

SYBASE®

Benutzerhandbuch

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.0

iPhone

DOKUMENT-ID: DC01250-01-0100-01

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
Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone	4
Installieren von Mobile Sales über den App Store	5
Installieren von Mobile Sales über iTunes	5
Verbindungseinstellungen	6
Starten von Sybase Mobile Sales for SAP CRM	7
Kündigen des Abonnements und erneutes Abonnieren von Mobile Sales	8
Individuelle Konfiguration	9
Allgemeine Einstellungen	9
Einstellungen für Startseite	12
Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente	12
Einstellungen für Kunden	13
Einstellungen für Ansprechpartner	14
Einstellungen für Aktivitäten	15
Einstellungen für Leads	15
Einstellungen für Verkaufschancen	16
Neue	17
Anzeigen von Benachrichtigungen	17
Löschen von Benachrichtigungen	18
Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen	18
 KAPITEL 2: Verwalten von Kundendaten	 19
Suchen nach Kundendaten	19
Anzeigen eines Kundenstandorts auf einer Karte	19
Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden	20

Anzeigen aller Kunden in der Nähe des aktuellen Standorts	20
Anzeigen von Kundendaten	21
Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden	21
Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden	22
Anzeigen der Leads für einen Kunden	22
Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden	23
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	24
Aktualisieren von Kundendetails	25
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Kunden	25
KAPITEL 3: Verwalten von Ansprechpartnern	27
Suchen nach Ansprechpartnern	27
Anzeigen der Adresse eines Ansprechpartners auf einer Karte	28
Anzeigen der Anfahrt zu einem Ansprechpartner	28
Anzeigen aller Ansprechpartner in der Nähe des aktuellen Standorts	28
Anzeigen von Ansprechpartnerdaten	28
Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen	29
Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners	30
Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner	30
Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner	30
Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner	31
Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner	31
Anrufen eines Ansprechpartners	32

Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner	32
Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails	33
Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner	34
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner	34
KAPITEL 4: Verwalten von Aktivitäten	37
Suchen und Anzeigen von Aktivitäten	37
Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner	38
Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner	39
Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität	40
Protokollieren von E-Mails als Aktivität	40
Aktualisieren von Aktivitäten	41
KAPITEL 5: Verwalten von Leads	43
Suchen und Anzeigen von Leads	43
Aktualisieren von Lead-Details	44
Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Lead	44
KAPITEL 6: Verwalten von Verkaufschancen	45
Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen	45
Aktualisieren von Verkaufschancendetails	46
KAPITEL 7: Analysen	47
Berichtstypen	47
Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien	48
Erstellen eines Pipeline-Berichts	48

Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts	49
Erstellen eines Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichts	50
KAPITEL 8: Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales	53
KAPITEL 9: Bekannte Probleme	55
Index	59

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.
- Auf Echtzeitberichte mit grafischen Prognosedarstellungen, mit genauen Pipeline-Daten sowie mit den 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
- Most Recent (Zuletzt verwendete Elemente) – Liste der zuletzt angezeigten Elemente.
- Neue – Anzeigen aller neuen Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen des Benutzers. Außerdem werden Benachrichtigungen zu falschen Anmeldungen beim SAP-Server sowie zu Aktualisierungen, neuen Aktivitäten oder neuen Berichtsabfragen während der Synchronisierung mit dem SAP-Server angezeigt.
- Heutige Aktivitäten – Anzeigen aller heutigen Aktivitäten. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden deren Details angezeigt. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.



Um die heutigen Aktivitäten anzuzeigen, aktivieren Sie die Option **Heutige Aktivitäten** in der Einstellungskategorie *Startseite* auf Seite 12.


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. Sie können die Warnungen löschen, indem Sie den Detailbildschirm öffnen und auf Meldungen löschen tippen. Wenn Sie die Probleme beheben möchten, die zu den Warnungen geführt haben, tippen Sie auf Fix It (Korrigieren). Das Objekt wird dann zur Bearbeitung geöffnet. Führen Sie die Änderungen durch, und tippen Sie anschließend auf Fertig . 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.</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.

Unterstützte Geräte

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

- Apple iPhone 3G, Softwareversion 3.1.x
- Apple iPhone 3GS, Softwareversion 3.1.x
- Apple iPod Touch 3G, Softwareversion 3.1.x

Hinweis: Sybase empfiehlt aus Leistungsgründen die Verwendung des Apple iPhone 3GS.

Siehe auch

- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone* auf Seite 4
- *Kapitel 8, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 53
- *Kapitel 9, Bekannte Probleme* auf Seite 55

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. Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus (offline) ausführen, brauchen Sie bei der Anmeldung keine SAP- oder Unwired Server-Verbindungsinformationen einzugeben.

Hinweis: Vergewissern Sie sich vor dem Installieren von Sybase Mobile Sales, dass auf Ihrem Gerät mindestens 5 MB Speicherplatz frei ist. Der benötigte Speicherplatz richtet sich danach, wie viele Daten Sie auf Ihrem Gerät speichern müssen.

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone* auf Seite 4
- *Kapitel 8, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 53
- *Kapitel 9, Bekannte Probleme* auf Seite 55

Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone

Wie Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM auf Ihrem iPhone installieren können, richtet sich danach, wie die Anwendung von Ihrem Unternehmen bereitgestellt wird.

Der Systemadministrator in Ihrem Unternehmen legt fest, wie Sie die Anwendung Mobile Sales herunterladen und installieren können. Folgende Methoden sind möglich:

- Die Anwendung über den App Store herunterladen und installieren
- Die Anwendung aus dem Netzwerk Ihres Unternehmens oder über einen Link in einer E-Mail herunterladen und anschließend mit iTunes installieren/synchronisieren

Siehe auch

- *Verbindungseinstellungen* auf Seite 6
- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Kapitel 8, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 53
- *Kapitel 9, Bekannte Probleme* auf Seite 55

Installieren von Mobile Sales über den App Store

Installieren Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM über den App Store, wenn Sie die Anwendung ohne Anpassungen verwenden.

Voraussetzungen

Überprüfen Sie, ob die Installationsvorbereitungen getroffen wurden.

1. Tippen Sie im iPhone-Startbildschirm auf **App Store**.
2. Suchen Sie nach **Sybase**.
3. Wenn das Sybase Mobile Sales-Suchergebnis angezeigt wird, tippen Sie auf **Free** (Frei).
4. Tippen Sie im Mobile Sales-Informationsbildschirm erneut auf **Free** (Frei).
5. Tippen Sie auf **Install** (Installieren), um die Anwendung herunterzuladen.

Weiter

Starten Sie die Anwendung Mobile Sales. Sie können die Anwendung entweder im Demo-Modus oder mit den richtigen Unternehmensdaten ausführen.

- 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 oder mit Unwired Server herstellen.
- Stellen Sie eine Verbindung mit dem SAP-System her, und laden Sie die Mobile Sales-Daten auf Ihr Gerät herunter.

Weitere Informationen finden Sie unter *Starten von Sybase Mobile Sales for SAP CRM* auf Seite 7.

Installieren von Mobile Sales über iTunes

Installieren Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM über iTunes, wenn die Anwendung in Ihrem Unternehmen angepasst wurde.

Voraussetzungen

Überprüfen Sie, ob die Installationsvorbereitungen getroffen wurden.

1. Starten Sie iTunes.
2. Laden Sie die Anwendung aus dem Netzwerk Ihres Unternehmens in die Bibliothek „Programme“ herunter.
3. Synchronisieren Sie die Anwendung Mobile Sales mit Ihrem iPhone.

Weiter

Starten Sie die Anwendung Mobile Sales. Sie können die Anwendung entweder im Demo-Modus oder mit den richtigen Unternehmensdaten ausführen.

- 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 oder mit Unwired Server herstellen.
- Stellen Sie eine Verbindung mit dem SAP-System her, und laden Sie die Mobile Sales-Daten auf Ihr Gerät herunter.

Weitere Informationen finden Sie unter *Starten von Sybase Mobile Sales for SAP CRM* auf Seite 7.

Verbindungseinstellungen

Sie können die Verbindungseinstellungen und die globalen Anwendungseinstellungen in Sybase Mobile Sales for SAP CRM überprüfen und ändern. Diese Einstellungen müssen vor dem Starten der Anwendung festgelegt werden.

Sie können mit der Anwendung Sybase Settings die Einstellungen für die Verbindung mit Unwired Server festlegen. Wenn Sie Mobile Sales im Demo-Modus ausführen, brauchen Sie die Verbindungseinstellungen nicht anzugeben. Tippen Sie im iPhone-Startbildschirm auf **Einstellungen** > **Sybase**. Fragen Sie Ihren Systemadministrator vor dem Starten der Anwendung nach den erforderlichen Informationen, und geben Sie diese ein.

Tabelle 2. DOE-Abonnement

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

Option	Beschreibung
URL Prefix (URL-Präfix)	(Optional) Wenn in Ihrem Unternehmen ein Relay-Server mit einer benutzerdefinierten Konfiguration verwendet wird, geben Sie die URL-Adresse des betreffenden Servers ein.

Tabelle 3. Sybase features (Sybase-Informationen)

Option	Beschreibung
Mobile Sales	Mit dieser Option können Sie die Anwendung Mobile Sales aktivieren. Die Standardeinstellung lautet ON (EIN).
Mobile Workflow	Mit dieser Option werden die Funktionen von Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite aktiviert. Bei der Einstellung ON (EIN) stehen die Workflow-Funktionen in der Anwendung Mobile Sales zur Verfügung. Wenn Sie OFF (AUS) auswählen, wird Sybase Mobile Workflow als eigenständige Anwendung gestartet.

Tabelle 4. Allgemein

Option	Beschreibung
Info	Informationen zum Sybase-Copyright und zur Version der Anwendung Mobile Sales werden angezeigt.

Siehe auch

- *Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone* auf Seite 4

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.

1. Führen Sie einen Bildlauf zu der Seite mit dem Symbol **Sybase** durch, und tippen Sie darauf.
 - Tippen sie auf **Demo-Anwendung**, wenn Sie die Anwendung testen möchten. Mobile Sales bereitet dann die Beispieldaten vor. Schließen Sie die Anwendung, und starten Sie sie erneut. Tippen sie dann wieder auf **Demo-Anwendung**. Sie können die folgenden beiden Schritte überspringen.
 - Tippen sie auf **Verbindung einrichten**, und geben Sie die Unwired Server-Verbindungsinformationen ein. Tippen Sie im Popup-Fenster mit der Meldung, dass Sie die Verbindungsinformationen auf der Sybase-Seite in die iPhone-Einstellungen übernehmen müssen, auf **OK**. Tippen Sie im iPhone-Startbildschirm auf **Einstellungen** > **Sybase** . Geben Sie die Verbindungsinformationen ein, und starten Sie die Anwendung erneut. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
 - Wenn Sie die Anwendung Sybase Mobile Workflow for SAP® Business Suite in Mobile Sales verwenden möchten, tippen Sie auf **Einstellungen** > **Sybase** , und wählen Sie **Ein** für **Mobile Workflow** aus. Tippen Sie in der Tableiste auf **Workflow**, um die Workflows anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zu Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite für iPhone*.
2. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort Ihres SAP-Kontos ein.
3. Tippen Sie auf **Sprache** und dann auf **Weiter**.

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. Tippen Sie in der Tableiste auf **Neue**, und prüfen Sie, ob neue Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen vorhanden sind.

Wenn nicht angezeigt wird, dass Daten vom SAP-Server heruntergeladen werden, tippen Sie im Startbildschirm auf **Neue** , und prüfen Sie, ob neue Benachrichtigungen des SAP-Servers eingegangen sind. Wenn Sie falsche Anmeldeinformationen eingeben, sendet der SAP-Server eine entsprechende Benachrichtigung. Wenn eine solche Benachrichtigung vorhanden ist, tippen Sie darauf. Sie werden dann aufgefordert, sich erneut mit den richtigen Informationen anzumelden. 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 *Verbindungseinstellungen* auf Seite 6.

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. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Einstellungen > Allgemein > DOE-Abonnement** .
 2. Tippen Sie auf **Abonnement kündigen**.
 3. Bestätigen Sie die Kündigung mit **OK** .
 4. Beenden Sie die Anwendung Mobile Sales, und starten Sie sie wieder. Führen Sie dann die erneute Abonnieung 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 auf die Standardeinstellungen direkt in der Anwendung Mobile Sales zugreifen. Tippen Sie dazu in der Tableiste unten im Bildschirm auf **Einstellungen**.

Allgemeine Einstellungen

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

Mit den allgemeinen Einstellungen können Sie die Gesamtkonfiguration der Anwendung ändern. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Allgemein** .

Tabelle 5. Allgemeine Einstellungen

Option	Beschreibung
DOE-Abonnement	Der Verbindungs- und der Abonnementstatus werden angezeigt. Tippen Sie auf Abonnement kündigen , wenn Sie die Verbindung mit dem SAP-Server trennen und alle lokal im Gerät gespeicherten Daten löschen möchten.
Kennwort ändern	Hier können Sie das Kennwort für den Zugriff auf den SAP-Server eingeben oder ändern. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, bevor Sie das Kennwort ändern.
Beim Beenden abmelden	Wenn diese Option aktiviert ist, muss beim Start der Anwendung Mobile Sales ein Kennwort eingegeben werden. Nach dem Aktivieren dieser Option werden Sie beim nächsten Starten von Mobile Sales aufgefordert, ein Kennwort festzulegen. Geben Sie als Kennwort eine Zahl mit mindestens vier Stellen ein.
GeoCorder-Schlüssel	(Optional) Geben Sie den Schlüssel für den NAVTEQ-Kartendienst ein, damit Sie in der Anwendung Mobile Sales die Standorte der Kunden und Ansprechpartner auf einer Karte anzeigen können. Dieser Dienst muss von Ihrem Unternehmen direkt von NAVTEQ erworben werden.
GeoCorder-Server	(Optional) Geben Sie den Namen des NAVTEQ-Servers ein.

Option	Beschreibung
Einstellungen für die Protokollierungsstufe	<p>Mit diesen Einstellungen legen Sie die Detailtiefe der Einträge im Fehlerprotokoll fest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aus – In das Fehlerprotokoll werden keine Informations- oder Fehlermeldungen eingetragen. • Fatal (Schwerwiegend) – Es werden Meldungen zu schwerwiegenden Fehlern eingetragen, die zu einem Programmabbruch führen können. • Error (Fehler) – Es werden Meldungen zu internen oder unerwarteten Fehlern eingetragen, die nicht zu einem Programmabbruch führen. • Warn (Warnung) – Es werden Meldungen zu möglichen Problemen eingetragen. • Info – Es werden Informationsmeldungen zum Fortschritt einer Operation eingetragen. • Debug – Es werden Informationen zur Fehlersuche eingetragen (für Systemadministratoren oder Entwickler).
Info	Die Versionsinformationen und die rechtlichen Hinweise zur Anwendung Mobiles Sales werden angezeigt.

Siehe auch

- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Startseite

Sie können die Einstellungen für die Startseite der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Mit diesen Einstellungen können Sie die Startseite anpassen und festlegen, ob das Datum sowie die heutigen Aktivitäten zusammen ihrem Typ und ihrem Status angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Startseite**.

Tabelle 6. Einstellungen für Startseite

Option	Beschreibung
Datum	Legen Sie fest, ob das Datum auf der Startseite angezeigt werden soll.
Heutige Aktivitäten	Legen Sie fest, ob die heutigen Aktivitäten auf der Startseite angezeigt werden sollen.
Typ	Legen Sie fest, ob der Aktivitätstyp angezeigt werden soll.
Status	Legen Sie fest, ob der Aktivitätsstatus angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente

Sie können die Einstellungen für die zuletzt verwendeten Elemente in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Mit diesen Einstellungen können Sie festlegen, wie viele zuletzt verwendete Elemente (Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Leads und Verkaufschancen) angezeigt und wie viele Einträge unter **Most Recent** (Zuletzt verwendet) in die Tableiste aufgenommen werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Zuletzt verwendete Elemente**.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9

- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Kunden

Sie können die Einstellungen für Kunden in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Sie können festlegen, welche Informationen in der Kundenliste angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Kunden**.

Tabelle 7. Einstellungen für Kunden

Option	Beschreibung
Ort	Legen Sie fest, ob der Ort in der Kundenliste angezeigt werden soll.
Region	Legen Sie fest, ob die Region in der Kundenliste angezeigt werden soll.
Land	Legen Sie fest, ob das Land in der Kundenliste angezeigt werden soll.
Kunden-ID	Legen Sie fest, ob die Kunden-ID in der Kundenliste angezeigt werden soll.
Standardradius für Karte	Legen Sie den Radius für die Anzeige der Kunden in der Nähe Ihres aktuellen Standorts fest. Der Standardwert beträgt 8 km.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Ansprechpartner

Sie können die Einstellungen für Ansprechpartner in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Sie können festlegen, welche Informationen über Ansprechpartner in der Liste und in den Details angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Ansprechpartner**.

Tabelle 8. Einstellungen für Ansprechpartnerliste

Option	Beschreibung
Kundenname	Legen Sie fest, ob der Kundenname in der Ansprechpartnerliste angezeigt werden soll.
Persönlichen Ansprechpartner anzeigen	Legen Sie fest, ob die persönlichen Ansprechpartner in der Ansprechpartnerliste angezeigt werden sollen.
Sortierreihenfolge	Legen Sie die Sortierreihenfolge der Namen in der Ansprechpartnerliste fest: Nachname, Vorname oder Vorname, Nachname .
Anzeigereihenfolge	Legen Sie fest, ob die Ansprechpartner entsprechend der Einstellung der Option „Sortierreihenfolge“ („Nachname, Vorname“ oder „Vorname, Nachname“) angezeigt werden sollen.
Standardradius für Karte	Legen Sie den Radius für die Anzeige der Ansprechpartner in der Nähe Ihres aktuellen Standorts fest. Der Standardwert beträgt 8 km.

Tabelle 9. Einstellungen für Ansprechpartnerdetails

Option	Beschreibung
Display On Screen (Auf Bildschirm anzeigen)	Legen Sie fest, ob der Bereich Arbeitsinformationen oder Anschrift und Kommunikation (alternative Kontaktinformationen) in den Details angezeigt wird.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15

- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Aktivitäten

Sie können die Einstellungen für Aktivitäten in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Sie können festlegen, welche Informationen in der Aktivitätenliste angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Aktivitäten**.

Tabelle 10. Einstellungen für Aktivitäten

Option	Beschreibung
Status	Legen Sie fest, ob der Status der Aktivitäten in der Aktivitätenliste angezeigt werden soll.
Datum	Legen Sie fest, ob das Datum der Aktivitäten in der Aktivitätenliste angezeigt werden soll. Die Liste enthält dann den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem die Aktivitäten erstellt wurden.
Uhrzeit	Legen Sie fest, ob die Uhrzeit der Aktivitäten in der Aktivitätenliste angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Leads

Sie können die Einstellungen für Leads in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Sie können festlegen, welche Informationen für Leads in der Lead-Liste angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Leads**.

Tabelle 11. Einstellungen für Leads

Option	Beschreibung
Status	Legen Sie fest, ob der Status der Leads in der Lead-Liste angezeigt werden soll.
Startdatum	Legen Sie fest, ob das Startdatum der Leads in der Lead-Liste angezeigt werden soll.
Enddatum	Legen Sie fest, ob das Enddatum der Leads in der Lead-Liste angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Verkaufschancen* auf Seite 16

Einstellungen für Verkaufschancen

Sie können die Einstellungen für Verkaufschancen in der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Sie können festlegen, welche Informationen für Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Verkaufschancen** .

Tabelle 12. Einstellungen für Verkaufschancen

Option	Beschreibung
Erfolgschance	Legen Sie fest, ob die Erfolgsaussichten der Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.
Status	Legen Sie fest, ob der Status der Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.
Kundenname	Legen Sie fest, ob der zugehörige Kundenname für die Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.

Option	Beschreibung
Startdatum	Legen Sie fest, ob das Startdatum der Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.
Abschlussdatum	Legen Sie fest, ob das Abschlussdatum der Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.
Verkaufsphase	Legen Sie fest, ob die Verkaufsphase der Verkaufschancen in der Verkaufschancenliste angezeigt werden soll.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 9
- *Einstellungen für Startseite* auf Seite 12
- *Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente* auf Seite 12
- *Einstellungen für Kunden* auf Seite 13
- *Einstellungen für Ansprechpartner* auf Seite 14
- *Einstellungen für Aktivitäten* auf Seite 15
- *Einstellungen für Leads* auf Seite 15

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.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Neue**.
2. Tippen Sie auf die gewünschte Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 18
- *Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen* auf Seite 18

Löschen von Benachrichtigungen

Sie können eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen löschen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Neue**.
2. Löschen Sie eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen einer einzelnen Benachrichtigung	Wählen Sie die zu löschende Benachrichtigung aus, und tippen Sie auf Löschen .
Löschen aller Benachrichtigungen	Tippen Sie auf Löschen .

Siehe auch

- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 17
- *Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen* auf Seite 18

Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen

Wenn Sie während der Anmeldung beim SAP-Server das falsche Kennwort eingegeben haben, können Sie über die zugehörige Benachrichtigung Ihr Kennwort zurücksetzen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Neue**.
2. Suchen Sie nach der Benachrichtigung zu dem Anmeldefehler, und tippen Sie darauf, um die Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Reset** (Zurücksetzen), um Ihr Kennwort zurückzusetzen.

Siehe auch

- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 17
- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 18

KAPITEL 2 **Verwalten von Kundendaten**

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

Siehe auch

- *Kapitel 3, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Kapitel 4, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Kapitel 5, Verwalten von Leads* auf Seite 43
- *Kapitel 6, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 45
- *Kapitel 7, Analysen* auf Seite 47

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.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Tippen Sie auf das Feld **Suchen**, und geben Sie die Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein.

Die Standardeinstellung für die Kundensuche lautet **Alle**. Sie können die Suche weiter einschränken, indem Sie die Einstellung **Name**, **Ort** oder **Bundesland/Kanton** auswählen.

3. Wählen Sie den gewünschten Kunden aus.

Siehe auch

- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 21
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 24
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 25

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 die Anschrift, um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.

Die Karte wird entweder direkt in der Anwendung Mobile Sales angezeigt (NAVTEQ-Dienst), oder es wird ein Browserfenster mit Google Maps geöffnet.

4. (Optional) Tippen Sie doppelt auf die Karte, um den Bildausschnitt zu vergrößern.

Siehe auch

- *Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden* auf Seite 20
- *Anzeigen aller Kunden in der Nähe des aktuellen Standorts* auf Seite 20

Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden

Sie können die Anfahrt zu einem Kunden in Google Maps anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf die Anschrift, um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.

Die Karte wird entweder direkt in der Anwendung Mobile Sales angezeigt (NAVTEQ-Dienst), oder es wird ein Browserfenster mit Google Maps geöffnet.

4. Wenn die Karte in Mobile Sales angezeigt wird, tippen Sie auf **Google Map**. Google Maps wird dann im Browser geladen, damit Sie die Route ansehen können.

Siehe auch

- *Anzeigen eines Kundenstandorts auf einer Karte* auf Seite 19
- *Anzeigen aller Kunden in der Nähe des aktuellen Standorts* auf Seite 20

Anzeigen aller Kunden in der Nähe des aktuellen Standorts

Sie können sich alle Kunden in der Nähe Ihres aktuellen Standorts auf einer Karte anzeigen lassen.

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn der NAVTEQ-Kartendienst von Ihrem Unternehmen erworben wurde. Sie können den Suchradius in den Mobile Sales-Kundeneinstellungen festlegen. Der Standardwert beträgt 8 km.

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

Eine Karte mit allen Kunden in der Nähe Ihres aktuellen Standorts wird angezeigt.

Siehe auch

- *Anzeigen eines Kundenstandorts auf einer Karte* auf Seite 19
- *Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden* auf Seite 20

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 einem bestimmten Anfangsbuchstaben	Tippen Sie rechts im Bildschirm auf den gewünschten Buchstaben.
Auflisten der zuletzt angezeigten Kunden	Tippen Sie auf Aktuell . Die zuletzt angezeigten Kunden werden dann im Bildschirm „Aktuelle Kunden“ in chronologischer Reihenfolge aufgelistet.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 24
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 25

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 22
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 23
- *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) Tippen Sie auf **Aktuell** oder **Heute**, um die Listenanzeige einzuschränken.
5. Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details anzuzeigen oder um Notizen hinzuzufügen bzw. zu bearbeiten.

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 23
- *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) Wählen Sie **Aktuell** oder **Aktuelle**.

Mit „Aktuell“ zeigen Sie die zuletzt geöffneten Elemente an. Wenn Sie „Aktuelle“ wählen, werden die Leads mit dem Status „Aktuell“ angezeigt.
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 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 23
- *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. (Optional) Wählen Sie **Aktuell** oder **Aktuelle**.

Mit „Aktuell“ zeigen Sie die Verkaufschancen an, auf die Sie zuletzt zugegriffen haben. Wenn Sie auf „Aktuelle“ tippen, werden die Verkaufschancen angezeigt, die nicht den Status „Geschlossen“ aufweisen oder deren Abschlussdatum noch nicht erreicht ist.

5. Wählen Sie eine Verkaufschance aus, um deren Details anzuzeigen.
 - a) Wählen Sie **Elemente**, um die möglichen Aufträge anzuzeigen.
 - b) Tippen Sie auf **Notizen**, um Notizen hinzuzufügen bzw. zu bearbeiten.

Siehe auch

- *Anzeigen der Ansprechpartner für einen Kunden* auf Seite 21
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Kunden* auf Seite 22
- *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. Wählen Sie die Datenansicht aus: **Zeitraum**, **Status** oder **Typ**
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 22
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 23
- *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 22
- *Anzeigen der Leads für einen Kunden* auf Seite 22
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Kunden* auf Seite 23
- *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.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Kunden**.
2. Wählen Sie einen Kunden aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 21
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 24
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 25
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40

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. Geben Sie den Text der E-Mail ein, und wählen Sie **Send** (Senden).
5. Tippen Sie im Bildschirm **Neue Aktivität** auf **Abbrechen**, wenn die E-Mail nicht als CRM-Aktivität protokolliert werden soll.

Wenn die E-Mail als CRM-Aktivität protokolliert werden soll, geben Sie eine **Beschreibung** ein, und tippen Sie auf **Fertig**. Tippen Sie danach noch einmal auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Suchen nach Kundendaten* auf Seite 19
- *Anzeigen von Kundendaten* auf Seite 21
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Aktualisieren von Kundendetails* auf Seite 25
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40

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**.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
5. Tippen Sie auf **Fertig** und noch einmal auf **Fertig**.

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 21
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden.* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 24

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 das Eingabefeld, geben Sie den gewünschten Text ein, und tippen Sie auf **Fertig**.

KAPITEL 3 **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, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 4, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Kapitel 5, Verwalten von Leads* auf Seite 43
- *Kapitel 6, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 45
- *Kapitel 7, Analysen* auf Seite 47

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. Legen Sie fest, welche Felder durchsucht werden sollen: **Alle**, **Vorname**, **Nachname** oder **Unternehmen**.
3. Tippen Sie auf das Feld **Suchen**, geben Sie die gesuchte Zeichenfolge ein, und tippen Sie auf **Suchen**.
4. Wählen Sie den gewünschten Ansprechpartner aus.

Siehe auch

- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

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.
4. (Optional) Tippen Sie doppelt auf die Karte, um den Bildausschnitt zu vergrößern.

Anzeigen der Anfahrt zu einem Ansprechpartner

Sie können die Anfahrt zu einem Ansprechpartner in Google Maps anzeigen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Ansprechpartner**.
2. Wählen Sie einen Ansprechpartner aus, um dessen Details anzuzeigen.

Sie können die geschäftliche oder die private Anschrift auswählen. Tippen Sie auf **Info zu Anschrift und Kommunikation**, um die private Anschrift des Ansprechpartners anzuzeigen.

3. Tippen Sie auf die Anschrift, um den Standort auf einer Karte anzuzeigen.

Die Karte wird entweder direkt in der Anwendung Mobile Sales angezeigt (NAVTEQ-Dienst), oder es wird ein Browserfenster mit Google Maps geöffnet.

4. Wenn die Karte in Mobile Sales angezeigt wird, tippen Sie auf **Google Map**. Google Maps wird dann im Browser geladen, damit Sie die Route ansehen können.

Anzeigen aller Ansprechpartner in der Nähe des aktuellen Standorts

Sie können auf einer Karte alle Ansprechpartner in der Nähe Ihres aktuellen Standorts anzeigen.

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn der NAVTEQ-Kartendienst von Ihrem Unternehmen erworben wurde. Sie können den Suchradius in den Mobile Sales-Kundeneinstellungen festlegen. Der Standardwert beträgt 8 km.

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

Eine Karte mit allen Ansprechpartnern in der Nähe Ihres aktuellen Standorts wird angezeigt.

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.
Anzeigen der Ansprechpartner mit einem bestimmten Anfangsbuchstaben	Tippen Sie rechts im Bildschirm auf den gewünschten Buchstaben.
Auflisten der zuletzt angezeigten Ansprechpartner	Tippen Sie auf Aktuell . Die zuletzt angezeigten Ansprechpartner werden dann im Bildschirm „Aktuelle Ansprechpartner“ in chronologischer Reihenfolge aufgelistet.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

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 **Info zu Anschrift und Kommunikation**.
4. (Optional) Tippen Sie auf **Bearbeiten**, um die Daten zu ändern, und tippen Sie auf **Fertig**. Tippen Sie danach erneut auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 30
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 31
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 31

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 29
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 31
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 31

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. (Optional) Tippen Sie auf **Aktuell** oder **Heute**, um die Listenanzeige einzuschränken.
5. Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details anzuzeigen oder um Notizen hinzuzufügen bzw. zu bearbeiten.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 29
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 30
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 31
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 31

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. (Optional) Wählen Sie **Aktuell** oder **Aktuelle**.
5. Wählen Sie den gewünschten Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 29
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 30
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 31
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 31

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. (Optional) Wählen Sie **Aktuell** oder **Aktuelle**.
5. Wählen Sie die gewünschte Verkaufschance aus, damit die Details angezeigt werden.
 - a) Wählen Sie **Elemente**, um die möglichen Aufträge und Mengen anzuzeigen.
 - b) Wählen Sie **Notizen**, wenn Sie die Notizen für diese Verkaufschance anzeigen oder bearbeiten möchten.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 29
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 30
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Interaktionen mit einem Ansprechpartner* auf Seite 31

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 die Datenansicht aus: **Zeitraum**, **Status** oder **Typ**

5. Wählen Sie eine Interaktion aus, um deren Details anzuzeigen.
6. (Optional) Tippen Sie auf **Notizen**, um die Notizen anzuzeigen oder zu bearbeiten, und tippen Sie danach auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Anzeigen und Bearbeiten alternativer Kontaktinformationen* auf Seite 29
- *Anzeigen der Beziehungen eines Ansprechpartners* auf Seite 30
- *Anzeigen der Aktivitäten für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Leads für einen Ansprechpartner* auf Seite 30
- *Anzeigen der Verkaufschancen bei einem Ansprechpartner* auf Seite 31

Anrufen eines Ansprechpartners

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

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.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40

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 die **E-Mail**-Adresse.
4. Geben Sie den Text der E-Mail ein, und wählen Sie **Send** (Senden).
5. Tippen Sie im Bildschirm **Neue Aktivität** auf **Abbrechen**, wenn die E-Mail nicht als CRM-Aktivität protokolliert werden soll.

Wenn die E-Mail als CRM-Aktivität protokolliert werden soll, geben Sie eine **Beschreibung** ein, bearbeiten Sie die Daten in den anderen relevanten Feldern, und tippen Sie danach auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40

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. Tippen Sie auf das Feld, das Sie ändern möchten.

Wenn Sie die alternativen Kontaktinformationen ändern und es sich beim dem Ansprechpartner auch um einen persönlichen Ansprechpartner handelt, werden die Änderungen in das Adressbuch Ihres Geräts übernommen.

5. Aktualisieren Sie die Daten, tippen Sie auf **Fertig**, und tippen Sie noch einmal auf **Fertig**.

Das Symbol „Ausstehende Änderungen“ wird nun oben im Detailbildschirm und in der Ansprechpartnerliste 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 27
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28

- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

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 **In persönlichen Ansprechpartner konvertieren** und danach auf **OK**.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Erstellen oder Bearbeiten einer Notiz für einen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

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 das Eingabefeld, geben Sie den gewünschten Text ein, und tippen Sie auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Suchen nach Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Anzeigen von Ansprechpartnerdaten* auf Seite 28
- *Aktualisieren von Ansprechpartnerdetails* auf Seite 33
- *Speichern eines CRM-Ansprechpartners als persönlichen Ansprechpartner* auf Seite 34
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

KAPITEL 4 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, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 3, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Kapitel 5, Verwalten von Leads* auf Seite 43
- *Kapitel 6, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 45
- *Kapitel 7, Analysen* auf Seite 47

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 Aktivitäten.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der zuletzt verwendeten Aktivitäten	Tippen Sie auf Aktuell . Die zuletzt angezeigten Aktivitäten werden dann im Bildschirm „Aktuelle Aktivitäten“ in chronologischer Reihenfolge aufgelistet.
Suchen nach Aktivitäten	Tippen Sie auf das Feld „Suchen“. Geben Sie die gesuchte Zeichenfolge ein, und wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: Alle, Titel, Typ oder Status .

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


Siehe auch

- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 38
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 39

- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40


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. Tippen Sie auf  (Neue Aktivität hinzufügen).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Neue Aktivität** (Aktivität erstellen) den Aktivitätstyp aus.
 - 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, und tippen Sie auf **Fertig**.
5. (Optional) Ändern Sie das Start- oder Enddatum der Aktivität.
6. (Optional) Fügen Sie **Notizen** zur Aktivität hinzu.
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. Sie können die Position eines Partners ändern, indem Sie auf das Symbol  tippen und es an die gewünschte Position ziehen.

Option	Beschreibung
Activity Partner	Wählen Sie einen oder mehrere Kunden als Aktivitätspartner aus.
Contact Person	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner aus.
Teilnehmer	Wählen Sie einen oder mehrere Kunden für diese Aktivität aus.

Option	Beschreibung
Eigentümer	Wählen Sie einen oder mehrere Ansprechpartner aus.

8. Tippen Sie auf **Fertig**.

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 37
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40

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 im Bildschirm **Aktivität** auf **Bearbeiten**.
4. Ändern Sie die vorhandenen Informationen, oder fügen Sie neue Partner, Ansprechpartner, Eigentümer oder Teilnehmer zur Aktivität hinzu.

Der Hauptpartner für die Aktivität befindet sich oben in der Liste. Sie können die Position eines Partners ändern, indem Sie auf das Symbol  tippen und es an die gewünschte Position ziehen.


5. Tippen Sie auf **Fertig**.

Siehe auch

- *Suchen und Anzeigen von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 38
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40

Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität

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

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Tippen Sie auf  (Neue Aktivität hinzufügen).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Neue Aktivität** (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 **Fertig**.

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 37
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 38
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Protokollieren von E-Mails als Aktivität* auf Seite 40
- *Anrufen der Telefonnummer eines Kunden* auf Seite 24
- *Anrufen eines Ansprechpartners* auf Seite 32

Protokollieren von E-Mails als Aktivität

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

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Tippen Sie auf  (Neue Aktivität hinzufügen).
3. Wählen Sie im Bildschirm **Neue Aktivität** (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 **Fertig**.

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 37
- *Hinzufügen einer neuen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 38
- *Hinzufügen einer vorhandenen Aktivität zu einem Kunden oder Ansprechpartner* auf Seite 39
- *Protokollieren eines Telefonanrufs als Aktivität* auf Seite 40
- *Senden einer E-Mail an einen Kunden* auf Seite 24
- *Senden einer E-Mail an einen Ansprechpartner* auf Seite 32

Aktualisieren von Aktivitäten

Sie können die Details einer Aktivität bearbeiten.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie die gewünschte Aktivität aus, und tippen Sie auf **Bearbeiten**.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Tippen Sie auf **Fertig**.

KAPITEL 5 **Verwalten von Leads**

Verwalten Sie Ihre Leads, um ihr Chancenpotenzial zu bestimmen.

Sie können vorhandene Leads anzeigen sowie Notizen hinzufügen oder bearbeiten.

Siehe auch

- *Kapitel 2, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 3, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Kapitel 4, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Kapitel 6, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 45
- *Kapitel 7, Analysen* auf Seite 47

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 Leads, oder zeigen Sie diese an.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der zuletzt verwendeten Leads	Tippen Sie auf Aktuell . Die zuletzt angezeigten Leads werden dann im Bildschirm „Aktuelle Leads“ in chronologischer Reihenfolge aufgelistet.
Suchen nach Aktivitäten	Tippen Sie auf das Feld „Suchen“. Geben Sie die gesuchte Zeichenfolge ein, und wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: Alle , Beschreibung oder Status .

3. Wählen Sie den gewünschten Lead aus.

Siehe auch

- *Aktualisieren von Lead-Details* auf Seite 44

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.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Leads**.
2. Wählen Sie einen Lead aus, um dessen Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten**.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
5. Tippen Sie auf **Fertig**.

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 43

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. Führen Sie einen Bildlauf nach unten zum Feld **Notizen** durch, und tippen Sie darauf.
4. Geben Sie den gewünschten Text in das Feld „Notizen“ ein.
5. Tippen Sie auf **Fertig**.

KAPITEL 6 **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, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 3, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Kapitel 4, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Kapitel 5, Verwalten von Leads* auf Seite 43
- *Kapitel 7, Analysen* auf Seite 47

Suchen und Anzeigen von Verkaufschancen

Sie können nach einer bestimmten Verkaufschance suchen.

Tippen Sie im Startbildschirm auf **Verkaufschancen**.

Aktion	Vorgehensweise
Suchen nach Verkaufschancen	Die Standardeinstellung für die Suche lautet Alle . Tippen Sie auf das Feld „Suchen“, und geben Sie die Zeichenfolge zur Einschränkung der Listenanzeige ein. Sie können die Suche auch auf das Feld Beschreibung oder Status einschränken.
Anzeigen der zuletzt hinzugefügten Verkaufschancen	Tippen Sie auf Aktuell . Die zuletzt angezeigten Verkaufschancen werden dann im Bildschirm „Aktuelle Verkaufschancen“ in chronologischer Reihenfolge aufgelistet.
Anzeigen der aktuellen Verkaufschancen	Tippen Sie auf Aktuell .
Anzeigen von Verkaufschancendetails	Wählen Sie eine Verkaufschance aus. Tippen Sie auf ein Feld, um die Kunden- und Ansprechpartnerdaten anzuzeigen.

Siehe auch

- *Aktualisieren von Verkaufschancendetails* auf Seite 46

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. Tippen Sie auf das Feld, das Sie ändern möchten.
5. Nehmen Sie die Änderungen vor.
6. Tippen Sie auf **Fertig**.

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 45

KAPITEL 7 **Analysen**



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

Siehe auch

- *Kapitel 2, Verwalten von Kundendaten* auf Seite 19
- *Kapitel 3, Verwalten von Ansprechpartnern* auf Seite 27
- *Kapitel 4, Verwalten von Aktivitäten* auf Seite 37
- *Kapitel 5, Verwalten von Leads* auf Seite 43
- *Kapitel 6, Verwalten von Verkaufschancen* auf Seite 45

Berichtstypen

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

Die Berichtsanzeige kann mit den beiden Symbolen  (Diagrammansicht) und  (Tabellenansicht) oben im Berichtsbildschirm gewechselt werden.

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.

Siehe auch

- *Anzeigen von Berichten und Bearbeiten von Berichtskriterien* auf Seite 48

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.

Sie können auf das Symbol „Aktualisieren“ tippen, um die neuesten Daten für den Bericht abzurufen. Tippen Sie auf das Symbol „Tabellenansicht“, wenn der Bericht als Text angezeigt werden soll.

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.

Siehe auch

- *Berichtstypen* auf Seite 47

Erstellen eines Pipeline-Berichts

Sie können einen Pipeline-Bericht erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Tippen Sie auf **Pipeline- Analyse** und danach auf **Bearbeiten**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 13. Pipeline-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
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 Ein oder Aus .
Benutzerposition	Wenn Sie als Position eine Vertriebsleiterposition auswählen, werden die nächsten zwei Felder angezeigt.

Option	Beschreibung
Sales Teams (Vertriebsteams)	Wenn Sie Vertriebsleiter als Benutzerposition auswählen, können Sie die Vertriebsteams festlegen.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter als Benutzerposition auswählen, können Sie die Vertriebsmitarbeiter festlegen.

4. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn diese Einstellungen als Standardbericht gespeichert werden sollen. Um den Bericht mit einem anderen Namen zu speichern, tippen Sie auf **Speichern unter**.

Wenn Sie den Bericht mit einem neuen Namen speichern, wird dieser unter **Meine Berichte** angezeigt.

Erstellen eines Top-Verkaufschancen-Berichts

Sie können einen Bericht mit den besten Verkaufschancen erstellen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Analysen**.
2. Tippen Sie auf **Top-Verkaufschancen** und dann auf **Bearbeiten**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 14. Top-Verkaufschancen-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Anzahl der Verkaufschancen	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Verkaufschancen fest.
Sortieren nach	Wählen Sie die Einstellung Abschlussdatum oder Erwartetes Umsatzvolumen aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind, können Sie den oder die Vertriebsmitarbeiter festlegen.

Option	Beschreibung
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. Wenn Sie ein Abschlussdatum auswählen, werden die Optionen „Zeitraum“ und „Zeitrahmen“ ausgeblendet.
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Ohne , Nächste , Aktuell oder Vorherige aus.
Zeitrahmen	Wählen Sie den Zeitrahmen Monatlich , Vierteljährlich oder Ohne aus.

4. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn diese Einstellungen als Standardbericht gespeichert werden sollen. Um den Bericht mit einem anderen Namen zu speichern, tippen Sie auf **Speichern unter**.

Wenn Sie den Bericht mit einem neuen Namen speichern, wird dieser unter **Meine Berichte** angezeigt.

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 **Top-Risiko-Verkaufschancen** und dann auf **Bearbeiten**.
3. Legen Sie die Berichtsdetails fest.

Tabelle 15. Top-Risiko-Verkaufschancen-Berichtsdetails

Option	Beschreibung
Verkaufsphase	Wählen Sie die Verkaufsphase aus.
Zeitrahmen	Wählen Sie den Zeitrahmen Letzte 7 Tage , Letzte 30 Tage oder Letzte 90 Tage aus.
Anzahl der Verkaufschancen	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Verkaufschancen fest.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Umsatz , Verkaufsphase oder Abschlussdatum aus.
Vertriebsmitarbeiter	Wenn Sie Vertriebsleiter sind, können Sie den oder die Vertriebsmitarbeiter festlegen.

4. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn diese Einstellungen als Standardbericht gespeichert werden sollen. Um den Bericht mit einem anderen Namen zu speichern, tippen Sie auf **Speichern unter**.

Wenn Sie den Bericht mit einem neuen Namen speichern, wird dieser unter **Meine Berichte** angezeigt.

KAPITEL 8 **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. Löschen Sie ggf. die Anwendung in Ihrem iTunes-Konto.

1. Kündigen Sie das SAP-Abonnement.
 - a) Tippen Sie im Startbildschirm auf **Einstellungen** > **Allgemein** .
 - b) Tippen Sie auf **DOE-Abonnement**.
 - c) Tippen Sie auf **Abonnement kündigen**.
2. Tippen Sie im iPhone-Startbildschirm auf das Sybase-Anwendungssymbol, und lassen Sie den Finger darauf, bis es wackelt.
3. Tippen Sie in der linken oberen Ecke des Anwendungssymbols auf das **X**.

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone* auf Seite 4
- *Kapitel 9, Bekannte Probleme* auf Seite 55

KAPITEL 9 Bekannte Probleme

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

Durchwahlnummern werden nicht mit persönlichen Kontakten synchronisiert

Problem: Wenn die Anwendung Mobile Sales für die Synchronisierung mit Ihren persönlichen Kontaktlisten konfiguriert ist, werden keine Durchwahlnummern in den persönlichen Kontakteinträgen angezeigt.

Lösung: Keine

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

Top-Verkaufschancen-Bericht wird nicht vollständig angezeigt

Problem: Wenn der Name des Interessenten zu lang ist, wird der Top-Verkaufschancen-Bericht nicht vollständig angezeigt.

Lösung: Verkleinern Sie den Bildschirminhalt, bis der gesamte Bericht zu sehen ist.

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.

In Berichten im Querformat wird die Schaltfläche „Bearbeiten“ nicht angezeigt

Problem: Wenn Sie einen Bericht im Querformat anzeigen, wird die Schaltfläche „Bearbeiten“ nicht mehr angezeigt.

Lösung: Um den Bericht zu bearbeiten, zeigen Sie ihn im Hochformat an.

Datumsfelder von Aktivitäten aus dem SAP-System sind leer

Problem: Bei der Konfiguration des SAP-System 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

„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

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.

Problem	Lösung
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

Siehe auch

- *Unterstützte Geräte* auf Seite 3
- *Vorbereitungen für die Installation* auf Seite 4
- *Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone* auf Seite 4
- *Kapitel 8, Deinstallieren der Anwendung Mobile Sales* auf Seite 53

Index

A

- Abonnieren von Mobile Sales 8
- Aktivitäten 37
 - anzeigen 37
 - bearbeiten 41
 - E-Mails protokollieren 40
 - hinzufügen zu einem Ansprechpartner 38, 39
 - hinzufügen zu einem Kunden 38, 39
 - suchen 37
 - Telefonanrufe protokollieren 40
- Allgemeine Einstellungen 9
- Analysen 47
 - Berichtskriterien bearbeiten 48
 - Berichtstypen 47
- Ansprechpartner 27
 - Aktivitäten 30
 - alternative Kontaktinformationen 29
 - Anfahrt 28
 - anrufen 32
 - anzeigen 28
 - Beziehungen 30
 - Details aktualisieren 33
 - E-Mail senden 32
 - in der Nähe des aktuellen Standorts 28
 - Interaktionsverlauf 31
 - Karte 28
 - kopieren in persönliche Kontaktliste 34
 - Leads 30
 - neue Aktivität 38
 - Notizen 34
 - suchen 27
 - Verkaufschancen 31
 - vorhandene Aktivität 39

B

- Bekannte Probleme 55
- Benachrichtigungen 17
 - alle löschen 18
 - anzeigen 17
 - Kennwort zurücksetzen 18
 - löschen 18
- Berichte 47
 - Pipeline-Analyse 48

- Top-Risiko-Verkaufschancen 50
- Top-Verkaufschancen 49
- Berichtstypen 47

D

- Deinstallieren 53

E

- Einstellungen 9
 - Aktivitäten 15
 - Allgemein 9
 - Ansprechpartner 14
 - Kunden 13
 - Leads 15
 - Startseite 12
 - Verbindung 6
 - Verkaufschancen 16
 - Zuletzt verwendete Elemente 12
- Einstellungen für Aktivitäten 15
- Einstellungen für Ansprechpartner 14
- Einstellungen für Kunden 13
- Einstellungen für Leads 15
- Einstellungen für Startseite 12
- Einstellungen für Verkaufschancen 16
- Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente 12

G

- Gerätevoraussetzungen 3

I

- Individuelle Konfiguration 9
- Installationsvorbereitungen 4
- Installieren 4
 - App Store 5
 - iTunes 5

K

- Karte

- Ansprechpartner in der Nähe des aktuellen Standorts anzeigen 28
- Kunden in der Nähe des aktuellen Standorts anzeigen 20
- Kunden 19
 - >Karte 19
 - Aktivitäten 22
 - Anfahrt 20
 - anrufen 24
 - Details aktualisieren 25
 - E-Mail senden 24
 - in der Nähe des aktuellen Standorts 20
 - Interaktionsverlauf 23
 - Leads 22
 - neue Aktivität 38
 - Notizen 25
 - Verkaufschancen 23
 - vorhandene Aktivität 39
 - Website 24
 - Zusammenhänge 21
- Kundendaten
 - anzeigen 21
 - suchen 19
- Kündigen des Mobile Sales-Abonnements 8

L

- Leads 43
 - anzeigen 43
 - Details aktualisieren 44
 - Notizen 44
 - suchen 43

N

- NAVTEQ-Kartendienst 9

P

- Pipeline-Analysebericht 48

S

- Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - Einführung 1
 - starten 7
- Sybase Settings 6
- Synchronisierung mit SAP-System 1

T

- Top-Risiko-Verkaufschancen-Bericht 50
- Top-Verkaufschancen-Bericht 49

U

- Unterstützte Geräte 3

V

- Verbindungseinstellungen 6
- Verkaufschance
 - anzeigen 45
 - suchen 45
- Verkaufschancen 45
 - Details aktualisieren 46