

Wie erreiche ich was?

Projekt: **CRM – Customer Relationship Management**

Bezeichnung: **Hauptmenü - Briefe**

Version: **4.11.**

Datum: **22. Juli 2014**

Kurzbeschreibung:

Sie können im CRM **Briefvorlagen erstellen, Musterbriefe entwerfen** Briefe schreiben (auch Serienbriefe an Verteilerlisten), Briefe einem Ansprechpartner zuordnen.

Bitte stellen Sie sicher, dass jeder Ansprechpartner, dem Sie einen Brief zuordnen, im Stammsatz ein Geschlecht eingetragen hat, ansonsten können fehlerhafte Anreden auftreten.

Nutzen Sie zur Eintragung der Geschlechtsangabe bei Bedarf die Funktion "**Administration → Geschlechtszuweisung**".

Dieser Leitfaden enthält folgende Punkte:

- Vorlagenerstellung
- Briefe
- Sprache

Inhaltsverzeichnis:

1. Vorlagen (Brief-Layout) 3
 1.1 Vorlage erstellen..... 3
 1.2 Vorlage speichern..... 6
 1.3 Dokument laden (importieren) 6
2. Briefe..... 7
 2.1 Briefe / Serienbriefe anlegen / schreiben..... 7
 2.2 Platzhalter 8
 2.3 Brief exportieren 9
 2.4 Serienbrief 9
3. Sprache..... 10

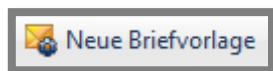
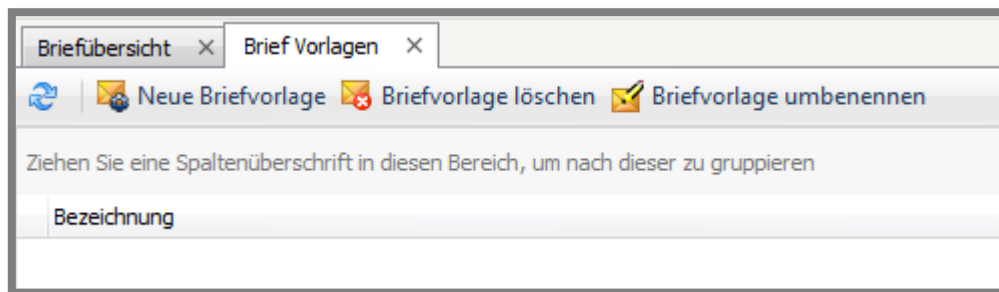
1. Vorlagen (Brief-Layout)

Sie können hier beliebig viele Layouts (=Vorlagen) für private und geschäftliche Briefe oder auch Berichte etc. erstellen. Weiterhin eignen sich die Vorlagen, um hier auch diverse Musterbriefe zu hinterlegen, die immer wieder benötigt werden.

1.1 Vorlage erstellen

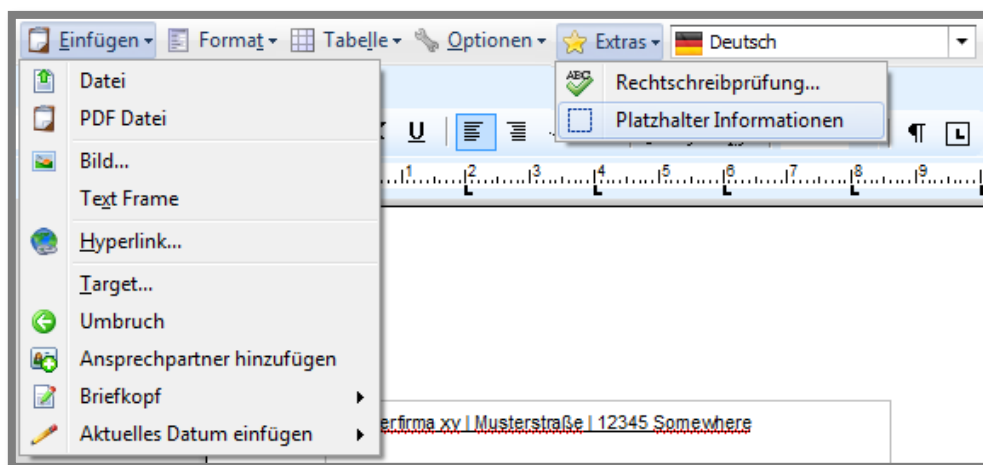
Klicken Sie im Hauptmenü auf den Button "**Briefe**", anschließend klicken Sie links im Briefmenü auf die "**Vorlagen**".

Es öffnet sich der Tab "**Brief Vorlagen**". Hier kreieren Sie beliebig viele Brief-Layouts ganz nach Ihren Vorstellungen oder erstellen bereits konkrete Musterbriefe.



Klicken Sie auf den Button "**Neue Briefvorlage**", um eine Briefvorlage (Layout) und / oder Musterbrief im Editor zu erstellen. Es öffnet sich ein Leerformular.

Sie haben viele verschiedene Möglichkeiten, einen Brief zu gestalten. Mit der Funktion "**Einfügen**" können Sie Dateien, Logos, Briefköpfe u.v.m. einfügen.



Klicken Sie auf "**Einfügen → Briefkopf → Standardbriefkopf einfügen**", um dem Dokument einen Briefkopf hinzuzufügen. Standardmäßig geben Sie Ihre Adresse oberhalb der Empfängeradresse ein.

Musterfirma xy | Musterstraße | 12345 Somewhere

<Name 1>
 <Name 2>
 <Anrede> <Vorname> <Name>
 <Strasse>

<PLZ> <Ort>
 <Land>

<Datum>

Passen Sie die Briefvorlage nun nach Belieben an. Fügen Sie beispielsweise Ihr Logo oder eine Fußzeile mit den Bankverbindungen mithilfe von "**Einfügen → Bild**" hinzu.

Hier ein Beispiel:





Musterfirma xy | Musterstraße | 12345 Somewhere

<Name 1>
 <Name 2>
 <Anrede> <Vorname> <Name>
 <Strasse>

<PLZ> <Ort>
 <Land>

<Datum>

Mit der Funktion  **Extras** haben Sie die Möglichkeit, sich die "**Platzhalter-Informationen**" anzeigen zu lassen:

Platzhalter	Wenn Sie den Ansprechpartner hinzufügen, werden folgende Platzhalter automatisch mit den Daten des Ansprechpartners bzw. der Firma ersetzt.
#GRUSSFORMEL#	z.B.: Sehr geehrter Herr Mustermann,
#ANREDE#	z.B.: " Frau " oder " Herr "
#NAME#	z.B.: Wir haben heute mit Ihnen, Herr Mustermann , etwas Besonderes vor.
#FIRMENNAME1#	z.B.: Wir haben im System vermerkt, dass Sie, Musterfirma xy , uns eine Nachricht hinterlassen haben.

#FIRMENNAME2#	z.B.: Wir haben im System vermerkt, dass Sie, Musterfirma xy Maler- und Autolackierbetrieb , uns eine Nachricht hinterlassen haben.
#STRASSE#	z.B.: Sind Sie in die Musterstraße 1 umgezogen?
#PLZ#	z.B.: Ist die PLZ 12345 aktuell?
#ORT#	z.B.: Wohnen Sie weiterhin in Aalen ?
#LAND#	z.B.: Ist es richtig, dass Sie weiterhin in Deutschland ansässig sind?
#KUNDENNUMMER#	z.B.: Ihre Kundennummer lautet: 100033 . Bitte geben Sie diese Nummer bei jeder Bestellung mit an.
#DATUMKURZ#	z.B.: Heute, am 04.07.2014 , haben Sie folgende Transaktion durchgeführt.
#DATUMLANG#	z.B.: Am Freitag, 4. Juli 2014 , haben Sie folgende Transaktion durchgeführt.

Die **#Platzhalter#** können Sie verwenden, um ein Briefanschreiben persönlicher zu gestalten.

z.B.:

#GRUSSFORMEL#
 bei der oben aufgeführten Rechnung konnten wir feststellen, dass...

Sehr geehrte Frau Mustermann,
 bei der oben aufgeführten Rechnung konnten wir feststellen, dass...

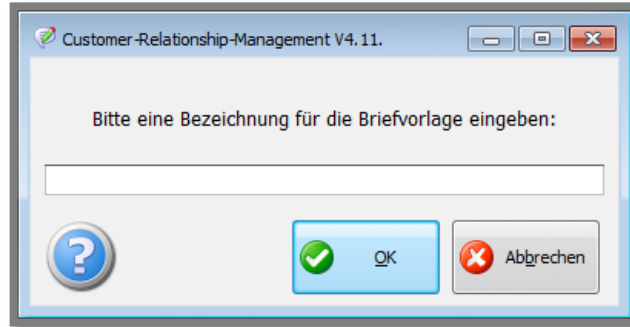
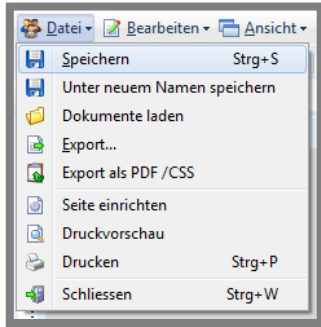
Bitte überweisen Sie, #ANREDE# #NAME#, den fälligen Betrag Bankkonto bis zum XX.XX.XXXX.

Bitte überweisen Sie, Frau Mustermann, den fälligen Betrag Bankkonto bis zum XX.XX.XXXX.

#GRUSSFORMEL#
 Bei der oben aufgeführten Rechnung konnten wir leider noch keinen Zahlungseingang feststellen.
 Sicherlich handelt es sich nur um ein Versehen. Wir haben dem Schreiben eine Kopie der Rechnung XXXXX beigefügt.
 Bitte überweisen Sie, #ANREDE# #NAME#, den fälligen Betrag ohne Abzüge auf unser Bankkonto bis zum XX.XX.XXXX.
 Falls Sie zwischenzeitlich die Zahlung veranlasst haben, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.
 Mit freundlichen Grüßen
 Sachbearbeiter Max Mustermann

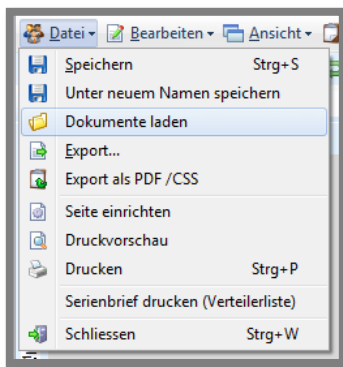
1.2 Vorlage speichern

Wenn Sie die Briefvorlage speichern möchten, klicken Sie auf "**Datei → Speichern**". Es öffnet sich eine neue Maske, dort geben Sie bitte einen aussagekräftigen Namen für die Briefvorlage oder den Musterbrief ein und klicken auf den Button "**OK**".



1.3 Dokument laden (importieren)

Wenn Sie ein Dokument importieren möchten, klicken Sie auf "**Datei → Dokument laden**". Wählen Sie über den entsprechenden Dateipfad eine Datei aus und klicken Sie auf den Button "**Öffnen**". Ihre ausgewählte Datei wird nun in das Dokument eingefügt (importieren doc / docx).



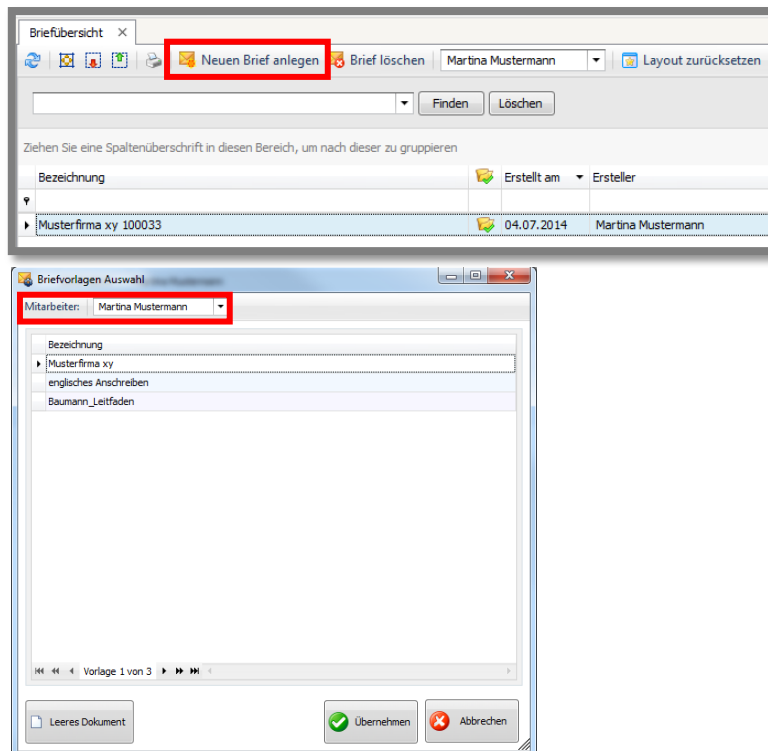
2. Briefe

Mithilfe der bereits angelegten Vorlagen können nun personalisierte Briefe, Berichte, etc. für alle erdenklichen geschäftlichen und privaten Geschäftsvorfälle geschrieben und beim entsprechenden Ansprechpartner abgespeichert werden. Um die "**Briefübersicht**" zu öffnen, klicken Sie im Hauptmenü auf "**Briefe**".

2.1 Briefe/Serienbriefe anlegen/schreiben

Zur Vorbereitung können Sie in den Einstellungen "**Administration** → **Administration** → **User Verwaltung**" können Sie die Mitarbeiter auswählen und jeweils Einstellungen zu den Briefen vornehmen. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie im Leitfaden "**Administration-Administration**" unter Punkt 1.3 Tab "**Briefe**".

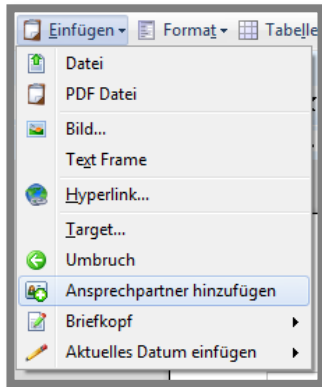
Klicken Sie hier im Modul "**Briefe**" auf den Button "**Neuen Brief anlegen**".



Wählen Sie eine Vorlage aus und klicken Sie auf den Button "**Übernehmen**", um die Vorlage zu öffnen oder klicken Sie auf den Button "**Leeres Dokument**", um ein leeres Dokument im Editor zu öffnen.

Zur Info: Sie können auch Vorlagen anderer "**Mitarbeiter**" (rot markiert) auswählen, vorausgesetzt, Sie besitzen die nötigen Rechte, die unter "**Administration** → **Administration** → **User Verwaltung** → **Briefe**" vergeben werden. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie im Leitfaden "**Administration-Administration**" unter Punkt 1.3 Tab "**Briefe**".

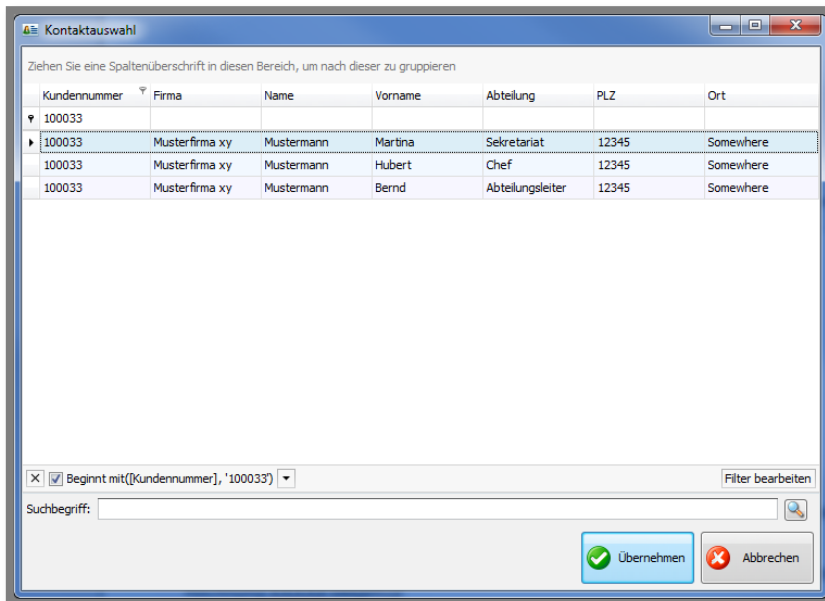
2.2 Platzhalter



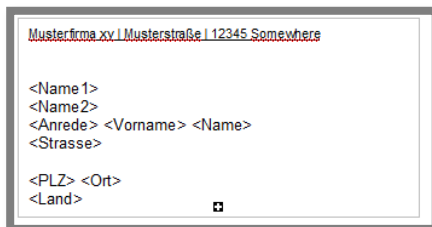
Um die Platzhalter zu ersetzen, klicken Sie auf **"Einfügen → Ansprechpartner hinzufügen"**. Die Platzhalter werden durch die konkreten Informationen ersetzt.

Wichtig: Wenn Sie **#Platzhalter#** verwenden möchten, achten Sie bitte darauf, dass dem **Ansprechpartner** im Adressenstammsatz ein **Geschlecht** zugewiesen wurde. Ansonsten können ungewollte Anreden, wie z.B. **Sehr geehrte/r Frau/Herr Mustermann** auftreten.

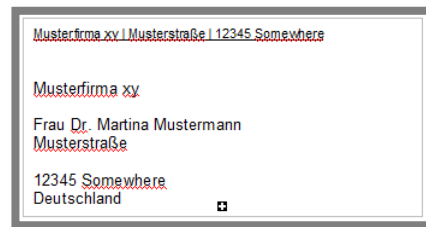
Wählen Sie den Ansprechpartner aus und klicken Sie auf den Button **"Übernehmen"**.



Briefkopf leer:



Briefkopf gefüllt:



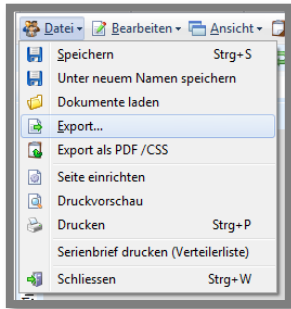
Achtung: Bitte beachten Sie, dass Sie einzelne Briefe (oder sonstige Dokumente) dem entsprechenden Ansprechpartner zuordnen müssen (Brief in der Übersicht markieren und rechte Maustaste). Nur Serienbriefe werden derzeit automatisch zu den entsprechenden Ansprechpartnern zugeordnet.

2.3 Brief exportieren

Wenn Sie den Brief als PDF exportieren möchten, klicken Sie auf "**Datei → Export als PDF / CSS**".

Wenn Sie den Brief als doc / docx exportieren möchten, klicken Sie auf "**Datei → Export**".

Es öffnet sich eine Maske, dort geben Sie bitte den **Dateinamen** und den **Dateipfad** an.

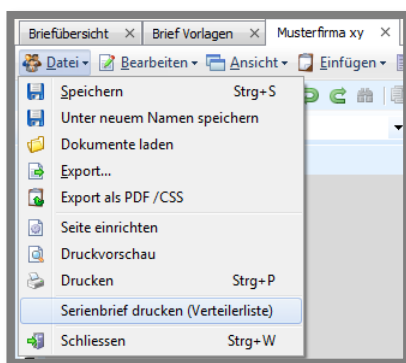


2.4 Serienbrief

Sie haben die Möglichkeit, Serienbriefe an sogenannte Verteilerlisten zu drucken. Hierbei werden die Kontaktdaten jeder Adresse der betreffenden Verteilerliste automatisch in den Brief eingefügt. Die Zuordnung eines Briefes zu den entsprechenden Adressen bzw. Ansprechpartnern findet hier automatisch statt.


Wichtig: Zuvor müssen Sie eine Verteilerliste angelegt haben. Um weitere Informationen über die Verteilerlisten zu erfahren, sehen Sie im Leitfaden "**Verteilerlisten**" nach.

Um einen Serienbrief zu erstellen, klicken Sie auf "**Neuen Brief anlegen**", anschließend wählen Sie die Vorlage aus. Klicken Sie nun auf "**Datei → Serienbrief drucken (Verteilerliste)**".



Es öffnet sich eine Maske, in der Sie die **Verteilerliste** auswählen, die für den Briefdruck verwendet werden soll.

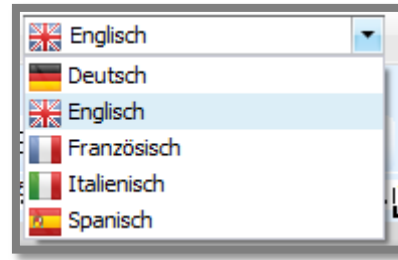
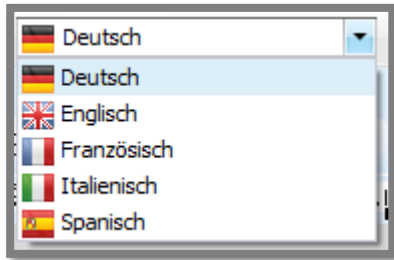
Anschließend werden Sie gefragt, ob Sie die **Serienbriefe ausdrucken** möchten.

Nachdem Sie die Serienbriefe erstellt haben, erscheinen diese in der Briefübersicht und sind dem jeweiligen Ansprechpartner zugewiesen. Klicken Sie auf **Aktualisieren** , falls die Serienbriefe nicht in der Auflistung angezeigt werden.

3. Sprache

Eine Vorlage, ein leeres Dokument verwenden oder ein Brief kann in verschiedenen Sprachen geschrieben werden:

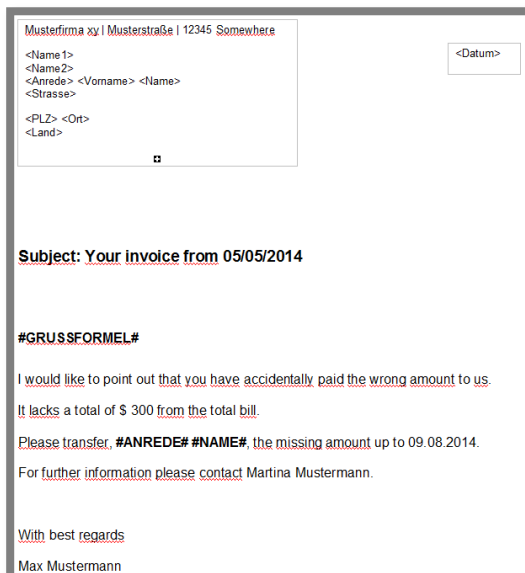
Rufen Sie zunächst die Vorlage oder den Brief auf. Nun sehen Sie rechts in der Tab-Menüzeile das Sprachauswahlfeld. Mithilfe des Drop-Down-Menüs können Sie eine Sprache auswählen.



Bitte beachten Sie: Stellen Sie, bevor der Ansprechpartner hinzugefügt wird, die Sprache des Briefes ein, um z.B. die korrekte Anrede in der jeweiligen Sprache zu gewährleisten.

Die Platzhalter fügen automatisch die richtigen Worte in der angegebenen Sprache an die vorgegebenen Stellen ein.

#Platzhalter#



Ansprechpartner hinzugefügt:

