *Kapitel 11, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 67
- *Ändern des Kennworts* auf Seite 11

Index

A

- Abonnieren von Mobile Sales 9
- Aktivitäten 41
 - anzeigen 41
 - bearbeiten 45
 - E-Mails protokollieren 45
 - hinzufügen zu einem Ansprechpartner 42, 43
 - hinzufügen zu einem Kunden 42, 43
 - suchen 41
 - Telefonanrufe protokollieren 44
- Analysen 57
 - Berichtskriterien bearbeiten 58
 - Berichtstypen 57
- Ansprechpartner 31
 - Aktivitäten 34
 - alternative Kontaktinformationen 33
 - anrufen 36
 - anzeigen 32
 - Beziehungen 33
 - Details aktualisieren 37
 - E-Mail senden 36
 - erstellen 38
 - Interaktionsverlauf 35
 - Karte 32
 - kopieren in persönliche Kontaktliste 39
 - Leads 34
 - neue Aktivität 42
 - Notizen 39
 - persönlich 65
 - suchen 31
 - Verkaufschancen 34
 - vorhandene Aktivität 43

B

- Bekannte Probleme 69
- Benachrichtigungen 12
 - alle löschen 13
 - anzeigen 13
 - löschen 13
- Berichte 57
 - Pipeline-Analyse 58
 - Top-Risiko-Verkaufschancen 61
 - Top-Verkaufsaufträge 61

- Top-Verkaufschancen 59
- Berichtstypen 57

D

- Deinstallieren 67
- Detailbildschirme
 - anpassen 11

E

- Einstellungen 9, 10
- Erweiterte Suche 15

G

- Gerätedatenintegration 65
- Gerätevoraussetzungen 3

I

- Individuelle Konfiguration 9
- Installationsvorbereitungen 4
- Installieren der Anwendung auf dem Gerät 6

K

- Kalendereintrag
 - als Aktivität protokollieren 66
- Kennwort 11
- Kunden 19
 - >Karte 20
 - Aktivitäten 21
 - anrufen 24
 - Ansprechpartner 28
 - Beziehungen 28
 - Details aktualisieren 27
 - E-Mail senden 25
 - Interaktionsverlauf 23
 - Leads 22, 26
 - neue 26
 - neue Aktivität 42
 - Notizen 29

- Verkaufschancen 22, 27
- vorhandene Aktivität 43
- Website 24
- Zusammenhänge 21
- Kundendaten
 - anzeigen 20
 - suchen 19
- Kündigen des Mobile Sales-Abonnements 9

L

- Leads 47, 48
 - anzeigen 47
 - Details aktualisieren 49
 - Notizen 50
 - Produkt bearbeiten 50
 - Produkt hinzufügen 51
 - suchen 47

M

- Messaging-Ordner für Benachrichtigungen 5

O

- Online-Suche 16
- Online-Suche löschen 17

P

- Pipeline-Analysebericht 58

S

- Speicheranforderungen 8

- Suchen 17
 - erweiterte Suche 15
 - Online-Suche 16
 - Suchtypen 15
- Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - Einführung 1
 - Kennwort 11
 - starten 8
- Synchronisierung mit SAP-System 1

T

- Top-Risiko-Verkaufschancen-Bericht 61
- Top-Verkaufsaufträge-Bericht 61
- Top-Verkaufschancen-Bericht 59

U

- Unterstützte Geräte 3

V

- Verkaufschance
 - anzeigen 53
 - suchen 53
- Verkaufschancen 53
 - Details aktualisieren 54
 - neue 54
 - neue Produkte 55
 - Produkt ändern 56
- Verkaufsdokumente
 - anzeigen 63
 - Suche 64