



Benutzerhandbuch

Sybase Mobile Sales for SAP®
CRM 1.2

iOS

DOKUMENT-ID: DC01250-01-0120-01

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
 KAPITEL 2: Installieren von Mobile Sales auf einem iPhone	 5
Installieren von Mobile Sales über den App Store	5
Installieren von Mobile Sales über iTunes	6
 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
 KAPITEL 5: Erste Schritte mit Mobile Sales	 13
Mobile Sales-Startbildschirm	14
Datenstatusanzeigen	16
Synchronisieren von Mobile Sales-Daten	17
Kündigen der Mobile Sales-Subskription	18
Ändern des Kennworts	18
Benachrichtigungen	19
Anzeigen von Benachrichtigungen	19
Löschen von Benachrichtigungen	19
Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen ...	20
Individuelle Konfiguration und Einstellungen	20

Allgemeine Einstellungen	21
Einstellungen für Startseite	22
Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente	23
Einstellungen für Kunden	23
Einstellungen für Kontakte	24
Einstellungen für Aktivitäten	24
Einstellungen für Leads	25
Einstellungen für Opportunities	25
Analyseeinstellungen	26
Einstellungen für Verkaufsaufträge	27
 KAPITEL 6: Suchen	29
 KAPITEL 7: Karten	31
Anzeigen eines Standorts auf einer Karte	31
Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden oder Kontakt	31
 KAPITEL 8: Verwalten von Kundendaten	33
Anzeigen einer Kundenliste	33
Erstellen eines Kundendatensatzes	33
Anzeigen von Kundendetails	34
Bearbeiten von Kundendetails	34
 KAPITEL 9: Verwalten von Kontakten	37
Anzeigen einer Kontaktliste	37
Erstellen eines Kontaktdatensatzes	37
Anzeigen von Kontaktdetails	38
Bearbeiten von Kontaktdetails	38
 KAPITEL 10: Verwalten von Aktivitäten	41
Anzeigen von Aktivitäten	41
Erstellen einer Aktivität	41

Anzeigen von Aktivitätsdetails	42
Bearbeiten von Aktivitätsdetails	42
KAPITEL 11: Verwalten von Leads	43
Anzeigen von Leads	43
Erstellen eines Lead	43
Anzeigen von Lead-Details	44
Bearbeiten von Lead-Details	44
KAPITEL 12: Verwalten von Opportunities	45
Anzeigen von Opportunities	45
Erstellen einer Opportunity	45
Anzeigen von Opportunity-Details	46
Bearbeiten von Opportunity-Details	46
KAPITEL 13: Verkaufsaufträge	47
KAPITEL 14: Analysen	49
Pipeline-Bericht	50
Top-Opportunity-Bericht	51
Top-Risiko-Opportunities-Bericht	52
KAPITEL 15: Integrieren persönlicher Daten in Mobile Sales	55
Speichern eines CRM-Kontakts als persönlichen Kontakt	55
KAPITEL 16: Deinstallieren von Mobile Sales	57
KAPITEL 17: Bekannte Probleme	59

Index 61

Sybase Mobile Sales for SAP CRM

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

- Apple iPad
- Apple iPhone 4
- Apple iPhone 3GS
- Apple iPhone 3G
- Apple iPod Touch 3G

Hinweis: Um eine bessere Performance auf iPhone-Geräten zu erzielen, empfiehlt Sybase die Verwendung eines Apple iPhone 3GS oder eines Apple iPhone 4.

Gerätespeicher- und Datensatzanforderungen

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

Mobile Sales benötigt 25 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, können Sie die Mobile Sales-Anzeigesprache während der Anmeldung auswählen.

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.

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.

- Löschen 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.

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.

Hinweis: Wenn bereits eine Version von Mobile Sales auf Ihrem Gerät installiert ist, muss diese vor dem Installieren der neueren Version deinstalliert werden.

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

- Herunterladen und Installieren der Anwendung über den App Store
- Herunterladen der Anwendung aus dem Netzwerk Ihres Unternehmens oder über einen Link in einer E-Mail und anschließendes Installieren und Synchronisieren mit iTunes

Installieren von Mobile Sales über den App Store

Installieren Sie Sybase Mobile Sales for SAP CRM über den App Store, gemäß den Anweisungen des Systemadministrators.

Voraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass die Installationsvorbereitungen getroffen wurden.

Prozedur

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **App Store**.
2. Suchen Sie nach **Sybase**.
3. Wenn die Anwendung Sybase Mobile Sales & Workflow 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.

Nächste Schritte

- Wenn Sie Mobile Sales im Live-Modus ausführen, starten Sie die Anwendung, tippen Sie auf **Verbindung einrichten**, und legen Sie die Verbindungseinstellungen unter **Einstellungen > Sybase** fest.

- 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.
- (Optional) Falls Sie von Ihrem Systemadministrator dazu aufgefordert werden, aktivieren Sie die Benachrichtigungsfunktion auf Ihrem Gerät. Wählen Sie im Startbildschirm **Einstellungen > Sybase**, und aktivieren Sie die Option **Benachrichtigungen**.

Installieren von Mobile Sales über iTunes

Sie können Sybase Mobile Sales for SAP CRM über iTunes installieren.

Voraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass die Installationsvorbereitungen getroffen wurden.

Prozedur

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 mobilen Apple-Gerät.

Nächste Schritte

- Wenn Sie Mobile Sales im Live-Modus ausführen, starten Sie die Anwendung, tippen Sie auf **Verbindung einrichten**, und legen Sie die Verbindungseinstellungen unter **Einstellungen > Sybase** fest.
- 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.
- (Optional) Falls Sie von Ihrem Systemadministrator dazu aufgefordert werden, aktivieren Sie die Benachrichtigungsfunktion auf Ihrem Gerät. Wählen Sie im Startbildschirm **Einstellungen > Sybase**, und aktivieren Sie die Option **Benachrichtigungen**.

Sie können die Verbindungseinstellungen und die globalen Anwendungseinstellungen 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.

Tippen Sie auf **Einstellungen > Sybase**.

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.
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 2. Sybase-Funktionen

Option	Beschreibung
Mobile Sales	Mit dieser Option können Sie die Anwendung Mobile Sales aktivieren. Die Standardeinstellung lautet EIN .
Mobile Workflow	Mit dieser Option werden die Funktionen von Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite aktiviert. Wenn die Option aktiviert ist, stehen die Workflow-Funktionen in der Anwendung Mobile Sales zur Verfügung. Ist die Option deaktiviert , wird Sybase Mobile Workflow als eigenständige Anwendung gestartet.

Tabelle 3. Allgemein

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

Überprüfen der Verbindung mit dem Server

Sie können anhand des Sybase Settings-Protokolls überprüfen, ob Sie mit dem Server verbunden sind.

So zeigen Sie das Protokoll an:

Starten Sie Mobile Sales, tippen Sie auf **Einstellungen > Allgemein > Verbindungs**, und überprüfen Sie, ob die Verbindung hergestellt ist.

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.
- Bevor Sie Mobile Sales starten und sich zum ersten Mal anmelden, schließen Sie alle auf dem Gerät ausgeführten Programme oder Anwendungen.

Prozedur

1. Führen Sie einen Bildlauf zu der Seite mit dem Symbol **Sybase** durch, und tippen Sie darauf, um die Anwendung zu starten.

- Tippen Sie auf **Verbindung einrichten**, und legen Sie die Einstellungen für die Verbindung mit dem Relay-Server oder mit Unwired Server fest. Tippen Sie im Fenster mit der Meldung, dass Sie die Verbindungsinformationen auf der Sybase-Seite in die Einstellungsanwendung übernehmen müssen, auf **OK**. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Einstellungen > Sybase**. Geben Sie die Verbindungsinformationen ein, und starten Sie die Anwendung erneut.

Hinweis: Wenn Sie vom Demo-Modus in den Live-Modus wechseln, tippen Sie auf **Verbindung einrichten**, um die Verbindungsinformationen in „Sybase Settings“ einzugeben.

- Wenn Sie die Anwendung Sybase Mobile Workflow for SAP® Business Suite in Mobile Sales verwenden möchten, tippen Sie auf **Einstellungen > Sybase**, und wählen Sie die Einstellung **Ein** für **Mobile Workflow** aus. Tippen Sie in der Tableiste auf **Workflows**, um die Workflows anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zu Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite für iOS*.
2. Geben Sie Ihre persönliche Identifizierungsnummer (PIN) für Mobile Sales ein.

Legen Sie die Nummer fest, die zum Starten der Anwendung Mobile Sales eingegeben werden muss. Diese PIN ist eine Sicherheitsmaßnahme zum Schutz der CRM-Daten Ihres Unternehmens. Die PIN muss mindestens vierstellig sein.

- (Erstmalige/erneute Installation) Geben Sie die gewünschte PIN in das Feld **Kennwort** und zur Bestätigung noch einmal in das zweite Feld ein.
- (Nachfolgende Anmeldungen) Geben Sie die PIN in das Feld **Kennwort** ein. Um die PIN zu ändern, wählen Sie **Kennwort ändern**. Sie können die PIN ändern, nachdem Sie die aktuelle PIN eingegeben haben.

Wenn Sie Ihre PIN vergessen und zehnmal die falsche Nummer eingeben, werden die Mobile Sales-Daten von Ihrem Gerät gelöscht. Um dann auf die Anwendung Mobile Sales und Ihre SAP CRM-Daten zuzugreifen, starten Sie erneut Mobile Sales, und legen Sie eine neue PIN fest. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um ein neues Subskription beim SAP-System zu erstellen.

3. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort Ihres SAP-Kontos ein.
4. (Optional) Wählen Sie **Sprache**, um Mobile Sales-Daten nicht in der auf dem Gerät festgelegten Sprache zu abonnieren.
5. Wählen Sie **Weiter**, um die Anmeldung abzuschließen.

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. Um optimale Ergebnisse zu erzielen und Performance-Einschränkungen zu vermeiden, starten bzw. verwenden Sie die Anwendung Mobile Sales erst, nachdem der Daten-Download vollständig abgeschlossen wurde.

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.

Nachdem Sie die Anwendung Mobile Sales gestartet haben, ist die Anwendung immer online und mit dem SAP-Server verbunden. Um die Anwendung Mobile Sales offline zu verwenden, aktivieren Sie den Flugzeugmodus.

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.

1. (iPad-Benutzer) Bestimmen Sie, ob Sie die Anwendung Mobile Sales im Hoch- oder Querformat anzeigen möchten.

Tipp: Aufgrund einer Einschränkung im Demo-Modus führt das Umschalten vom Hoch- ins Querformat über die Willkommensseite zu unerwünschten Ergebnissen.

2. Führen Sie einen Bildlauf zu der Seite mit dem Symbol **Sybase** durch, und tippen Sie darauf, um die Anwendung zu starten.
3. Tippen Sie auf **Demo-Anwendung**.

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.

1. Wenn Sie die Anwendung Mobile Sales derzeit im Demo-Modus ausführen, beenden Sie die Anwendung.
2. Starten Sie die Anwendung Mobile Sales.
3. Tippen Sie auf **Verbindung einrichten** und anschließend auf **OK**, um die Anwendung Mobile Sales zu beenden.
4. Tippen Sie auf **Einstellungen > Sybase**, und geben Sie die Verbindungsinformationen ein.
5. Starten Sie Sybase Mobile Sales neu, und geben Sie eine Mobile Sales-PIN an.
6. 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

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.
- Das numerische Format Ihres Geräts ändert sich nicht abhängig vom Gebietsschema. Zahlen werden immer in dem Format angezeigt, das vom Gebietsschema des SAP-Systems vorgegeben wird.
- Einige Gerätemeldungen werden nicht in der Gerätesprache, sondern in der SAP-Systemsprache angezeigt.
- Wenn Sie an den iPhone-Einstellungen Änderungen vornehmen, werden diese Änderungen in einigen Bildschirmen möglicherweise erst angezeigt, nachdem der Bildschirm erneut geladen wurde.

Die Position Ihres mobilen Apple-Geräts bestimmt die Anzeige auf dem Bildschirm:

Gerät	Position	Beschreibung
iPhone oder iPod Touch	Vertikal	Zeigt alle Schaltflächen und Optionen an.
iPhone oder iPod Touch	Horizontal	Vergrößert den Anzeigebereich. Einige Schaltflächen werden nicht angezeigt, um einen größeren Anzeigebereich zu ermöglichen.
iPad	Vertikal	Zeigt alle Schaltflächen und Optionen an. Zeigt jeweils nur einen Mobile Sales-Bildschirm an. Beim Navigieren in der Anwendung überlappt der übergeordnete Bildschirm mit der Listen- oder Detailansicht.

Gerät	Position	Beschreibung
iPad	Horizontal (empfohlen)	Zeigt die Anwendung Mobile Sales im Masterdetail-Modus an, in dem der übergeordnete Bildschirm links und der untergeordnete Bildschirm rechts angezeigt werden. Einige Navigationsschaltflächen werden nicht angezeigt, da die über- und untergeordneten Bildschirme nebeneinander angeordnet sind.





Mobile Sales-Startbildschirm



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

Symbole im Startbildschirm

Sie können Komponenten unter „Mobile Sales-Einstellungen“ aktivieren oder deaktivieren.

Tabelle 4. 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.

Mobile Sales-Symbol	Beschreibung
	Opportunities. Eine Liste Ihrer Mobile Sales-Opportunities wird angezeigt.
	Verkaufsaufträge. Eine Liste Ihrer Verkaufsaufträge wird angezeigt.

Wenn in Ihrem Unternehmen weitere Komponenten oder Symbole zum Startbildschirm hinzugefügt wurden, können Sie einen Bildlauf durchführen, um sie anzuzeigen.

Heutige Aktivitäten

Hier werden alle Aktivitäten für den heutigen Tag angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden deren Details angezeigt. Um die heutigen Aktivitäten anzuzeigen, aktivieren Sie die Option **Heutige Aktivitäten** in Mobile Sales unter **Einstellungen > Startseite**. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Wenn auf dem iPad keine Aktivitäten für heute vorhanden sind oder diese Funktion deaktiviert ist, zeigt Mobile Sales standardmäßig die zuletzt verwendeten Elemente in der Detailansicht an. In den Einstellungen „Optionen Startseite“ können Sie die Standardeinstellung für „Elemente für Detailansicht“ so ändern, dass **Benachrichtigungen** angezeigt werden.

Zuletzt verwendet

Tippen Sie in der Tableiste auf **Zuletzt verwendet**, um die zuletzt angezeigten Elemente für Kunden, Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities anzuzeigen. Wählen Sie in Mobile Sales **Einstellungen > Zuletzt verwendete Elemente**, um die Anzahl der zuletzt angezeigten Elemente für jedes Objekt zu ändern.

Benachrichtigungen

Tippen Sie in der Tableiste auf **Benachrichtigungen**, um eine Liste Ihrer Mobile Sales-Benachrichtigungen anzuzeigen. Sie können auf eine Benachrichtigung tippen, um die Details zu überprüfen oder zu ändern.

Einstellungen/Mehr

Tippen Sie in der Tableiste auf **Einstellungen**, um Mobile Sales-Einstellungen anzuzeigen oder zu ändern. Wenn Sie „Sybase Mobile Workflow“ in den Sybase-Verbindungseinstellungen aktiviert haben, zeigt die Tableiste „Mehr“ die Zugriffspunkte für die Mobile Sales-Einstellungen und den Workflow an.

Wechseln zum Startbildschirm

Sie können jederzeit in der Tableiste auf **Startseite** tippen, um zum Startbildschirm „Mobile Sales“ zurückzukehren.

Analysen

Tippen Sie in der Tableiste auf **Analysen**, um eine Liste der Berichte anzuzeigen, die Sie ausführen können, wenn Sie Verkaufsdaten über das SAP-System in Echtzeit anzeigen möchten.

Mobile Sales-Version

Tippen Sie in der Tableiste auf **Einstellungen > Allgemein > Info**.

Siehe auch

- *Benachrichtigungen* auf Seite 19

Datenstatusanzeigen

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




Der SAP-Server berechnet die jeweilige Erfolgchance der Opportunities. Jede Opportunity wird mit einem Symbol angezeigt, das die Erfolgchance 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 5. 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.
	<p>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. Um die Warnungen zu löschen, öffnen Sie den Detailbildschirm, und tippen Sie auf Meldungen löschen. Wenn Sie die Probleme beheben möchten, die zu den Warnungen geführt haben, tippen Sie auf Beheben. 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 „Ausstehende Änderungen“ versetzt.</p> <p>Hinweis: Wenn ein Kontakt Warnmeldungen enthält, werden diese auch für den zugehörigen Kunden und dessen andere Kontakte angezeigt.</p>
	<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>

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 neue 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.

Kündigen der Mobile Sales-Subskription

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

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 die Subskription kündigen, werden alle Mobile Sales-Daten auf Ihrem Gerät gelöscht.

Bei der Kündigung der Subskription geschieht Folgendes:

- Ändern Sie auf keinen Fall die Verbindungseinstellungen in Sybase Settings, da die Kündigung sonst fehlschlägt und Sie den Systemadministrator bitten müssen, Ihre Subskription zu löschen.
 - Sie benötigen eine Netzverbindung. Wenn Sie die 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. Tippen Sie im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Einstellungen > Allgemein > DOE-Subskription**.
 2. Tippen Sie auf **Subskription kündigen**.
 3. Bestätigen Sie die Kündigung.

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 im Startbildschirm von Mobile Sales auf **Einstellungen > Allgemein > Kennwort ändern**.
2. Geben Sie zunächst das alte Kennwort ein. Geben Sie danach das neue Kennwort ein, und bestätigen Sie es.

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. Außerdem kann über eine Benachrichtigung zu einer falschen Anmeldung das Kennwort zurückgesetzt werden. Die Benachrichtigungen werden in absteigender Reihenfolge nach ihrem Datum angezeigt.

Siehe auch

- *Mobile Sales-Startbildschirm* auf Seite 14

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.

1. Wählen Sie im Startbildschirm **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Benachrichtigung aus, um die Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 19
- *Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen* auf Seite 20

Löschen von Benachrichtigungen

Sie können eine bestimmte Benachrichtigung oder alle Benachrichtigungen löschen.

1. Tippen Sie im Startbildschirm auf **Benachrichtigungen**.
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 19
- *Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen* auf Seite 20

Zurücksetzen des Kennworts in Benachrichtigungen

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

1. Wählen Sie im Startbildschirm **Benachrichtigungen**.
2. Suchen Sie nach der Benachrichtigung zu dem Anmeldefehler, und wählen Sie sie aus, um die Details anzuzeigen.
3. Tippen Sie auf **Reset** (Zurücksetzen), um Ihr Kennwort zurückzusetzen.

Siehe auch

- *Anzeigen von Benachrichtigungen* auf Seite 19
- *Löschen von Benachrichtigungen* auf Seite 19

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 auf die Standardeinstellungen direkt in der Anwendung Mobile Sales zugreifen. Tippen Sie dazu in der Tableiste unten im Bildschirm auf **Einstellungen**.

Hinweis: Wenn Sie an den iPhone-Einstellungen Änderungen vornehmen, werden diese Änderungen in einigen Bildschirmen möglicherweise erst angezeigt, nachdem der Bildschirm erneut geladen wurde.

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 6. Allgemeine Einstellungen

Option	Beschreibung
DOE-Verbindung	Der Verbindungs- und der Subskription status werden angezeigt. Tippen Sie auf Subskription beenden , 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.
Geocoder-Schlüssel	(Optional) Geben Sie den Schlüssel für den NAVTEQ-Kartendienst ein, damit Sie in der Anwendung Mobile Sales die Standorte der Kunden und Kontakte auf einer Karte anzeigen können. Dieser Dienst muss von Ihrem Unternehmen direkt von NAVTEQ erworben werden.
Geocoder-Server	(Optional) Geben Sie den Namen des NAVTEQ-Servers ein.

Option	Beschreibung
Protokollierstufeneinstellungen	<p>Mit diesen Einstellungen legen Sie die Detailtiefe der Einträge im Fehlerprotokoll fest. Debug bietet die umfangreichsten Protokollinformationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aus – In das Fehlerprotokoll werden keine Informations- oder Fehlermeldungen eingetragen. • Schwerwiegend – Es werden Meldungen zu schwerwiegenden Fehlern eingetragen, die zu einem Programmabbruch führen können. • Fehler – Es werden Meldungen zu internen oder unerwarteten Fehlern eingetragen, die nicht zu einem Programmabbruch führen. • 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

- *Kapitel 7, Karten* auf Seite 31

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 7. Einstellungen für Startseite

Option	Beschreibung
Datum	Legen Sie fest, ob das Datum auf der Startseite angezeigt werden soll.

Option	Beschreibung
Heutige Aktivitäten	Legen Sie fest, ob die heutigen Aktivitäten auf der Startseite angezeigt werden sollen.
Status	Legen Sie fest, ob der Aktivitätsstatus angezeigt werden soll.
(nur iPad) Elemente für Detailansicht	Legen Sie fest, welche Elemente angezeigt werden, wenn keine aktuellen Aktivitäten vorhanden sind: „Zuletzt verwendet“ oder „Meldungen“.

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, Kontakte, Aktivitäten, Leads und Opportunities) angezeigt und wie viele Einträge unter **Zuletzt verwendet** in die Tableiste übernommen werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Aktuelle Elemente**.

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 8. Einstellungen für Kunden

Option	Beschreibung
Ort	Legen Sie fest, ob der Ort in der Kundenliste angezeigt wird.
Region	Legen Sie fest, ob die Region in der Kundenliste angezeigt wird.
Land	Legen Sie fest, ob das Land in der Kundenliste angezeigt wird.
Kunden-ID	Legen Sie fest, ob die Kunden-ID in der Kundenliste angezeigt wird.

Einstellungen für Kontakte

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

Sie können festlegen, welche Informationen in der Kontaktliste und in den Kontaktdetails angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Kontakte**.

Tabelle 9. Einstellungen für Kontaktliste

Option	Beschreibung
Kundenname	Legen Sie fest, ob der Kundenname in der Kontaktliste angezeigt wird.
Persönlichen Kontakte anzeigen	Legen Sie fest, ob alle persönlichen Kontakte in der Liste der Mobile Sales-Kontakte angezeigt werden.
Sortierreihenfolge	Legen Sie die Sortierreihenfolge der Namen in der Kontaktliste fest: Nachname, Vorname oder Vorname, Nachname .
Anzeigereihenfolge	Legen Sie fest, ob die Kontakte entsprechend der Einstellung der Option „Sortierreihenfolge“ („Nachname, Vorname“ oder „Vorname, Nachname“) angezeigt werden sollen.

Tabelle 10. Einstellungen für Kontaktdetails

Option	Beschreibung
Info zu Anschrift und Kommunikation	Legen Sie fest, ob die Informationen zu Anschrift und Kommunikation (alternative Kontaktinformationen) zusammen mit der Arbeitsadresse in den Details angezeigt werden. Der Standardwert ist AUS. Wenn der Wert AUS eingestellt ist, tippen Sie in den Details auf Info zu Anschrift und Kommunikation , um diese Informationen anzuzeigen.

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 Aktivitätsliste angezeigt werden. Tippen Sie dazu auf **Einstellungen > Aktivitäten**.

Tabelle 11. Einstellungen für Aktivitäten

Option	Beschreibung
Aktivitäten	Legen Sie fest, ob diese Komponente deaktiviert werden soll.
Status	Legen Sie fest, ob der Status der Aktivitäten in der Aktivitätenliste angezeigt wird.
Datum	Legen Sie fest, ob der Datumsbereich der Aktivitäten in der Aktivitätenliste angezeigt wird.
Uhrzeit	Legen Sie fest, ob die Aktivitätszeiten zusammen mit dem Datumsbereich in der Aktivitätenliste angezeigt werden.

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 12. Einstellungen für Leads

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

Einstellungen für Opportunities

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

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

Tabelle 13. Einstellungen für Opportunities

Option	Beschreibung
Opportunities	Legen Sie fest, ob diese Komponente deaktiviert werden soll.
Erfolgschance	Legen Sie fest, ob die Erfolgsaussichten der Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt werden.
Status	Legen Sie fest, ob der Status der Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt wird.
Kundenname	Legen Sie fest, ob der zugehörige Kundenname für die Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt wird.
Startdatum	Legen Sie fest, ob das Startdatum der Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt wird.
Abschlussdatum	Legen Sie fest, ob das Abschlussdatum der Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt wird.
Verkaufsphase	Legen Sie fest, ob die Verkaufsphase der Opportunities in der Opportunity-Liste angezeigt wird.

Analyseeeinstellungen

Sie können die Analyseeeinstellungen der Anwendung Sybase Mobiles Sales for SAP CRM überprüfen und ändern.

Mit den Analyseeeinstellungen können Sie die Analysefunktionen und die Dashboard-Ansicht für Berichte aktivieren oder deaktivieren. Tippen Sie auf **Einstellungen > Analysen**.

Tabelle 14. Analyseeeinstellungen

Option	Beschreibung
Dashboard-Ansicht	Diese Option ist standardmäßig aktiviert . Die Berichtsdaten werden dann im Berichts-Dashboard je nach Berichtstyp in drei verschiedenen Formaten angezeigt. Wenn Sie die Option deaktivieren , werden die Berichtsdaten nur in einem einzigen Format angezeigt (je nach Berichtstyp als Balkendiagramm oder Säulendiagramm).

Einstellungen für Verkaufsaufträge

Sie können die Einstellungen für Verkaufsaufträge in der Anwendung Sybase Mobile Sales for CRM anzeigen und ändern.

In den Einstellungen für Verkaufsaufträge können Sie die Komponente „Verkaufsaufträge“ aktivieren bzw. deaktivieren. Tippen Sie auf **Einstellungen > Verkaufsaufträge**.

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

Suchtyp	Beschreibung
Suchfeld	<p>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.</p> <p>Sie können die Suche mit den Optionen unter oder neben dem Suchfeld nach bestimmten Kriterien einschränken.</p> <hr/> <p>Hinweis: Bei Verwendung eines iPad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Im horizontalen Modus werden die Suchoptionen nur im rechten Fenster angezeigt.• Wenn Sie eine Suche durchführen und dann das Gerät drehen, bleibt die Anwendungsausrichtung unverändert. <hr/>
Zuletzt verwendete Elemente	<p>Wählen Sie im Startbildschirm Zuletzt verwendet, um rasch auf die zuletzt verwendeten Elemente zuzugreifen.</p>

Mobile Sales unterstützt verschiedene Kartendienste für Ihr Smartphone.

Für das iPhone ist Google Maps der Standardkartendienst. Hier können Sie den Standort eines Kunden oder Kontakts anzeigen, die Route zu einem Kunden oder Kontakt berechnen lassen und auf die weiteren Funktionen von Google Maps zugreifen. Wenn Sie Google Maps über die Anwendung Mobile Sales starten, wird die Anwendung beendet. Starten Sie die Anwendung neu, um fortzufahren.

Ein weiterer Anbieter ist der NAVTEQ-Kartendienst, der in Mobile Sales integriert ist. Mit NAVTEQ können Sie den Standort eines Kunden bzw. Kontakts auf einer Karte anzeigen oder sich alle Kunden bzw. Kontakte in der Nähe Ihres aktuellen Standorts anzeigen lassen, ohne die Anwendung Mobile Sales zu verlassen. Der Dienst muss von Ihrem Unternehmen direkt von NAVTEQ erworben werden. Der Geocoder-Schlüssel und der Geocoder-Server des NAVTEQ-Dienstes werden in den allgemeinen Mobile Sales-Einstellungen eingegeben.

Siehe auch

- *Allgemeine Einstellungen* auf Seite 21

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 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 dem Standort in Google Maps geöffnet.

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

Anzeigen der Anfahrt zu einem Kunden oder Kontakt

Sie können sich die Anfahrt zu einem Kunden oder Kontakt 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 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 dem Standort in 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.

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 die gewünschte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein. Sie können die Suche weiter einschränken, indem Sie die Option **Name**, **Ort** oder **Land** auswählen.
- Eine Liste der zuletzt angezeigten Kunden anzeigen.
- 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 16

Anzeigen von Kundendetails

Sie können einen Bildschirm mit den Kundendetails anzeigen.

Die Cursorposition im Bildschirm mit den Kundendetails bestimmt, welche Aktionen Sie durchführen können. Sie müssen beispielsweise zuerst die Adresse auswählen, bevor Sie sie auf einer Karte anzeigen können.

Zum Anzeigen von E-Mail-Adressen, Postadressen, Telefonnummern und Websites tippen Sie auf 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 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 tippen Sie auf **Bearbeiten**.

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

- Adress- und Kontaktinformationen ändern.
- Neue Notizen zum Kunden eingeben oder vorhandene Notizen bearbeiten.
- Neue Beziehungen eines Kontakts hinzufügen oder vorhandene Beziehungen löschen.

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 die gesuchte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein, und wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: **Alle**, **Vorname**, **Nachname** oder **Firma**.
- Die zuletzt angezeigten Kontakte auflisten.
- 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-K Kontaktdatensatzes Folgendes:

- Sie können einen CRM-Kontakt oder einen persönlichen Kontakt erstellen.
- 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-K Kontaktdatensatz mit dem SAP-System synchronisiert wurde, können Sie ihn zu Ihrer persönlichen Kontaktliste hinzufügen.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 16

Anzeigen von Kontaktdetails

Sie können einen Bildschirm mit den Kontaktdetails anzeigen.

Die Cursorposition im Bildschirm mit den Kontaktdetails bestimmt, welche Aktionen Sie durchführen können. Sie müssen beispielsweise zuerst die Adresse auswählen, bevor Sie sie auf einer Karte anzeigen können.

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.
- 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 Aktivitäten für ein- und ausgehende E-Mails sowie Telefonanrufe erstellen.
- 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 die gesuchte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein, oder wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: **Letzte** oder **Heute**.
- Eine Aktivität auswählen, um deren Details anzuzeigen.
- Eine neue Aktivität erstellen.

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.

Siehe auch

- *Datenstatusanzeigen* auf Seite 16

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 tippen Sie auf **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 die gesuchte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein, oder wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: **Titel** oder **Status**.
- Ein Lead auswählen, um dessen Details anzuzeigen.
- Nur die zuletzt angezeigten oder aktuellen Leads auflisten.
- 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 16

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.
- Die zu diesem Lead gehörigen Produkte anzeigen.
- 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 die gesuchte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein, oder wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: **Alle**, **Beschreibung** oder **Status**.
- Eine Opportunity auswählen, um deren Details anzuzeigen.
- Nur die zuletzt angezeigten oder aktuellen 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 16

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 Erfolgchance, 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 Erfolgchance 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.
- Die zu dieser Opportunity gehörigen Produkte anzeigen.
- Für diese Opportunity neue Elemente hinzufügen oder vorhandene Elemente aktualisieren.
- Die Opportunity klonen, indem Sie sie mit einer anderen Beschreibung speichern.

Sie können Verkaufsaufträge über das SAP CRM-System anzeigen.

Wenn Sie im Mobile Sales-Startbildschirm die Option **Verkaufsaufträge** wählen, werden Ihre Verkaufsaufträge in der Liste „Verkaufsaufträge“ angezeigt. Sie können im Listenbildschirm folgende Aufgaben durchführen:

- Die Listenanzeige einschränken.
Geben Sie die gesuchte Zeichenfolge in das Feld **Suchen** ein, oder wählen Sie aus, welche Felder durchsucht werden sollen: **Aktuell** oder **Letzte**.
- Einen Verkaufsauftrag auswählen, um dessen Details anzuzeigen.
- Führen Sie ein Drilldown aus, um die Details für den verantwortlichen Mitarbeiter anzuzeigen.
- Die mit dem Verkaufsauftrag verknüpften Elemente anzeigen.
- Die für diesen Verkaufsauftrag vorhandenen Notizen anzeigen oder bearbeiten.

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.

Hinweis: In manchen Berichten werden sehr große Umsatzwerte in wissenschaftlicher Schreibweise angezeigt.



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.

Anzeigeformate für Berichte

Berichte werden standardmäßig in einem Dashboard angezeigt. Hier können Sie die Daten im Textformat anzeigen oder in einem von drei grafischen Formaten, die sich nach dem jeweiligen Berichtstyp richten. Um die Berichte in einem einfachen Diagrammformat anzuzeigen, deaktivieren Sie in den Analyseinstellungen die Option „Dashboard“.

Hinweis: Wenn Sie einen Bericht im Querformat anzeigen, müssen Sie wieder das Hochformat einstellen, damit Sie zum vorherigen Bildschirm zurückkehren können. Sybase empfiehlt, die Navigationsleiste nur im Hochformat zu verwenden, da sie dann weniger Platz auf dem Bildschirm einnimmt.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Aktualisieren“, um die aktuellen Berichtsdaten abzurufen.

Die Berichtsanzeige kann mit den beiden Symbolen  (Diagrammansicht) und  (Tabellenansicht) oben im Berichtsbildschirm umgeschaltet werden. In der Tabellenansicht können Sie einen Bildlauf nach unten durchführen, um die Berichtskriterien anzuzeigen. Um zusätzliche Informationen zu Säulendiagrammen, Balkendiagrammen und Liniendiagrammen anzuzeigen, tippen Sie auf einen Datenpunkt, und halten Sie ihn gedrückt.

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.

Hinweis: Wenn Sie einen Bericht bearbeiten und die Berichtsdaten nicht aktualisiert werden, wechseln Sie zum Startbildschirm, tippen Sie auf **Analysen**, und öffnen Sie den Bericht.

Tippen Sie auf den Bericht und danach auf **Bearbeiten**. Ändern Sie die gewünschten Berichtskriterien, wählen Sie **Speichern unter**, und geben Sie einen Namen für den Bericht ein. Die Schaltfläche „Bearbeiten“ wird nur im Hochformat angezeigt.

Löschen gespeicherter Berichte

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

Tippen Sie auf den Bericht und dann auf **Bearbeiten**, und wählen Sie **Löschen**.

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. 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 Bericht kann im Dashboard als Balkendiagramm (Standardeinstellung), Säulendiagramm, Liniendiagramm oder Tabelle (Text) angezeigt werden. Wenn Sie einen anderen Diagrammtyp verwenden möchten, tippen Sie auf das entsprechende Miniaturbild. Sie können die Diagrammanzeige auch vergrößern und verkleinern.

Tabelle 15. Details des Pipeline-Berichts

Option	Beschreibung
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum Monatlich oder Vierteljährlich aus.
Gewichtung	Legen Sie fest, ob anhand der Erfolgchancen der Opportunities der gewichtete Umsatz berechnet werden soll.

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

Top-Opportunity-Bericht

Dieser Echtzeitbericht zeigt den geschätzten Umsatz bei Ihren erfolversprechendsten 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.

Die Daten des Berichts können im Dashboard als Säulendiagramm (Standardeinstellung), Liniendiagramm, Kreisdiagramm oder Tabelle (Text) angezeigt werden. Wenn Sie einen anderen Diagrammtyp verwenden möchten, tippen Sie auf das entsprechende Miniaturbild. Sie können die Diagrammanzeige auch vergrößern und verkleinern. Wenn das erwartete Umsatzvolumen einer Opportunity negativ ist, können Sie einen Bildlauf im Säulendiagramm durchführen, damit der negative Wert zu sehen ist.

Wenn Sie Ihr Gerät in das Querformat drehen, wird statt des Säulendiagramms ein Balkendiagramm angezeigt. Standardmäßig wird im Säulen-/Balkendiagramm der erwartete Umsatz für jeden Interessenten, im Liniendiagramm der erwartete Gesamtumsatz für jeden Monat und im Kreisdiagramm der prozentuale Anteil eines bestimmten Monats am erwarteten Gesamtumsatz angezeigt.

Die Optionen sind in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Tabelle 16. 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. Wenn Sie ein Abschlussdatum auswählen, werden die Optionen „Zeitraum und „Zeitraumen“ ausgeblendet.
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. Diese Option wird nur angezeigt, wenn „Abschluss“ auf „Ohne“ eingestellt ist.
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 Erwartetes Umsatzvolumen aus.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die Einstellung Aufsteigend oder Absteigend aus.
Status	Wählen Sie den Auftragsstatus aus.
Zeitraumen	Wählen Sie den Zeitrahmen Monatlich, Vierteljährlich oder Ohne aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn „Abschluss“ auf „Ohne“ eingestellt ist.

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 kann im Dashboard als Säulendiagramm (Standardeinstellung), Liniendiagramm, Kreisdiagramm oder Tabelle (Text) angezeigt werden. Wenn Sie einen anderen Diagrammtyp verwenden möchten, tippen Sie auf das entsprechende Miniaturbild. Sie können die Diagrammanzeige auch vergrößern und verkleinern. Wenn das erwartete Umsatzvolumen einer Opportunity negativ ist, können Sie einen Bildlauf im Säulendiagramm durchführen, damit der negative Wert zu sehen ist.

Wenn Sie Ihr Gerät in das Querformat drehen, wird statt des Säulendiagramms ein Balkendiagramm angezeigt. Standardmäßig wird im Säulen-/Balkendiagramm der erwartete Umsatz für jeden Interessenten, im Liniendiagramm der erwartete Gesamtumsatz für jeden Monat und im Kreisdiagramm der prozentuale Anteil eines bestimmten Monats am erwarteten Gesamtumsatz angezeigt.

Die Optionen sind in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Tabelle 17. Details des Top-Risiko-Opportunities-Berichts

Option	Beschreibung
Anzahl der Opportunities	Legen Sie die Anzahl der im Bericht angezeigten Opportunities fest.
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.
Zeitraumen	Wählen Sie den Zeitrahmen Letzte 7 Tage , Letzte 30 Tage oder Letzte 90 Tage aus.

Integrieren persönlicher Daten in Mobile Sales

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.
- Persönliche Kontakte in der Liste der Mobile Sales-Kontakte anzeigen und bearbeiten.

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 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.

Speichern eines CRM-Kontakts als persönlichen Kontakt

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

Voraussetzungen

Aktivieren Sie unter „Einstellungen für Kontakt“ die Option **Persönlichen Kontakt anzeigen**, um alle persönlichen Kontakte zu Ihrer Liste für Mobile Sales-Kontakte hinzuzufügen. Sie müssen diese Option aktivieren, um einen Mobile Sales-Kontakt als persönlichen Kontakt hinzuzufügen.

Prozedur

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

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

Löschen Sie alle vorhandenen Versionen der Anwendung Mobile Sales, bevor Sie eine neuere Version installieren. Löschen Sie ggf. die Anwendung in Ihrem iTunes-Konto.

1. Kündigen Sie die SAP-Subskription.
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

- *Kündigen der Mobile Sales-Subskription* auf Seite 18

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

Die maximale Feldgröße für Kundendaten kann überschritten werden

Problem: Bei der Eingabe von Kundendaten (z. B. Telefonnummern oder Adresse) können mehr Zeichen in ein Feld eingegeben werden, als vom SAP-System akzeptiert werden.

Lösung: Mobile Sales zeigt eine Fehlermeldung zu ungültigen Daten an. Verringern Sie die Zeichenanzahl im Feld, und speichern Sie die Kundendaten erneut.

Subskription nicht gefunden

Problem: Wenn Sie versuchen, ein neues Mobile Sales-Objekt zu erstellen oder ein vorhandenes Objekt zu aktualisieren, wird in Mobile Sales die Meldung Subskription nicht gefunden angezeigt.

Lösung: Kündigen Sie das SAP-Subskription, und melden Sie sich wieder an.

1. Um das Subskription zu kündigen, wählen Sie **Einstellungen > Allgemein > Verbindungen > Subskription kündigen**.
2. Wählen Sie **OK**, um die Mobile Sales-Daten zu löschen.
3. Starten Sie Mobile Sales, und melden Sie sich mit dem Benutzernamen und Kennwort Ihres SAP-Kontos an.

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

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

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.

Index

A

- Aktivitäten 41
 - Detailbildschirm 42
 - Details anzeigen 42
 - erstellen 41
- Aktivitätsdetails
 - bearbeiten 42
- Aktivitätsliste
 - anzeigen 41
- Allgemeine Einstellungen 21
- Analyseinstellungen 26
- Analysen 49

B

- Bekannte Probleme 59
- Benachrichtigungen 14, 19
 - alle löschen 19
 - anzeigen 19
 - Kennwort zurücksetzen 20
 - löschen 19
- Berichte 49
 - Pipeline-Analyse 50
 - Top-Opportunity 51
 - Top-Risiko-Opportunities 52

D

- Datenstatusanzeigen 16
- Demo-Modus
 - ausführen 10
 - Wechseln zum Live-Modus 11
- Detailbildschirm
 - Aktivitäten 42
 - Kontakt 38
 - Kunde 34
 - Leads 44
 - Opportunity 46

E

- Einstellungen 20
 - Aktivitäten 24

- Allgemein 21
- Analysen 26
- Kontakte 24
- Kunden 23
- Leads 25
- Opportunities 25
- Startseite 22
- Verkaufsaufträge 27
- Zuletzt verwendete Elemente 23
- Einstellungen für Aktivitäten 24
- Einstellungen für Kontakte 24
- Einstellungen für Kunden 23
- Einstellungen für Leads 25
- Einstellungen für Opportunities 25
- Einstellungen für Startseite 22
- Einstellungen für zuletzt verwendete Elemente 23
- Erste Schritte 13

G

- Gerätedatenintegration 55

I

- Individuelle Konfiguration 20
- Installationsvorbereitungen 3
- Installieren 5
 - App Store 5
 - iTunes 6

K

- Karte
 - Anfahrt 31
 - Dienstanbieter 31
 - Standort anzeigen 31
- Kennwort für SAP-System 18
- Kontaktdetails
 - bearbeiten 38
- Kontakte 37
 - Anfahrt 31
 - Detailbildschirm 38
 - Details anzeigen 38
 - erstellen 37

- Karte 31
- Speichern als persönliche Kontakte 55
- Kontaktliste
 - anzeigen 37
- Kunden 33
 - Anfahrt 31
 - anzeigen 33
 - Detailbildschirm 34
 - Details anzeigen 34
 - Karte 31
- Kundendatensätze
 - erstellen 33
- Kundendetails
 - bearbeiten 34
- Kundenliste
 - anzeigen 33
- Kündigen des Mobile Sales-Subskriptions 18

L

- Lead-Details
 - bearbeiten 44
- Lead-Liste
 - anzeigen 43
- Leads 43
 - Detailbildschirm 44
 - Details anzeigen 44
 - erstellen 43
- Löschen von Mobile Sales 57

M

- Mobile Sales-Version 14

N

- NAVTEQ-Kartendienst 21

O

- Opportunities 45
 - Detailbildschirm 46
 - Details anzeigen 46
 - erstellen 45
- Opportunity-Details

- bearbeiten 46
- Opportunity-Liste
 - anzeigen 45

P

- PIN 9
- Pipeline-Analyse-Bericht 50

S

- SAP-Systemkennwort 18
- Speichervoraussetzungen 2
- Startbildschirm
 - Benachrichtigungen 14
 - Einstellungen 14
 - Heutige Aktivitäten 14
 - Symbole 14
- subskribieren von Mobile Sales 18
- Suchen
 - Suchtypen 29
- Sybase Mobile Sales for SAP CRM
 - Anwendungs-PIN 9
 - Einführung 1
 - Kennwort ändern 18
 - starten 9
- Sybase Settings 7
- Synchronisierung mit SAP-System 1, 17

T

- Top-Opportunity-Bericht 51
- Top-Risiko-Opportunities-Bericht 52

U

- Unterstützte Geräte 2
- Unterstützte Sprachen 2

V

- Verbindungseinstellungen 7
- Verkaufsaufträge 47
- Verkaufsaufträge (Einstellungen) 27