



Benutzerhandbuch

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.2

Windows Mobile

DOKUMENT-ID: DC01245-01-0120-01

LETZTE ÜBERARBEITUNG: Dezember 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 aufgeführten Marken sind Marken von Sybase, Inc. Das Zeichen ® verweist auf eine Registrierung in den Vereinigten Staaten von Amerika.

SAP und die anderen in diesem Dokument genannten SAP-Produkte und -Dienste sowie die zugehörigen Logos sind in Deutschland und in anderen Ländern Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

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
Gerätevoraussetzungen	2
Unterstützte Sprachen	2
Vorbereitungen für die Installation	3
Erstellen eines Messaging-Ordners für Benachrichtigungen	3
KAPITEL 2: Installieren von Mobile Sales auf einem Gerät mit Windows Mobile	5
KAPITEL 3: Verbindungseinstellungen	7
KAPITEL 4: Starten von Sybase Mobile Sales	9
Ausführen von Mobile Sales im Demo-Modus	10
Wechseln vom Demo-Modus zum Live-Modus	11
Überprüfen des verfügbaren Speichers	11
KAPITEL 5: Erste Schritte mit Mobile Sales	13
Mobile Sales-Startbildschirm	13
Datenstatusanzeigen	14
Synchronisieren von Mobile Sales-Daten	16
Kündigen der Mobile Sales-Subskription	16
Ändern des Kennworts	17
Benachrichtigungen	17
Anzeigen von Benachrichtigungen	18
Löschen von Benachrichtigungen	18
Individuelle Konfiguration und Einstellungen	19

Einstellungen	19
Anpassen der Detailbildschirme	20
KAPITEL 6: Suchen	23
Durchführen einer erweiterten Suche	23
Durchführen einer Online-Suche	24
Löschen einer Online-Suche	24
KAPITEL 7: Karten	27
Anzeigen eines Standorts auf einer Karte	27
KAPITEL 8: Verwalten von Kundendaten	29
Anzeigen einer Kundenliste	29
Erstellen eines Kundendatensatzes	29
Anzeigen von Kundendetails	30
Bearbeiten von Kundendetails	30
KAPITEL 9: Verwalten von Kontakten	33
Anzeigen einer Kontaktliste	33
Erstellen eines Kontaktdatensatzes	33
Anzeigen von Kontaktdetails	34
Bearbeiten von Kontaktdetails	34
KAPITEL 10: Verwalten von Aktivitäten	37
Anzeigen von Aktivitäten	37
Erstellen einer Aktivität	37
Anzeigen von Aktivitätsdetails	38
Bearbeiten von Aktivitätsdetails	38
KAPITEL 11: Verwalten von Leads	39
Anzeigen von Leads	39

Erstellen eines Lead	39
Anzeigen von Lead-Details	40
Bearbeiten von Lead-Details	40
KAPITEL 12: Verwalten von Opportunities	41
Anzeigen von Opportunities	41
Erstellen einer Opportunity	41
Anzeigen von Opportunity-Details	42
Bearbeiten von Opportunity-Details	42
KAPITEL 13: Verkaufsdokumente	43
KAPITEL 14: Analysen	45
Pipeline-Bericht	46
Top-Opportunity-Bericht	47
Top-Risiko-Opportunities-Bericht	48
Top-Verkaufsaufträge-Bericht	49
KAPITEL 15: Integrieren persönlicher Daten in Mobile Sales	51
Hinzufügen eines persönlichen Kontakts zu Mobile Sales	52
Speichern eines CRM-Kontakts als persönlichen Kontakt	53
Hinzufügen eines Kalendereintrags als Mobile Sales- Aktivität	53
Hinzufügen einer E-Mail als Mobile Sales-Aktivität	53
Speichern einer CRM-Aktivität in Ihrem persönlichen Kalender	54
KAPITEL 16: Deinstallieren von Mobile Sales	55

KAPITEL 17: Bekannte Probleme 57

Index 61

Sybase® Mobile Sales for SAP® CRM (Mobile Sales) ermöglicht den Zugriff auf die SAP® Customer Relationship Management-Software für Ihr Smartphone. Sie können damit jederzeit und an jedem Ort (beispielsweise vor Ort beim Kunden oder in einem Flugzeug) schnell und zuverlässig mit Ihrem mobilen Gerät auf Ihre CRM-Daten zugreifen, um Ihre Produktivität und Effektivität zu maximieren.

Mobile Sales ermöglicht den vollständigen Zugriff auf die benötigten SAP CRM-Daten wie Kunden, Kontakte, Leads, Opportunities, Aktivitäten und Analysen. 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:

- Kunden und Kontakte verwalten – In einer einzigen, umfassenden Ansicht kann rasch auf alle für die Kundenverwaltung erforderlichen Informationen zugegriffen werden. Erfassen und verfolgen Sie wichtige Informationen über Interessenten, Kunden und Partner.
- Leads und Opportunities verwalten – Sie können Leads verfolgen und qualifizieren. Neue Leads und Opportunities werden sofort nach der Zuweisung im SAP CRM-System angezeigt.
- Verkaufsaktivitäten verwalten – Sie können in der Anwendung Mobile Sales oder über den Kalender des Geräts sofort auf geplante Aktivitäten zugreifen und Aktivitäten erstellen oder ändern.
- Alle relevanten Daten zur Kundenverwaltung anzeigen.
- Den Status und Fortschritt Ihrer Interaktionen anzeigen und überwachen.
- Verkaufsdokumente überprüfen – Sie können auf aktuelle Daten zugreifen, um sich vor einem Kundenbesuch einen umfassenden Überblick zu verschaffen und um neue Produkte und Angebote richtig zu positionieren.
- Auf Echtzeitberichte zugreifen – Sie können auf verschiedene Diagramme und Berichte zugreifen, um Ihre Aktivitäten so zu priorisieren, dass Sie Ihre Vertriebsziele auf die effizienteste Weise erreichen.

Gerätevoraussetzungen

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

Unterstützte Geräte

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

Gerätespeicher- und Datensatzanforderungen

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Smartphone über ausreichend freien Gerätespeicher verfügt.

Mobile Sales benötigt 40 MB freien Speicherplatz für die Standardinstallation der Anwendung (ohne Benutzeranpassung).

Unterstützte Sprachen

Die Meldungen und Optionen in Mobile Sales können in den folgenden unterstützten Sprachen angezeigt werden.

- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Spanisch

Live-Modus

Wenn Ihr Gerät auf eine unterstützte Sprache eingestellt ist, werden die Meldungen und Optionen der Anwendung Mobile Sales automatisch in dieser Sprache angezeigt. Wenn Ihr Gerät auf eine nicht unterstützte Sprache eingestellt ist, Die Mobile Sales-Standardsprache ist Englisch.

Demo-Modus

Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus ausführen, werden die Mobile Sales-Daten in Englisch und die Anwendungsbeschriftungen in der ausgewählten unterstützten Sprache angezeigt oder, im Fall einer nicht unterstützten Sprache, in Englisch angezeigt.

SAP-Systemmeldungen

Die SAP-Systemmeldungen werden in der für das SAP-System festgelegten Sprache angezeigt. Wenn das SAP-System auf Englisch eingestellt ist, werden die Warnmeldungen und Feldnamen in Englisch angezeigt. Dies ist beispielsweise beim Erstellen oder

Aktualisieren von Kunden-, Kontakt- und Aktivitätseinträgen sowie beim Anzeigen und Bearbeiten der Optionen für Analyseberichte der Fall.

Vorbereitungen für die Installation

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

- Deinstallieren Sie die vorhandene Version von Mobile Sales.
- Informationen zu den unterstützten Geräten und zum erforderlichen Speicherplatz finden Sie unter *Gerätevoraussetzungen*.
- (Überspringen Sie diesen Schritt, wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus ausführen möchten.) Holen Sie vom Systemadministrator Ihre SAP-Kontoinformationen und die Sybase Unwired Platform-Verbindungsinformationen ein.

Sie benötigen Ihren Benutzernamen, den Unwired Server- oder Relay-Server-Namen, die Unwired Server- oder Relay-Server-Portnummer, den Aktivierungscode und die Farm-ID. Geben Sie die Verbindungsinformationen in Sybase Settings ein, bevor Sie Mobile Sales starten.

- Erstellen Sie einen Messaging-Ordner mit dem Namen „Notifications“.
- Installieren Sie Microsoft Compact Framework 3.5 mit der Datei NETCFSetupv35.msi, die Sie von der Microsoft-Website über folgenden Link herunterladen können: <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. Ohne diese Datei sind manche Meldungen in Mobile Sales nicht übersetzt.

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.

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 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 **Notifications** in das Feld für den Namen ein.
Geben Sie „Notifications“ genau wie angegeben mit großem Anfangsbuchstaben ein.
7. Geben Sie als Anzeigenamen für das Konto erneut **Notifications** ein, und wählen Sie **Weiter**.
8. Geben Sie einen fiktiven Posteingangsserver ein, und wählen Sie **Weiter**.
9. Geben Sie einen fiktiven Benutzernamen ein, und wählen Sie **Weiter**.
10. Geben Sie einen fiktiven Postausgangsserver ein, und wählen Sie **Weiter**.
11. Stellen Sie die Option „Autom. senden/empfangen“ auf **Manuell** ein, und wählen Sie **Fertig stellen**.

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

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

Voraussetzungen

Führen Sie die erforderlichen Installationsvorbereitungen durch.

Prozedur

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. Abhängig vom Gerätespeicherplatz müssen Sie jede CAB-Datei nach der Installation möglicherweise löschen.

Hinweis: Bei einer Neuinstallation von Mobile Sales erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator, welche CAB-Dateien zu installieren sind. Wenn Sie die Installation zum ersten Mal durchführen, installieren Sie die CAB-Dateien beider Anwendungen: Sybase Messaging und Mobile Sales.

1. Kopieren Sie die Sybase Messaging-CAB-Datei auf Ihr Gerät.

Wechseln Sie im Datei-Explorer zu dem Ordner mit der kopierten CAB-Datei, und wählen Sie diese aus, um die Installation durchzuführen.

- `SUPMessaging_Pro.cab` für Windows Mobile Professional
- `SUPMessaging_Std.cab` für Windows Mobile Standard

2. Kopieren Sie die CAB-Datei mit der Anwendung Mobile Sales auf Ihr Gerät. Wählen Sie dann die Datei aus, um die Installation durchzuführen.

- `SybaseMobileSales_Pro_<version>.CAB` für Windows Mobile Professional
- `SybaseMobileSales_Std_<version>.CAB` für Windows Mobile Standard

3. Tippen Sie in den angezeigten Bildschirmen auf **OK**, bis die Installation abgeschlossen ist.

Nächste Schritte

- Wenn Sie Mobile Sales im Live-Modus ausführen, geben Sie die Verbindungseinstellungen in „Sybase Settings“ ein, bevor Sie die Anwendung starten.
- Wenn Sie Mobile Sales testen möchten, können Sie die Anwendung im Demo-Modus mit Beispieldaten ausführen. Sie müssen dazu keine Verbindung mit dem SAP-System herstellen.

Sie können die Verbindungseinstellungen in Sybase Mobile Sales for SAP CRM überprüfen und ändern. Legen Sie diese Einstellungen vor dem Starten der Anwendung fest.

Starten von Sybase Settings

Hinweis: Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus ausführen, brauchen Sie die Verbindungseinstellungen nicht festzulegen.

Sie können mit der Anwendung Sybase Settings die Einstellungen für die Verbindung mit Unwired Server oder mit dem Sybase-Relay-Server festlegen. Fragen Sie den Systemadministrator vor dem Starten der Anwendung nach den erforderlichen Informationen, und geben Sie diese ein.

Wählen Sie **Start > Programme > Sybase Settings**.

Tabelle 1. Verbindungsinformationen

Option	Beschreibung
Servername	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Relay-Servers oder von Unwired Server ein.
Serverport	Geben Sie die Portnummer für die Kommunikation mit dem Relay-Server oder mit Unwired Server ein.
Farm-ID	Geben Sie die Farm-ID des Relay-Servers für die Unwired Server-Installation ein.
Benutzername	Geben Sie den Benutzernamen für die Registrierung Ihres Geräts ein. Das Gerät wird vom Systemadministrator mit Sybase Control Center registriert.
Aktivierungscode	Geben Sie den Aktivierungscode ein, den der Systemadministrator für die Benutzerregistrierung Ihres Geräts erstellt hat.

Überprüfen der Verbindung mit dem Server

Sie können anhand des Sybase Settings-Protokolls überprüfen, ob Sie mit dem Server verbunden sind. Suchen Sie nach der Meldung **Connected to Server** (**Mit Server verbunden**). Wenn diese Meldung nicht innerhalb von fünf Minuten angezeigt wird, starten Sie Sybase Settings erneut.

So zeigen Sie das Protokoll an:

Wählen Sie in Sybase Settings Menü > Protokoll anzeigen.

Siehe auch

- *Kapitel 4, Starten von Sybase Mobile Sales auf Seite 9*

Nachdem Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf Ihrem Gerät installiert und eine Verbindung mit dem SAP-System hergestellt haben, können Sie die Anwendung starten.

Voraussetzungen

Hinweis: Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte nicht durch. Verwenden Sie stattdessen die Anleitung im Abschnitt *Ausführen von Mobile Sales im Demo-Modus*.

- Installieren Sie Mobile Sales.
- Legen Sie mit Sybase Settings die Verbindungseinstellungen fest.
- Sie benötigen für die Ausführung mindestens 20 MB freien Prozessspeicher. Falls der Speicher nicht ausreicht, beenden Sie die Anwendungen, die aktuell nicht verwendet werden.
- Bevor Sie Mobile Sales starten und sich zum ersten Mal anmelden, schließen Sie alle auf dem Gerät ausgeführten Programme oder Anwendungen.

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Start > Programme > Mobile Sales**.
2. Wenn Sie Mobile Sales zum ersten Mal starten, antworten Sie mit **Nein** auf die Frage **Möchten Sie im Demo-Modus beginnen?**

Dieses Popup-Fenster wird nur beim ersten Start von Mobile Sales angezeigt.

Wenn Sie **Ja** auswählen, wird die Anwendung im Demo-Modus ausgeführt. Falls Sie Mobile Sales eigentlich im Live-Modus ausführen wollten und versehentlich **Ja** ausgewählt haben, können Sie nach dem Start vom Demo-Modus in den Live-Modus umschalten.

3. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort Ihres SAP-Kontos ein.

Die Anwendung Mobile Sales beginnt nun die Datensynchronisierung mit dem SAP-System. Die anfängliche Synchronisierung mit dem SAP-System kann je nach der für Ihr Subskription festgelegten Datensatzgröße bis zu 30 Minuten und in manchen Fällen noch länger dauern. Nach Abschluss der Synchronisierung wird der Startbildschirm angezeigt. Auf dem Willkommensbildschirm der Anwendung werden der Synchronisierungsstatus und die Arten von Daten angezeigt, die gerade auf das Gerät heruntergeladen werden.

Wenn keine Statusmeldungen zum Herunterladen von Daten vom SAP-Server angezeigt werden, überprüfen Sie anhand des Sybase Settings-Protokolls, ob die

Verbindungsinformationen richtig sind und ob eine Verbindung mit dem SAP-System besteht.

Siehe auch

- *Ausführen von Mobile Sales im Demo-Modus* auf Seite 10
- *Wechseln vom Demo-Modus zum Live-Modus* auf Seite 11
- *Kapitel 3, Verbindungseinstellungen* auf Seite 7

Ausführen von Mobile Sales im Demo-Modus

Sie können Mobile Sales im Demo-Modus ausführen, wenn Sie die Anwendung zunächst testen möchten. Sie müssen dazu nicht online oder mit dem SAP-System verbunden sein.

Mobile Sales erstellt bei der Ausführung im Demo-Modus automatisch Testdaten. Wenn Sie vorhandene Daten ändern oder neue Daten eingeben, werden diese als „Ausstehende Änderungen“ gekennzeichnet. Im Demo-Modus werden die Mobile Sales-Daten in Englisch angezeigt. Wenn Ihr Gerät auf eine unterstützte Sprache eingestellt ist, werden die Meldungen und Optionen der Anwendung in dieser Sprache angezeigt. Wird die eingestellte Sprache nicht unterstützt, ist die Benutzeroberfläche in Englisch.

Ob Sie die Anwendung Mobile Sales im Demo-Modus ausführen können, wird vom Systemadministrator festgelegt.

1. Wählen Sie **Start > Programme > Mobile Sales**.
2. Antworten Sie mit **Ja** auf die Frage **Möchten Sie im Demo-Modus beginnen?**

Dieses Popup-Fenster wird nur beim ersten Start von Mobile Sales angezeigt.

Wenn Sie **Nein** auswählen, wird die Anwendung im Live-Modus (online) ausgeführt. Die Option zur Auswahl des Demo-Modus ist dann nicht mehr verfügbar. Falls Sie Mobile Sales eigentlich im Demo-Modus ausführen wollten und versehentlich **Nein** ausgewählt haben, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

3. Geben Sie eine Benutzer-ID und ein Kennwort ein, und wählen Sie **Anmelden**.

Hinweis: Notieren Sie unbedingt die eingegebenen Anmeldeinformationen, da Sie sie für nachfolgende Anmeldungen bei Mobile Sales benötigen.

Siehe auch

- *Kapitel 4, Starten von Sybase Mobile Sales* auf Seite 9
- *Wechseln vom Demo-Modus zum Live-Modus* auf Seite 11

Wechseln vom Demo-Modus zum Live-Modus

Nachdem Sie Mobile Sales im Demo-Modus getestet haben, können Sie die Anwendung im Live-Modus ausführen und Daten vom SAP-System herunterladen.

Voraussetzungen

- Legen Sie mit Sybase Settings die Verbindungseinstellungen fest.
- Überprüfen Sie anhand des Sybase Settings-Protokolls, ob Mobile Sales mit dem SAP-System verbunden ist.

Prozedur

1. Wenn Sie die Anwendung Mobile Sales derzeit im Demo-Modus ausführen, beenden Sie die Anwendung.
2. Starten Sie die Anwendung Mobile Sales.
3. Wählen Sie im Anmeldebildschirm **Menü > Subskription kündigen**.
4. Antworten Sie im angezeigten Dialogfeld mit **Nein** auf die Frage **Möchten Sie im Demo-Modus fortfahren?**
5. Melden Sie sich mit dem Benutzernamen und dem Kennwort Ihres SAP-Kontos an.

Siehe auch

- *Kapitel 4, Starten von Sybase Mobile Sales* auf Seite 9
- *Ausführen von Mobile Sales im Demo-Modus* auf Seite 10

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.

Machen Sie sich mit dem Startbildschirm und mit den Vorgehensweisen zum Synchronisieren der Anwendung Mobile Sales mit dem SAP-System, zum Ändern der Anwendungseinstellungen und zum Anzeigen der wichtigen Benachrichtigungen des SAP CRM-Systems vertraut.

- Einige Funktionen der Anwendung Mobile Sales hängen von dem Gebietsschema, in dem sich das SAP-System befindet, sowie der zugehörigen Sprache ab.
- Einige Gerätemeldungen werden nicht in der Gerätesprache, sondern in der SAP-Systemsprache angezeigt.

Mobile Sales-Startbildschirm

Im Startbildschirm von Mobile Sales können Sie auf die wichtigsten Funktionen der Anwendung zugreifen.

Symbole im Startbildschirm

Der Systemadministrator legt fest, welche der folgenden Komponenten angezeigt werden:

Tabelle 2. Symbole im Startbildschirm von Mobile Sales

Mobile Sales-Symbol	Beschreibung
	Kunden. Eine Liste Ihrer Mobile Sales-Kundendatensätze wird angezeigt.
	Kontakte. Eine Liste Ihrer Mobile Sales-Kontakteinträge wird angezeigt.
	Aktivitäten. Eine Liste aller Mobile Sales-Aktivitäten wird angezeigt.
	Leads. Eine Liste Ihrer Mobile Sales-Leads wird angezeigt.
	Opportunities. Eine Liste Ihrer Mobile Sales-Opportunities wird angezeigt.
	Verkaufsdokumente. Eine Liste Ihrer Verkaufsaufträge wird angezeigt.

Mobile Sales-Symbol	Beschreibung
	Analysen. Eine Liste der Berichte wird angezeigt, die Sie mit den im SAP-System gespeicherten Daten in Echtzeit ausführen können.
	Letzte. (Windows Mobile Professional) Die zuletzt ausgewählten Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities werden angezeigt. Sie können in den Mobile Sales-Einstellungen für jeden Objekttyp festlegen, wie viele Elemente angezeigt werden. Hinweis: Wählen Sie in Windows Mobile Standard oben im Startbildschirm Aktuelle Elemente .

Heutige Aktivitäten

Hier werden alle Aktivitäten für den heutigen Tag angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden deren Details angezeigt.

Wechseln zum Startbildschirm

- (Windows Mobile Professional) Wählen Sie im Mobile Sales-Menü die Option **Startseite**.
- (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Startseite**.

Mobile Sales-Version

Wählen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales **Menü > Info**.

Siehe auch

- *Einstellungen* auf Seite 19
- *Benachrichtigungen* auf Seite 17

Datenstatusanzeigen

Wenn Sie CRM-Daten (Objekte) erstellen oder bearbeiten, werden in der Anwendung Symbole für ihren Status angezeigt.

Der SAP-Server berechnet die jeweilige Erfolgschance der Opportunities. Jede Opportunity wird mit einem Symbol angezeigt, das die Erfolgschance in Prozent angibt.

Wenn Sie ein neues Objekt erstellen oder ein vorhandenes Objekt ändern, wird das betreffende Objekt in den Status „Ausstehende Änderungen“ 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:

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

Wenn mehrere Benutzer einen Datensatz zur selben Zeit ändern, wird nur die letzte gültige Änderung im SAP-System gespeichert.

Tabelle 3. Symbole für den Datenstatus

Symbol	Beschreibung
	Ausstehende Änderungen. Wenn Sie offline arbeiten, werden neue oder geänderte Daten in einer Warteschlange gespeichert, bis das Gerät wieder online ist. Die in der Warteschlange befindlichen Daten werden dann in der Anwendung Mobile Sales mit dem Symbol „Ausstehende Änderungen“ gekennzeichnet. Objekte mit ausstehenden Änderungen können nicht bearbeitet werden.
	Gelbes Warndreieck. Es gibt Warnmeldungen zu den Daten. 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 > Warnungen entfernen . Wenn Sie die Probleme beheben, wird das Objekt bis zur Synchronisierung mit dem SAP-Server in den Status „Ausstehende Änderungen“ versetzt. Hinweis: Wenn ein Kontakt Warnmeldungen enthält, werden diese auch für den zugehörigen Kunden und dessen andere Kontakte angezeigt.
	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 > Änderungen verwerfen . Wenn Sie die Fehler korrigieren möchten, bearbeiten Sie das Objekt, und speichern Sie es. 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.

Synchronisieren von Mobile Sales-Daten

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 neuen Daten vom SAP-System abrufen und keine Änderungen zurück an den SAP-Server senden. Sobald die Verbindung hergestellt werden kann, 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 Kalendereinträge 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**.

Kündigen der Mobile Sales-Subskription

Möglicherweise werden Sie von Ihrem Systemadministrator dazu aufgefordert, die Subskription zu kündigen und Mobile Sales erneut zu subskribieren.

Die Kündigung der Subskription 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 Subskription kündigen, werden alle Mobile Sales-Daten auf Ihrem Gerät gelöscht.

Bei der Kündigung der Subskriptions geschieht Folgendes:

- Ändern Sie auf keinen Fall die Verbindungseinstellungen in Sybase Settings, da die Kündigung sonst fehlschlägt und Sie den Systemadministrator bitten müssen, Ihr Subskription zu löschen.
- Sie benötigen eine Netzverbindung. Wenn Sie das Subskription offline kündigen, 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. Wählen Sie im Anmeldebildschirm **Menü > Subskription kündigen**.
4. Bestätigen Sie die Kündigung.
 - Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus ausführen, geben Sie an, ob der Demo-Modus fortgesetzt werden soll. Wenn Sie **Nein** auswählen, müssen Sie die Verbindungseinstellungen in Sybase Settings festlegen, bevor Sie Mobile Sales erneut subskribieren.
 - Wenn Sie Mobile Sales im Live-Modus ausführen, melden Sie sich an, um die Anwendung erneut zu subskribieren.

Ändern des Kennworts

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

Voraussetzungen

Bitten Sie den Systemadministrator, Ihr Kennwort im SAP-System zu ändern, bevor Sie die Änderung auf Ihrem Gerät vornehmen.

Prozedur

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 nun vom SAP-System validiert.

Benachrichtigungen

Hiermit werden alle neu zugewiesenen Aktivitäten, Leads und Opportunities angezeigt. Außerdem werden Benachrichtigungen zu Fehlern (falschen Anmeldeinformationen) bei der Anmeldung beim SAP-Server oder zur Synchronisierung mit dem SAP-Server sowie zu neuen Objekten oder neuen Berichtsabfragen angezeigt.

Sie können die Benachrichtigungen ansehen oder eine bestimmte Benachrichtigung bzw. alle Benachrichtigungen löschen. Die Benachrichtigungen werden in absteigender Reihenfolge nach ihrem Datum angezeigt.

Siehe auch

- *Mobile Sales-Startbildschirm* auf Seite 13

Anzeigen von Benachrichtigungen

Sie können Ihre Benachrichtigungen zu neuen Aktivitäten, Leads und Opportunities anzeigen. Benachrichtigungen können nur empfangen werden, wenn die Anwendung Mobile Sales ausgeführt wird und eine Verbindung mit dem SAP-System besteht.

(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 **In CRM anzeigen**, wenn das Lead, die Opportunity oder die Aktivität mit sämtlichen Details in der Anwendung Mobile Sales angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 18

Löschen von Benachrichtigungen

Sie können eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen löschen.

1. Wechseln Sie zu Ihrem Messaging-Konto „Notifications“.
2. Löschen Sie eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen einer einzelnen Benachrichtigung	Wählen Sie die zu löschende Benachrichtigung aus, und wählen Sie Löschen .
Löschen aller Benachrichtigungen	Wählen Sie Menü > Nachrichten auswählen > Alle und dann Löschen .
Löschen mehrerer Benachrichtigungen	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professional) Wählen Sie Menü > Nachrichten auswählen > Verschiedene, markieren Sie die zu löschenen Benachrichtigungen, und wählen Sie Löschen.• (Windows Mobile Standard – Aufeinander folgende Nachrichten) Wählen Sie Menü > Nachrichten auswählen > Verschiedene. Markieren Sie dann die erste zu löschenen Benachrichtigung, drücken Sie die Abwärts- oder Aufwärtspfeiltaste, bis alle gewünschten Benachrichtigungen markiert sind, und wählen Sie Löschen.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen einer Benachrichtigung und aller darunter befindlichen Benachrichtigungen	Wählen Sie die zu löschende Benachrichtigung aus, tippen Sie auf Menü > Nachrichten auswählen > Alle unterhalb, und wählen Sie Löschen.

Siehe auch

- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 18

Individuelle Konfiguration und Einstellungen

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, Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities ändern.

Einstellungen

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

Wählen Sie im Startbildschirm Menü > Optionen > Einstellungen.

Tabelle 4. Einstellungen für Mobile Sales

Option	Beschreibung
Nachname zuerst anzeigen	Der Nachname der Kontakte wird in der Liste zuerst angezeigt.
Telefonanruf protokollieren	<p>Wenn Sie die Telefonnummer eines Kunden oder Kontakts wählen, wird ein Popup-Fenster angezeigt, damit Sie den Anruf als Mobile Sales-Aktivität protokollieren können.</p> <p>Wenn Sie einen empfangenen Anruf als CRM-Aktivität protokollieren möchten, müssen Sie manuell eine Aktivität des Typs „Incoming Call“ (Eingehender Anruf) erstellen.</p>

Option	Beschreibung
Anzeige der zuletzt verwendeten Elemente	Legen Sie fest, wie viele zuletzt verwendete Elemente (Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads, Opportunities und Verkaufsdokumente) angezeigt werden.
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 Opportunities 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 erneut das Kennwort für den Zugriff auf die Anwendung eingegeben werden muss. Wenn Sie 0 (Null) auswählen, findet keine Zeitüberschreitung statt.
Benachrichtigungssprechblase anzeigen	(Nur Windows Mobile Professional) Ein Hinweis wird angezeigt, wenn Sie eine Benachrichtigung zu neu erstellten Leads, Opportunities und Aktivitäten im SAP-System erhalten.

Siehe auch

- *Mobile Sales-Startbildschirm* auf Seite 13

Anpassen der Detailbildschirme

Sie können die Detailbildschirme anpassen, indem Sie festlegen, welche Felder in welcher Reihenfolge angezeigt werden. Die Detailbildschirme für Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities können angepasst werden.

1. Wählen Sie **Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads, Opportunities** oder **Verkaufsdokumente**.
2. Wählen Sie einen Eintrag aus, damit dessen Details angezeigt werden.
3. Wählen Sie **Menü > Anpassen**.
4. Markieren Sie das gewünschte Feld.

Aktion	Vorgehensweise
Ausblenden des Feldes	Wählen Sie Menü > Element ausblenden.
Verschieben des Feldes nach oben	Wählen Sie Menü > Nach oben verschieben.
Verschieben des Feldes nach unten	Wählen Sie Menü > Nach unten verschieben.
Anzeigen eines ausgeblendeten Feldes	<ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie Menü > Element anzeigen.2. Wählen Sie das anzuzeigende Feld aus, und tippen Sie auf Hinzufügen.3. Verschieben Sie das Feld mit den Schaltflächen Nach oben verschieben und Nach unten verschieben an die gewünschte Position.
Wiederherstellen der Standarddetails	Wählen Sie Menü > Standard wiederherstellen.

5. Wählen Sie **Fertig**.

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

Suchtyp	Beschreibung
Suchen	Hiermit können Sie in den im Gerät gespeicherten Daten nach einem bestimmten Listeneintrag suchen. Geben Sie die Zeichenfolge ein, nach der Sie suchen. Alle Felder der Listeneinträge 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 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 Kontakten gesucht werden.

Durchführen einer erweiterten Suche

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

1. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads, Opportunities** oder **Verkaufsdokumente**.
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die erweiterte Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Erweiterte Suche**.
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Suchen > Erweitert**.
3. Legen Sie die Suchkriterien fest, indem Sie eine Zeichenfolge eingeben oder einen Wert in der Liste auswählen.

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

Durchführen einer Online-Suche

Mit einer Online-Suche können Sie auf dem SAP-Server nach Daten suchen. Für eine Online-Suche wird eine Internetverbindung benötigt. Die Online-Suchen werden automatisch gespeichert.

Wenn Sie eine Suche durchführen, kann das Suchergebnis Datensätze enthalten, die auf den ersten Blick nicht mit dem Suchbegriff in Verbindung zu stehen scheinen. Der SAP CRM-Server gibt zusätzlich zu den übereinstimmenden Datensätzen auch mit diesen in Beziehung stehende Datensätze zurück.

Hinweis: Bei einer umfassenden Suche ist das Suchergebnis möglicherweise nicht vollständig, oder es werden keine Daten ausgegeben. Schränken Sie die Suche durch zusätzliche Kriterien ein, um sicherzustellen, dass alle gewünschten Suchergebnisse angezeigt werden.

1. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Kunden, Aktivitäten, Leads, Opportunities** oder **Verkaufsdokumente**.
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die Online-Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Online-Suche**.
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Suchen > Online-Suche**.
3. Wählen Sie zum Erstellen einer neuen Suche **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 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.

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, Opportunities** oder **Verkaufsdokumente**.
2. Öffnen Sie den Bildschirm für die Online-Suche.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Menü > Online-Suche**.
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Suchen > Online-Suche**.
3. Markieren Sie die Suche, die Sie löschen möchten, und tippen Sie auf **Menü > Löschen**.

Auf Geräten mit Windows Mobile wird der Kartendienst Google Maps in Mobile Sales integriert. Ihr Unternehmen benötigt zur Nutzung dieses Dienstes einen Kartenschlüssel von Google.

Anzeigen eines Standorts auf einer Karte

Sie können sich den Standort eines Kunden oder Kontakts auf einer Karte anzeigen lassen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden** oder **Kontakte**.
2. Wählen Sie einen Kunden oder Kontakt aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Auf Karte anzeigen**, um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.
(Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü > Auf Karte anzeigen**.
4. (Optional) Passen Sie die Kartenanzeige an.
 - (Windows Mobile Professional) Wählen Sie **Zoom** oder **Drehen**.
 - (Windows Mobile Standard) Wählen Sie **Menü** und dann **Vergrößern**, **Verkleinern**, **Nach links drehen** oder **Nach rechts drehen**.

Sie können in einer einzigen, umfassenden Ansicht rasch auf alle für die Kundenverwaltung erforderlichen Informationen zugreifen.

Mit Mobile Sales Account Management können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Kundendaten sowie die zugehörigen Aktivitäten, Leads, Opportunities und Beziehungen suchen, ändern und anzeigen.
- Mit dem Kunden verbundene Verkaufsdokumente anzeigen.
- Neue Kundendatensätze erstellen.
- Kundendaten aktualisieren.
- Den Standort eines Kunden auf einer Karte anzeigen.
- Von den Kundendetails aus direkt mit dem betreffenden Kunden Kontakt aufnehmen.
- Wichtige Informationen über Interessenten, Kunden und Partner erfassen, überwachen und verfolgen.

Anzeigen einer Kundenliste

Sie können eine vollständige Liste aller CRM-Kundeneinträge anzeigen.

Wenn Sie im Startbildschirm von Mobile Sales die Option **Kunden** wählen, wird eine Liste aller CRM-Kundeneinträge angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie eine Zeichenfolge ein, um die Listenanzeige einzuschränken.
- Eine Liste der zuletzt angezeigten Kunden anzeigen.
- Die Kundenliste nach dem Namen, Ort oder Land sortieren.
- Einen Kunden auswählen, um dessen Details anzuzeigen.

Erstellen eines Kundendatensatzes

Sie können in Mobile Sales neue Kundendatensätze erstellen. Die Daten werden dann von Mobile Sales mit dem SAP-System synchronisiert.

Sie können Datensätze für Firmenkunden oder Einzelkunden erstellen und diesen dann Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities zuordnen.

Beachten Sie beim Erstellen eines Kundendatensatzes Folgendes:

- Das einzige erforderliche Feld für Firmenkunden ist der Name. Bei Einzelkunden müssen Sie den Vornamen und den Nachnamen eingeben.
- Das Feld „Land“ ist zwar optional, Sie sollten aber dennoch ein Land auswählen. Wenn Sie kein Land auswählen, werden Änderungen an den Kontaktdaten für den Kunden nicht mit dem SAP-System synchronisiert.
- Geben Sie für den Bundesstaat/die Region unbedingt die aus zwei Großbuchstaben bestehende Abkürzung ein, damit der Feldwert mit dem im SAP-System verwendeten Wert übereinstimmt. Geben Sie beispielsweise für Kalifornien die Abkürzung CA ein.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 14

Anzeigen von Kundendetails

Sie können einen Bildschirm mit den Kundendetails anzeigen.

Zum Anzeigen von E-Mail-Adressen, Postadressen, Telefonnummern und Websites wählen Sie das entsprechende Feld, um die verbundene native Anwendung schnell aufzurufen.

Sie können im Bildschirm mit den Kundendetails folgende Aufgaben durchführen:

- Kundendetails anzeigen und Kunden kontaktieren.
 - Den Standort des Kunden auf einer Karte anzeigen.
 - Den Kunden zu Ihrem persönlichen Adressbuch hinzufügen.
 - Den Kunden anrufen oder eine E-Mail an ihn senden.
- Die Website des Kunden besuchen.
- Die Interaktionen für den Kunden anzeigen.
- Beziehungen für den Kunden anzeigen.
- Mit dem Kunden verbundene Verkaufsdokumente anzeigen.
- Aktivitäten, Leads oder Opportunities für den Kunden anzeigen.
- Die zum Kunden eingegebenen Notizen ansehen.
- Die Kundendaten bearbeiten.

Bearbeiten von Kundendetails

Sie können die Details eines Kunden bearbeiten.

Zeigen Sie den Bildschirm mit den Kundendetails an, und wählen Sie **Bearbeiten** (Windows Mobile Professional) oder **Menü > Kundendaten bearbeiten** (Windows Mobile Standard).

Sie können im Bildschirm „Kundendaten bearbeiten“ folgende Aufgaben durchführen:

- Adress- und Kontaktinformationen ändern.

- Neue Notizen zum Kunden eingeben oder vorhandene Notizen bearbeiten.

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

Verwalten Sie Ihre Kontakte in Sybase Mobile Sales for SAP CRM.

Mit Mobile Sales Contacts Management können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Kontakte sowie die zugehörigen Aktivitäten, Leads, Opportunities und Beziehungen suchen, ändern und anzeigen.
- Mit dem Kontakt verbundene Verkaufsdokumente anzeigen.
- Kontaktdaten aktualisieren.
- Einen neuen Kontakteintrag erstellen.
- Mit einem Kontakt kommunizieren: per E-Mail oder durch Anrufen der Hauptnummer bzw. Handynummer des Kontakts, und das alles vom Detailbildschirm des Kontakts aus.

Anzeigen einer Kontaktliste

Sie können eine vollständige Liste aller Mobile Sales-Kontakteinträge anzeigen.

Wenn Sie im Startbildschirm von Mobile Sales die Option **Kontakte** wählen, wird eine Liste aller CRM-Kontakteinträge angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie eine Zeichenfolge ein, um die Listenanzeige einzuschränken.
- Die zuletzt angezeigten Kontakte auflisten.
- Die Kontaktliste nach der Firma sortieren.
- Eine Kontakt auswählen, um dessen Details anzuzeigen.

Erstellen eines Kontaktdatensatzes

Sie können in Mobile Sales neue Kontaktdatensätze erstellen. Die Daten werden dann von Mobile Sales mit dem SAP-System synchronisiert.

Beachten Sie beim Erstellen eines Mobile Sales-Kontakt datensatzes Folgendes:

- Wenn Sie einen CRM-Kontakt erstellen, müssen Sie den Kontakt mit einem vorhandenen Kunden verknüpfen. Wenn der Kontakt einem neuen Kunden zugeordnet werden soll, müssen Sie zunächst den Kundendatensatz erstellen.
- Nachdem der Mobile Sales-Kontakt datensatz mit dem SAP-System synchronisiert wurde, können Sie ihn zu Ihrer persönlichen Kontaktliste hinzufügen.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 14

Anzeigen von Kontaktdetails

Sie können einen Bildschirm mit den Kontaktdetails anzeigen.

Hinweis: Wenn ein Kontakt Warnmeldungen enthält, werden diese auch für den zugehörigen Kunden und dessen andere Kontakte angezeigt.

Sie können im Bildschirm mit den Kontaktdetails folgende Aufgaben durchführen:

- Die Adresse des Arbeitsplatzes, die private Adresse und die Kontaktinformationen anzeigen.
 - Die Adresse auf einer Karte anzeigen.
 - Den Kontakt anrufen oder eine E-Mail an ihn senden.
 - Einen CRM-Kontakt als persönlichen Kontakt zum nativen Adressbuch hinzufügen. Um diese Menüoption anzuzeigen, aktivieren Sie unter **Einstellungen > Kontakte** die Option „Persönlichen Kontakt anzeigen“.
- Die Beziehungen, Aktivitäten, Leads, Opportunities oder Interaktionen für den Kontakt anzeigen.
- Mit dem Kontakt verbundene Verkaufsdokumente anzeigen.
- Neue Beziehungen, Aktivitäten, Leads und Opportunities erstellen.
- Die zum Kontakt eingegebenen Notizen ansehen.

Bearbeiten von Kontaktdetails

Sie können die Details eines Kontakts bearbeiten.

Zeigen Sie den Bildschirm mit den Kontaktdetails an, und wählen Sie **Bearbeiten**.

Sie können im Bildschirm „Kontakt bearb.“ folgende Aufgaben durchführen:

- Die Kontaktdetails ändern.
- Neue Notizen zum Kontakt eingeben oder vorhandene Notizen bearbeiten.

Der Kontaktdatensatz wird bis zur Synchronisierung mit dem SAP-System in den Status „Ausstehende Änderungen“ versetzt. Wenn das SAP-System die Änderungen nicht akzeptiert, wird eine Ablehnungs- oder Fehlermeldung angezeigt. Auch wenn das SAP-System die Änderungen bzw. das neue Objekt akzeptiert, kann dennoch eine Warnmeldung zu einem geringfügigen Problem angezeigt werden. Sybase empfiehlt in diesem Fall, den Fehler zu korrigieren oder die Änderungen rückgängig zu machen.

Hinweis: Wenn ein Kontakt Warnmeldungen enthält, werden diese auch für den zugehörigen Kunden und dessen andere Kontakte angezeigt.

Verwalten Sie Ihre Termine und Aktivitäten mit Ihrem mobilen Gerät. Alle Informationen werden mit dem SAP CRM-Backend synchronisiert, um die Datenkonsistenz im gesamten Unternehmen sicherzustellen.

Mit Mobile Sales Activity Management können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Schnell auf geplante Aktivitäten zugreifen und Aktivitäten erstellen oder ändern.
- Den Überblick über Kundeninteraktionen verbessern, indem Sie E-Mails und Telefonanrufe als CRM-Aktivitäten protokollieren.
- Mobile Sales-Aktivitäten zum persönlichen Kalender hinzufügen. Der Systemadministrator legt fest, welcher Aktivitätstyp im persönlichen Kalender gespeichert werden kann.
- Aktivitäten suchen, anzeigen und erstellen sowie die mit einer Aktivität verbundenen Kunden und Kontakte anzeigen oder hinzufügen.

Anzeigen von Aktivitäten

Sie können Ihre Mobile Sales-Aktivitäten anzeigen.

Wenn Sie im Startbildschirm von Mobile Sales die Option **Aktivitäten** auswählen, wird eine Liste aller Aktivitäten angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie eine Zeichenfolge ein, um die Listenanzeige einzuschränken.
- Eine Aktivität auswählen, um deren Details anzuzeigen.
- Nur die heutigen oder die letzten Aktivitäten anzeigen.
- Die Liste nach der Spalte **Datum**, **Typ**, **Name** oder **Status** sortieren.

Erstellen einer Aktivität

Sie können in Mobile Sales neue Aktivitäten erstellen. Die Daten werden dann von Mobile Sales mit dem SAP-System synchronisiert.

Beim Erstellen einer Aktivität:

- Wählen Sie einen der vordefinierten Aktivitätstypen aus. Die Liste der verfügbaren Aktivitätstypen wird von Ihrem Systemadministrator festgelegt.

- Geben Sie eine Aktivitätsbeschreibung ein. Als Start- und Enddatum der Aktivität werden automatisch das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit eingegeben.
- Sie können für einen ausgehenden Telefonanruf eine Mobile Sales-Aktivität erstellen. Wenn Sie die Einstellung **Telefonanruf protokollieren** aktiviert haben, wird beim Wählen der Telefonnummer eines Kunden oder Kontakts ein Dialogfeld angezeigt. Wenn Sie **Ja** auswählen, um den Anruf zu protokollieren, wird in Mobile Sales der Bildschirm zum Erstellen einer Aktivität für ausgehende Anrufe angezeigt.
- Sie können für eine E-Mail eine Mobile Sales-Aktivität erstellen. Öffnen Sie im Posteingang oder -ausgang die gewünschte E-Mail, und wählen Sie **Menü > Als Aktivität erstellen**. Der Text der E-Mail wird dann den Notizen der neuen Aktivität hinzugefügt.
- (Windows Mobile Professional) Klicken Sie auf den Pfeil nach unten, um das Start- und Enddatum für eine Aktivität auszuwählen.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 14

Anzeigen von Aktivitätsdetails

Sie können einen Bildschirm mit den Aktivitätsdetails anzeigen.

Sie können im Bildschirm mit den Details folgende Aufgaben durchführen:

- Die vom Benutzer angegebenen Details wie Beschreibung, Name, Aktivitätstyp sowie Start- und Enddatum der Aktivität anzeigen.
- Verwandte Informationen anzeigen, wie z. B. Kundenname, Hauptkontakte, verantwortliche Personen, Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter.
- Drilldown ausführen, um Details zu einem relevanten Kunden oder Kontakt anzuzeigen.
- Die für diese Aktivität eingegebenen Notizen ansehen.

Bearbeiten von Aktivitätsdetails

Sie können die Details einer Aktivität bearbeiten.

Zeigen Sie den Bildschirm mit den Aktivitätsdetails an, und wählen Sie **Menü > Aktivität bearbeiten**.

Sie können im Bildschirm „Aktivität bearbeiten“ folgende Aufgaben durchführen:

- Grundlegende Details aktualisieren, wie z. B. Beschreibung, Name, Status oder Start- und Enddatum der Aktivität.
- Verwandte Informationen aktualisieren oder löschen, wie z. B. Kunden, Kontakte, verantwortliche Personen, Teilnehmer usw.
- Notizen für diese Aktivität hinzufügen oder aktualisieren.

Verwalten Sie Ihre Leads, um ihr Chancenpotenzial zu bestimmen. Neue Leads werden sofort nach der Zuweisung im SAP CRM-System angezeigt.

Mit Mobile Sales Lead Management können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Aktuelle Informationen über sämtliche Leads abrufen und den Vertriebszyklus unterwegs beschleunigen.
- Die übermittelten Informationen bearbeiten und das Lead aktualisieren oder neue Leads erfassen, sobald sie sich bieten.
- Leads suchen, ändern und anzeigen sowie Kunden und Kontakte einem Lead zuordnen.
- Mit einem Lead verbundene mögliche Aufträge und Verkaufsprodukte anzeigen.
- Dem Lead neue Produkte hinzufügen.

Anzeigen von Leads

Sie können die zurückliegenden, aktuellen und zukünftigen Leads anzeigen.

Wenn Sie im Startbildschirm von Mobile Sales die Option **Leads** auswählen, werden Ihre zurückliegenden, aktuellen und zukünftigen Leads angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie eine Zeichenfolge ein, um die Listenanzeige einzuschränken.
- Ein Lead auswählen, um dessen Details anzuzeigen.
- Nur die zuletzt verwendeten Leads anzeigen.
- Einen neuen Lead-Eintrag erstellen.

Erstellen eines Lead

Sie können in Mobile Sales neue Leads erstellen. Die Daten werden dann von Mobile Sales mit dem SAP-System synchronisiert.

Beachten Sie beim Erstellen eines neuen Lead Folgendes:

- Sie können das Lead einem vorhandenen Kunden oder Kontakt (verwandte Informationen) zuordnen. Wenn das Lead einem neuen Kunden oder Kontakt zugeordnet werden soll, müssen Sie zunächst diesen Datensatz erstellen.
- Sie können mit dem Lead verknüpfte Elemente hinzufügen oder löschen.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 14

Anzeigen von Lead-Details

Sie können einen Bildschirm mit den Lead-Details anzeigen.

Sie können im Bildschirm mit den Lead-Details folgende Aufgaben durchführen:

- Das Start- und Abschlussdatum sowie die Verkaufsphase anzeigen.
- Verwandte Informationen anzeigen, wie z. B. Kundenname, Hauptkontakte, verantwortliche Personen, Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter.
- Den Detailbildschirm für einen in Beziehung stehenden Interessenten/Kunden oder Kontakt anzeigen.
- Notizen für dieses Lead anzeigen.
- Die zu diesem Lead gehörigen Produkte anzeigen.

Bearbeiten von Lead-Details

Sie können die Details eines Lead bearbeiten.

Zeigen Sie den Bildschirm mit den Lead-Details an, und wählen Sie **Bearbeiten**.

Sie können im Bildschirm „Lead bearbeiten“ folgende Aufgaben durchführen:

- Die grundlegenden Details (z. B. Beschreibung, Status und Start-/Enddatum) ergänzen oder ändern.
- Kontakt-, Kunden- und Partnerinformationen hinzufügen, aktualisieren oder löschen.
- Notizen für dieses Lead hinzufügen oder aktualisieren.
- Für dieses Lead neue Elemente hinzufügen oder vorhandene Elemente aktualisieren.

Neue Opportunities werden sofort nach der Zuweisung im SAP CRM-System angezeigt.

Mit Mobile Sales Opportunity Management können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Aktuelle Informationen über sämtliche Opportunities abrufen und den Vertriebszyklus unterwegs beschleunigen.
- Die übermittelten Informationen bearbeiten und die Opportunity aktualisieren oder neue Opportunities erfassen, sobald sie sich bieten.
- Opportunities suchen, ändern und anzeigen sowie Kunden und Kontakte einer Opportunity zuordnen.
- Die zu einer Opportunity gehörigen möglichen Aufträge und Verkäufe anzeigen.

Anzeigen von Opportunities

Sie können die zurückliegenden, aktuellen und zukünftigen Opportunities anzeigen.

Wenn Sie im Startbildschirm von Mobile Sales die Option **Opportunities** auswählen, werden Ihre zurückliegenden, aktuellen und zukünftigen Opportunities angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie eine Zeichenfolge ein, um die Listenanzeige einzuschränken.
- Eine Opportunity auswählen, um deren Details anzuzeigen.
- Nur die zuletzt angezeigten Opportunities auflisten.
- Eine neue Opportunity erstellen.

Erstellen einer Opportunity

Sie können in Mobile Sales neue Opportunities erstellen. Die Daten werden dann von Mobile Sales mit dem SAP-System synchronisiert.

Beachten Sie beim Erstellen einer Opportunity Folgendes:

- Sie können die Opportunity einem vorhandenen Kunden oder Kontakt (verwandte Informationen) zuordnen. Wenn die Opportunity einem neuen Kunden oder Kontakt zugeordnet werden soll, müssen Sie zunächst diesen Datensatz erstellen.
- Sie können mit der Opportunity verknüpfte Elemente hinzufügen oder löschen.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 14

Anzeigen von Opportunity-Details

Sie können einen Bildschirm mit den Opportunity-Details anzeigen.

Sie können im Bildschirm mit den Opportunity-Details folgende Aufgaben durchführen:

- Die Erfolgschance, das Start- und Abschlussdatum, den möglichen Umsatz, die Verkaufsphase und den Status anzeigen.
- Verwandte Informationen anzeigen, wie z. B. Kundenname, Hauptkontakte, verantwortliche Personen, Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter.
- Den Detailbildschirm für einen in Beziehung stehenden Interessenten/Kunden oder Kontakt anzeigen.
- Die zu dieser Opportunity eingegebenen Notizen ansehen.
- Die zu dieser Opportunity gehörigen Produkte anzeigen.

Bearbeiten von Opportunity-Details

Sie können die Details einer Opportunity bearbeiten.

Zeigen Sie den Bildschirm mit den Details an, und wählen Sie **Bearbeiten**.

Hinweis: Wenn eine Opportunity geschlossen und erneut geöffnet wird, bleibt ihre Erfolgschance im SAP-System bei 100 Prozent.

Sie können im Bildschirm „Opportunity bearbeiten“ folgende Aufgaben durchführen:

- Die grundlegenden Opportunity-Details (z. B. Beschreibung, Verkaufsphase, Umfang und Status) ergänzen oder ändern.
- Kontakt-, Kunden- und Partnerinformationen hinzufügen, aktualisieren oder löschen.
- Notizen für diese Opportunity hinzufügen oder aktualisieren.

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 Kontakt anzeigen:

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

Prüfen Sie die verschiedenen, anhand von Echtzeitdaten erstellten Diagramme und Berichte, damit Sie Ihre Aktivitäten so priorisieren können, dass Sie die Vertriebsziele auf die effizienteste Weise erreichen.

Um die Berichte anzuzeigen, wird eine Internetverbindung benötigt. Mobile Sales stellt mehrere Berichtstypen zur Verfügung. In den Berichten werden die aktuellen Mobile Sales-Daten angezeigt. Sie können für jeden Berichtstyp bestimmte Standardberichtskriterien festlegen.

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

Anzeigeformate für Berichte

Sie können zwischen der Diagramm- und der Tabellenansicht umschalten, indem Sie die Option (**Diagramm**) bzw. **Tabelle** auswählen.

Bearbeiten von Berichtskriterien

Sie können die Berichtskriterien ändern und dann als Standardbericht speichern oder daraus einen neuen Bericht erstellen. Wenn Sie einen Bericht mit einem neuen Namen speichern, wird dieser unter „Meine Berichte“ angezeigt.

Wählen Sie den Bericht aus, damit dieser angezeigt wird. Wählen Sie dann **Menü > Bearbeiten**, und ändern Sie die gewünschten Berichtskriterien. Wählen Sie anschließend **Menü > Speichern unter**, und geben Sie einen Namen für den Bericht ein.

Löschen gespeicherter Berichte

Sie können jeden unter „Meine Berichte“ angezeigten Bericht löschen.

Markieren Sie den Bericht, und wählen Sie **Menü > Löschen**.

Aktualisieren der Benutzerposition

Im SAP-System wird Ihre Position in der Vertriebsorganisation gespeichert. Wenn sich Ihre Position ändert, müssen Sie Ihre Benutzerposition für die Anwendung Sybase Mobile aktualisieren. So können Sie beispielsweise nach einer Beförderung zum Vertriebsleiter Pipeline-Analyse-Berichte mit Ihren eigenen Daten oder denen Ihrer Vertriebsmitarbeiter ausführen. Um die Benutzerposition zu aktualisieren, wählen Sie **Analysen** und danach **Menü > Benutzerposition aktualisieren.**

Pipeline-Bericht

Dieser Bericht liefert eine Echtzeit-Momentaufnahme des erwarteten oder gewichteten Umsatzes und der Umsatzziele in Ihrer Verkaufs-Pipeline.

Wählen Sie im Startbildschirm **Analysen** und dann **Pipeline-Analyse**, um den Bericht mit den Standardeinstellungen anzuzeigen. Wenn Sie diesen Bericht zum ersten Mal ausführen, wählen Sie Ihre Benutzerposition aus. Sie können die Berichtskriterien ändern und dann als Standardbericht speichern oder daraus einen neuen Bericht unter „Meine Berichte“ erstellen.

Mobile Sales berechnet die Abweichung wie folgt: Gewonnen + Erwartet - Ziel. Wenn die Abweichung negativ ist, wird im Diagramm der Wert 0 (Null) angezeigt.

Der Pipeline-Analysebericht ist ein Balkendiagramm, in dem standardmäßig der erzielte, der erwartete und der Zielsatz pro Monat für einen Zeitraum von drei Monaten angezeigt werden.

Tabelle 5. Details des Pipeline-Berichts

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 anhand der Erfolgschancen der Opportunities der gewichtete Umsatz berechnet werden soll.
Benutzerposition	Wählen Sie Ihre Position aus. Wenn Sie leitender Angestellter sind und über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, wählen Sie Vertriebsleiter aus, damit die nächsten zwei Felder angezeigt werden.

Option	Beschreibung
Vertriebsteam	(Optional) Wenn Sie „Vertriebsleiter“ als Position ausgewählt haben, können Sie das Vertriebsteam festlegen.
Mitglied des Vertriebsteams	(Optional) Wenn Sie „Vertriebsleiter“ als Position ausgewählt haben, können Sie die Mitglieder des Vertriebsteams festlegen.

Top-Opportunity-Bericht

Dieser Echtzeitbericht zeigt den geschätzten Umsatz bei Ihren erfolgversprechendsten Interessenten an.

Wählen Sie im Startbildschirm **Analysen** und dann **Top-Opportunities**, um den Bericht mit den Standardeinstellungen anzuzeigen. Sie können die Berichtskriterien ändern und dann als Standardbericht speichern oder daraus einen neuen Bericht unter „Meine Berichte“ erstellen.

Wenn im SAP-System mehrere Produkte für einen Interessenten gespeichert sind, wird dieser im Diagramm lediglich ein Mal zusammen mit dem erwarteten Gesamtumsatz für alle ihm zugeordneten Produkte angezeigt.

Der Top-Opportunity-Bericht ist ein Säulendiagramm, in dem standardmäßig die erfolgversprechendsten Interessenten zusammen mit dem erwarteten Umsatz nach dem Abschlussdatum angezeigt werden.

Die Optionen sind in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Tabelle 6. Details des Top-Opportunity-Berichts

Option	Beschreibung
Abschluss	Legen Sie den Stichtag für die Opportunities fest, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Wählen Sie ein Datum im Kalender oder die Einstellung Ohne aus.
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Anzahl der Opportunities	Legen Sie die Anzahl der in den Bericht aufgenommenen Opportunities fest.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Vorherige , Letzte , Nächste oder Ohne aus. Wenn Sie ein Abschlussdatum angeben, wählen Sie die Einstellung Ohne aus.

Option	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind und über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie einen bestimmten oder alle Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Sortieren nach	Wählen Sie die Einstellung Abschluss oder Erwarteter Umsatz aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Zeitrahmen	Wählen Sie den Zeitrahmen Monatlich , Vierteljährlich oder Ohne aus. Wenn Sie ein Abschlussdatum angeben, wählen Sie die Einstellung Ohne aus.

Top-Risiko-Opportunities-Bericht

Dieser Echtzeitbericht zeigt die Opportunities mit dem größten Risiko an.

Wählen Sie im Startbildschirm **Analysen** und dann **Top-Risiko-Opportunities**, um den Bericht mit den Standardeinstellungen anzuzeigen. Sie können die Berichtskriterien ändern und dann als Standardbericht speichern oder daraus einen neuen Bericht unter „Meine Berichte“ erstellen.

Wenn im SAP-System mehrere Produkte für einen Interessenten gespeichert sind, wird dieser im Diagramm lediglich ein Mal zusammen mit dem erwarteten Gesamtumsatz für alle ihm zugeordneten Produkte angezeigt.

Der Bericht mit den riskantesten Opportunities ist ein Säulendiagramm, in dem standardmäßig die Interessenten mit dem größten Risiko nach dem erwarteten Umsatz angezeigt werden.

Die Optionen sind in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Tabelle 7. Details des Top-Risiko-Opportunities-Berichts

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Anzahl der Opportunities	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Opportunities fest.

Option	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind und über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie einen bestimmten oder alle Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Verkaufsphase	Wählen Sie die Verkaufsphase aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Abschluss , Umsatz oder Verkaufsphase aus.
Zeitrahmen	Wählen Sie den Zeitrahmen Letzte 7 Tage , Letzte 30 Tage oder Letzte 90 Tage aus.

Top-Verkaufsaufträge-Bericht

Dieser Echtzeitbericht zeigt die besten Aufträge an.

Wählen Sie im Startbildschirm **Analysen** und dann **Top-Verkaufsaufträge**, um den Bericht mit den Standardeinstellungen anzuzeigen. Sie können die Berichtskriterien ändern und dann als Standardbericht speichern oder daraus einen neuen Bericht unter „Meine Berichte“ erstellen.

Tabelle 8. Details des Top-Verkaufsaufträge-Berichts

Option	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Vorherige , Letzte , Nächste oder Ohne aus.
Zeitrahmen	Wählen Sie den Zeitrahmen Monatlich , Vierteljährlich oder Ohne aus.
Sendedatum	Wählen Sie ein Datum im Kalender oder die Einstellung Ohne aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind und über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie einen bestimmten oder alle Vertriebsmitarbeiter festlegen.
Anzahl Verkaufsaufträge	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Aufträge fest.

Option	Beschreibung
Sortieren nach	Wählen Sie die Einstellung Nettowert oder Standard aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.

Sie können bestimmte Mobile Sales-Daten in Ihre persönlichen Daten integrieren (PIM-Integration).

Sie können folgende Aktionen durchführen:

- Einen CRM-Kontakt als persönlichen Kontakt speichern.
- Einen persönlichen Kontakt als CRM-Kontakt speichern.
- Einen Kalendereintrag als Mobiles Sales-Aktivität protokollieren.
- Eine E-Mail als Mobile Sales-Aktivität protokollieren.
- Eine CRM-Aktivität in Ihrem persönlichen Kalender speichern.

Bei der Konfiguration der Anwendung Mobile Sales legt der Systemadministrator fest, wie die persönlichen Kontakte und Kalendereinträge mit den Mobile Sales-Kontakten und -Aktivitäten synchronisiert werden. Dazu stehen die Einstellungen „Automatisch“, „Manuell“ und „Ohne“ zur Verfügung.

Daten	Beschreibung
Kontakte	<ul style="list-style-type: none">• Bei der Einstellung „Automatisch“ werden die Mobile Sales-Kontakte und die persönlichen Kontakte automatisch synchronisiert.• Bei der Einstellung „Manuell“ müssen Sie explizit festlegen, welche Kontakte synchronisiert werden.• Bei der Einstellung „Ohne“ können die persönlichen Kontakte und die Mobile Sales-Kontakte nicht synchronisiert werden.

Daten	Beschreibung
CRM-Aktivitäten und Kalendereinträge	<ul style="list-style-type: none"> Bei der Einstellung „Automatisch“ werden die persönlichen Kalendereinträge automatisch als Mobiles Sales-Aktivitäten gespeichert, und aus den Mobiles Sales-Aktivitäten (Termine, Besprechungen) werden automatisch Kalendereinträge erstellt. Bei der Einstellung „Manuell“ müssen Sie explizit festlegen, welche CRM-Aktivitäten oder persönlichen Kalendereinträge synchronisiert werden. Bei der Einstellung „Ohne“ können persönliche Kalendereinträge und CRM-Aktivitäten nicht synchronisiert werden.

Nachdem die Integration durchgeführt wurde, werden die betreffenden Daten nach jeder Änderung automatisch synchronisiert. Die Änderungen werden zwischen Mobile Sales und den persönlichen Einträgen synchronisiert, nachdem das SAP-System die Daten akzeptiert hat.

Wenn Sie Daten in Ihrer persönlichen Kontaktliste oder in Ihrem persönlichen Kalender ändern und das SAP-System die geänderten Daten zurückweist, werden die Änderungen rückgängig gemacht.

Im Demo-Modus werden Änderungen nicht automatisch mit Mobile Sales synchronisiert, da keine Verbindung mit dem SAP-System besteht. Sie werden dann in den Status „Ausstehend“ versetzt.

Hinzufügen eines persönlichen Kontakts zu Mobile Sales

Sie können persönliche Kontakte manuell in der Anwendung Mobile Sales hinzufügen, wenn diese für die manuelle Synchronisierung dieser Elemente konfiguriert ist.

1. Wählen Sie einen persönlichen Kontakt aus, um dessen Details anzuzeigen.
 2. Wählen Sie **Menü > Kontakt zu CRM hinzufügen**.
- Die Daten des Kontaktes werden in der Anwendung Mobile Sales zur Bearbeitung angezeigt.
3. Ordnen Sie den Kontakte einem Kunden zu, und tippen Sie auf **Weiter**.
 4. (Optional) Bearbeiten Sie die alternativen Kontaktinformationen des Kontaktes, und tippen Sie auf **Speichern**.

Speichern eines CRM-Kontakts als persönlichen Kontakt

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

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

Hinzufügen eines Kalendereintrags als Mobile Sales-Aktivität

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

1. Öffnen Sie in Ihrem persönlichen Kalender den gewünschten Eintrag.
2. Wählen Sie **Menü > Als CRM-Aktivität protokollieren**.

Die Anwendung Mobiles Sales öffnet den Bildschirm **Aktivität bearbeiten**, und gibt den Kalenderbetreff als die Beschreibung der CRM-Aktivität an. Sie können diese Informationen bei Bedarf ändern.

3. Fügen Sie die Beziehungsinformationen hinzu.
4. Bearbeiten Sie die anderen relevanten Aktivitätsdetails.
5. Tippen Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen einer E-Mail als Mobile Sales-Aktivität.

Sie können eine E-Mail manuell als Mobiles Sales-Aktivität protokollieren, sofern die Anwendung Mobiles Sales für die manuelle Synchronisation dieser Elemente konfiguriert wurde.

1. Wählen Sie eine E-Mail aus, um sie zu öffnen.
2. Wählen Sie **Menü > Als CRM-Aktivität protokollieren**.

Die Anwendung Mobiles Sales öffnet den Bildschirm **Aktivität bearbeiten** und zeigt den E-Mail-Betreff als die Beschreibung der CRM-Aktivität an. Sie können diese Informationen bei Bedarf ändern. Der Text der E-Mail wird in den Notizen angezeigt.

3. Fügen Sie die Beziehungsinformationen hinzu.
4. Bearbeiten Sie die anderen relevanten Aktivitätsdetails.

5. Tippen Sie auf **Speichern**.

Speichern einer CRM-Aktivität in Ihrem persönlichen Kalender

Sie können einen CRM-Termin oder eine CRM-Konferenz in Ihrem persönlichen Kalender speichern.

1. Wählen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie einen Termin oder eine Besprechung aus.
3. Wählen Sie **Menü > In Kalender speichern**.

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

Voraussetzungen

Deaktivieren Sie Sybase Messaging.

1. Starten Sie Sybase Settings.
2. Wählen Sie **Advanced** (Erweitert).
3. Deaktivieren Sie die Option **Sybase Messaging Enabled** (Sybase Messaging aktiviert).
4. Wählen Sie **Fertig**.

Prozedur

Deinstallieren Sie alle vorhandenen Versionen der Anwendung Mobile Sales, bevor Sie eine neuere Version installieren.

1. Beenden Sie die Anwendung Mobile Sales.
2. Wählen Sie **Einstellungen**.
3. Öffnen Sie den Bildschirm **Programme entfernen**.

Wenn Sie Sybase Messaging und Mobile Sales deinstallieren müssen, entfernen Sie die Anwendungen in der angegebenen Reihenfolge. In manchen Fällen muss lediglich Sybase Mobile Sales deinstalliert werden. Wenn Sie nicht wissen, ob Sie beide Anwendungen oder nur Mobile Sales deinstallieren müssen, fragen Sie den Systemadministrator.

- a) Entfernen Sie Sybase Mobile Sales.
- a) Entfernen Sie Sybase Messaging.

Starten Sie Ihr Gerät bei Aufforderung neu. Nach dem Neustart müssen Sie wieder zum Bildschirm „Programme entfernen“ wechseln.

4. Tippen Sie auf **Fertig**.
5. Vergewissern Sie sich, dass bei der Deinstallation der Ordner „Mobile Sales“ entfernt wurde.
 - a) Öffnen Sie den Datei-Explorer.
 - b) Wenn im Ornder **Programme** noch der Unterordner „Mobile Sales“ vorhanden ist, löschen Sie diesen.

Falls Sie den Ordner „Mobile Sales“ nicht löschen können, setzen Sie Ihr Gerät zurück, indem Sie es aus- und wieder einschalten.

Siehe auch

- *Kündigen der Mobile Sales-Subskription auf Seite 16*

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

Meldungen oder Feldnamen werden in einer anderen Sprache angezeigt

Problem: In manchen Fällen werden die SAP-Systemmeldungen und -Feldnamen in der für das SAP-System festgelegten Sprache angezeigt. Wenn das SAP-System auf Englisch eingestellt ist, werden manche Warnmeldungen und Feldnamen in Englisch angezeigt. Dies ist beispielsweise beim Erstellen oder Aktualisieren von Kunden-, Kontakt- und Aktivitätseinträgen sowie beim Anzeigen und Bearbeiten der Optionen für Analyseberichte der Fall.

Lösung: Keine

Online-Suche gibt keine Daten zurück

Problem: Bei einer umfassenden Suche ist das Suchergebnis möglicherweise nicht vollständig, oder es werden keine Daten ausgegeben. 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 auf Ihrem Gerät ändern, ohne den Systemadministrator vorher zu bitten, diese Änderung zunächst auf dem SAP-Server vorzunehmen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Lösung: Lesen Sie den Abschnitt *Ändern des Kennworts* in diesem Benutzerhandbuch.

Ausstehende Änderungen werden durch zuletzt durchgeföhrte 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

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

Abgelehnter Datensatz muss auf dem Gerät korrigiert werden

Problem: Wenn ein Datensatz vom SAP-System zurückgewiesen wird oder fehlerhafte Daten enthält, kann ein anderer Mobile Sales-Benutzer oder der Systemadministrator den Fehler nicht korrigieren bzw. das Objekt aktualisieren, solange sich der Datensatz im Fehlerstatus befindet.

Lösung: Korrigieren Sie den Datensatz oder das Objekt auf Ihrem Gerät.

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 die Anwendung erneut subskribieren (sich anmelden) können.

Datumsfelder von Aktivitäten aus dem SAP-System sind leer

Problem: Bei der Konfiguration des SAP-Systems in Ihrem Unternehmen wurde festgelegt, welche Datumsfelder an die mobilen Geräte übertragen werden. Alle anderen Datumsfelder 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

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, ist ein leeres Diagramm zu sehen, 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-Opportunities-Bericht enthält keine Interessenten.	Im SAP-System sind keine Interessenten gespeichert. Geben Sie unbedingt einen Interessenten ein, wenn Sie eine Opportunity 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“).

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. Möglicherweise wird die Anwendung langsamer ausgeführt.

Index

A

- Aktivitäten 37
 - Detailbildschirm 38
 - Details anzeigen 38
 - erstellen 37
 - speichern im persönlichen Kalender 54
- Aktivitätsdetails
 - bearbeiten 38
- Aktivitätsliste
 - anzeigen 37
- Analysen 45

B

- Bekannte Probleme 57
- Benachrichtigungen 13, 17
 - alle löschen 18
 - anzeigen 18
 - löschen 18
- Berichte 45
 - Pipeline-Analyse 46
 - Top-Opportunity 47
 - Top-Risiko-Opportunities 48
 - Top-Verkaufsaufträge 49

D

- Datenstatusanzeigen 14
- Deinstallieren von Mobile Sales 55
- Demo-Modus
 - ausführen 10
 - Wechseln zum Live-Modus 11
- Detailbildschirm
 - Aktivitäten 38
 - Kontakt 34
 - Kunde 30
 - Leads 40
 - Opportunity 42
- Detailbildschirme
 - anpassen 20

E

- E-Mail
 - als Aktivität protokollieren 53

- Einstellungen 19
- Erste Schritte 13
- Erweiterte Suche 23

G

- Gerätedatenintegration 51

I

- Individuelle Konfiguration 19
- Installationsvorbereitungen 3
- Installieren der Anwendung auf dem Gerät 5

K

- Kalendereintrag
 - als Aktivität protokollieren 53
- Karte
 - Dienstanbieter 27
 - Standort anzeigen 27
- Kennwort für SAP-System 17
- Kontaktdetails
 - bearbeiten 34
- Kontakte 33
 - Detailbildschirm 34
 - Details anzeigen 34
 - erstellen 33
 - Karte 27
 - persönlich 52
 - Speichern als persönliche Kontakte 53
- Kontaktliste
 - anzeigen 33
- Kunden 29
 - anzeigen 29
 - Detailbildschirm 30
 - Details anzeigen 30
 - Karte 27
- Kundendatensätze
 - erstellen 29
- Kundendetails
 - bearbeiten 30
- Kundenliste
 - anzeigen 29
- Kündigen des Mobile Sales-Subskriptions 16

L

- Lead-Details
 - bearbeiten 40
- Lead-Liste
 - anzeigen 39
- Leads 39
 - Detailbildschirm 40
 - Details anzeigen 40
 - erstellen 39

M

- Messaging-Ordner für Benachrichtigungen 3
- Mobile Sales-Version 13

O

- Online-Suche 24
- Online-Suche löschen 24
- Opportunities 41
 - Detailbildschirm 42
 - Details anzeigen 42
 - erstellen 41
- Opportunity-Details
 - bearbeiten 42
- Opportunity-Liste
 - anzeigen 41

P

- Pipeline-Analyse-Bericht 46

S

- SAP-Systemkennwort 17

- Speicheranforderungen 11
- Speichervoraussetzungen 2
- Startbildschirm
 - Benachrichtigungen 13
 - Einstellungen 13
 - Heutige Aktivitäten 13
 - Symbole 13
- subskribierende von Mobile Sales 16
- Suchen 24
 - erweiterte Suche 23
 - Online-Suche 24
 - Suchtypen 23
- Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - Einführung 1
 - Kennwort ändern 17
 - starten 9
- Sybase Settings 7
- Synchronisierung mit SAP-System 1, 16

T

- Top-Opportunity-Bericht 47
- Top-Risiko-Opportunities-Bericht 48
- Top-Verkaufsaufträge-Bericht 49

U

- Unterstützte Geräte 2
- Unterstützte Sprachen 2

V

- Verbindungseinstellungen 7
- Verkaufsdokumente
 - anzeigen 43