Versionsinformationen

CAS Produkte Version 12

Copyright

Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der CAS Software AG darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

© 2010 CAS Software AG. Alle Rechte vorbehalten.

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12, 76131 Karlsruhe, www.cas.de

Sämtliche erwähnten Kennzeichen stehen ausschließlich den jeweiligen Inhabern zu.

Einschränkung der Gewährleistung

Für die Richtigkeit des Inhalts wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

Stand: Juni 2010

Inhalt

1 Einleitung 4
1.1 Produktstrategie und Entwicklungsziele 4
1.2 Abkündigungen 5
1.3 Sonstige Änderungen 6

2 Neues Modul "Survey" 8
2.1 Funktionsumfang 8
2.2 Wissenswertes 11

3 Notes connect 12

4 iPhone-Client 13

5 Inxmail-Anbindung 14

6 Zentrale Administration 17
6.1 Datenschutz 17
6.2 Diverse Punkte 18
6.3 E-Mail-Konto 22
6.4 Ansichtsformate 24
6.5 Navigatoren 25

7 Neuerungen in CAS genesisWorld 28
7.1 Neue Funktionen (für alle Editionen) 28
7.2 Neue Funktionen (nur für die Premium Edition) 33
7.3 Neue Funktionen für Web access 33

8 Neuerungen in den Modulen 34
8.1 Sales 34
8.2 Marketing 34
8.3 Report 34
8.4 Form Designer 35
8.5 Project 36
8.6 Helpdesk 38
8.7 Helpdesk online 40
8.8 Zeiterfassung (Project/Helpdesk) 41
8.9 Projekt- und Vorgangsvorlagen (Project/Helpdesk) 41

1 Einleitung

In diesem Dokument werden die wesentlichen Änderungen und Neuerungen rund um die CAS Standardprodukte auf Basis von CAS genesisWorld Version 12 beschrieben.

Wir möchten jedem Partner nahe legen, sich ausführlich mit den Versionsinformationen auseinanderzusetzen und diese bei jedem relevanten Kundenkontakt zu berücksichtigen.

Neben der allgemeinen Produktstrategie werden die wichtigsten Entwicklungsziele und die wesentlichen Neuerungen vorgestellt. Dieses Dokument verzichtet bewusst auf Details in den einzelnen Teilbereichen – diese werden im Rahmen der normalen Dokumentation zur Verfügung gestellt.

> **Bitte beachten Sie**
>
> Die Angaben in diesem Dokument entsprechen dem **Freigabestand vom 10.06.2010**. Nicht sämtliche neuen – in diesem Dokument vorgestellten – Funktionen stehen sofort mit der Freigabe zur Verfügung. Über Details zu möglichen Einschränkungen informieren wir Sie im Rahmen einer gesonderten Freigabe-E-Mail bzw. Partner-Newsletters.
>
> Gleiches gilt für Anbindungen und das Zusammenspiel mit Drittsoftware. Details dazu entnehmen Sie bitte der aktualisierten **Freigabeliste**.
>
> Mit der Freigabe steht die Version 12 in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung, weitere Sprachen folgen sukzessiv. Über die **Verfügbarkeit von Sprachen** informieren wir Sie ebenfalls gesondert.

1.1 Produktstrategie und Entwicklungsziele

Die CAS Software AG hat bei der Entwicklung der neuen Versionen folgende Ziele und Schwerpunkte verfolgt:

- Neues Umfragemodul 'Survey'
- Lotus Notes connect
- iPhone-Client
- Erweiterung der Inxmail-Anbindung
- Zentrale Administrierbarkeit

Daneben wurden die Basisprodukte sowie die einzelnen Module des Portfolios konsequent weiterentwickelt.

1.2 Abkündigungen

- Die **Outlookansichten** werden künftig nicht mehr unterstützt. Bei diesen speziellen Ansichten wurde eine Fremd-Komponente von Microsoft verwendet, die von Microsoft nicht mehr unterstützt wird. Dadurch kann die CAS Software AG das reibungslose Funktionieren nicht mehr sicher stellen.
- Das **Modul Analysis** wurde bereits abgekündigt und der Anteil im Updateservice-Vertrag zum 31.12.2009 durch die CAS Software AG gekündigt. Der Support dieses Moduls endet mit der Freigabe der Version 12.
- Die **Microsoft Office Berichtsvorlagen** stehen für Neukunden ab der Version 12 nicht mehr zu Verfügung.
- Das **OnDemand**-Modell wird nicht mehr angeboten. Kunden wurden erfolgreich auf CAS PIA bzw. CAS genesisWorld migriert. Interessenten und Neukunden sollten ausschließlich auf diese beiden Möglichkeiten (insb. CAS PIA) verwiesen werden.
- Die Partnerlösung **'Actinote CRM-Pen'** wird nicht mehr angeboten.
- Alle Funktionen des **Benachrichtigungsdienstes von Modules & Solutions** sind mit der Version 12 von CAS genesisWorld im Aktions- und Benachrichtigungsdienst integriert und stehen bei Neuinstallationen nicht mehr zu Verfügung. Bestandskunden können den Dienst in Version 12 weiterhin nutzen. Über die Version 12 hinaus wird der Benachrichtigungsdienst Modules & Solutions nicht mehr zur Verfügung stehen. Eine Migration der bestehenden Regeln des Benachrichtigungsdienstes von Modules & Solutions findet nicht statt. Diese Regeln müssen erneut im CAS genesisWorld Aktions- und Benachrichtigungsdienst abgebildet werden.
- Die alte **HTML-Verknüpfungsliste für Zeiterfassungen** wird nicht mehr unterstützt. Eine gleichwertige Ansicht kann im Verknüpfungsnavigator über **Neue Ansicht > Verknüpfungsliste > Zeiterfassungen** angelegt werden.
- Das **Kennwort-Feld für Helpdesk online** ist nicht mehr wählbar. Es wird immer das Vorgangsfeld 'Kennwort' verwendet. Das Kennwort-Feld wird außerdem beim Update auf Version 12 in ein Systemfeld umgewandelt.
- Die **Verkaufschancenauswertung** im Menü Extras wird für Neuinstallationen von CAS genesisWorld Version 12 nicht mehr angeboten.
- Die Möglichkeit, **Operatoren in Listen** zu verwenden, wird für Neuinstallationen von CAS genesisWorld Version 12 nicht mehr angeboten.
- **Oracle Standard Edition One Datenbanken** werden bei Neuinstallationen von CAS genesisWorld Version 12 nicht mehr unterstützt.
- Die **PaperPort-Anbindung** wird mit der Version 12 von CAS genesisWorld nicht mehr angeboten.

1.3 Sonstige Änderungen

- Das Produkt **CAS teamWorks** wird zukünftig als Modul für CAS genesisWorld vermarket und vertrieben. Insbesondere für Interessenten und Neukunden gilt, dass CAS teamWorks nur noch zusammen mit CAS genesisWorld gekauft werden kann. In Ausnahmefällen kann CAS teamWorks jedoch projektspezifisch als Stand-Alone-Anwendung eingesetzt werden.
  Technisch gesehen (Installation, Lizenzen etc.) ändert sich nichts. Es handelt sich lediglich um eine neue Außendarstellung (Marketingunterlagen, Webseiten etc.) und Positionierung innerhalb des CAS Produktportfolios.
- Die bisherigen **Standardberichte** in CAS genesisWorld werden fortan durch **Crystal Reports** Berichte ersetzt. Für die Anzeige dieser Berichte ist der kostenlose Crystal Reports Viewer notwendig (dieser wird automatisch über die Installationsroutine bereit gestellt).
  Alle Berichte (Datensatztyp Bericht), die von Anwendern bis einschließlich Version 11 auf Basis der "alten" Berichtsvorlagen erzeugt wurden, stehen auch in der Version 12 zur Verfügung: die Vorlagen werden dabei durch äquivalente Crystal Reports Vorlagen ersetzt.
  Da die neuen Crystal Reports Berichte mehr Interaktivität ermöglichen, wurden z.T. mehrere Berichtsvorlagen zu einer einzigen Crystal Reports Vorlage zusammengefasst. In Einzelfällen kann es zu geringfügigen Abweichungen zwischen alten und neuen Berichtsvorlagen kommen (eine Gruppierung wird z.B. in eine Sortierung gewandelt).
  Sollten in der Vergangenheit spezielle Kundenanpassungen (kundenspezifische Berichte) durch die CAS Software AG vorgenommen worden sein, so stehen diese **nicht** mehr in der Version 12 zur Verfügung – das "Mapping" von alten auf neue Vorlagen funktioniert nur bei Standard-Vorlagen.
  Über die neuen Möglichkeiten im Zusammenhang mit Crystal Reports informiert Kapitel 7.1.
- **Partneranpassungen** haben künftig die Dateiendung .sdk; die ocx-Dateien des Produktstandards werden dabei nicht mehr überschrieben. Beim Registrieren wird geprüft, ob sdk-Dateien vorhanden sind und ggf. registriert. Es gibt außerdem die Möglichkeit, den Produktstandard wiederherzustellen, indem die Standard-ocx-Dateien registriert werden.
- Der **Verkaufspreis von Mobile sync** wurde von 99.- auf 100.- Euro angehoben und somit an die anderen "geraden" Preise der CAS Produkte – insb. an das neue Modul 'Mobile CRM for iPhone' mit einem Verkaufspreis von ebenfalls 100.- Euro – angeglichen. Die Preisänderung gilt ab sofort für alle neu gekauften Lizenzen. Für Bestands-/USV-Kunden hat dies keine Auswirkung.
- Der **Versand unserer Produkte** ändert sich zur Version 12 ebenfalls. Anstelle einer großen Schachtel mit CD/DVD und gedrucktem Handbuch tritt eine

schlankere Form der Auslieferung: eine kleine, flache Box enthält neben Lieferschein / Rechnung einen USB-Stick, auf dem sämtliche Installationsquellen sowie das Handbuch in pdf-Form verfügbar sind. Der Microsoft SQL-Server wird auf Wunsch – weiterhin auf DVD – beigelegt. Details zu diesem neuen Konzept erfahren Sie gesondert per Partner-Newsletter.

2 Neues Modul "Survey"

Mit der Version 12 von CAS genesisWorld wurde für eine noch effektivere Kommunikation mit dem Kunden das Zusatzmodul "Survey" entwickelt.

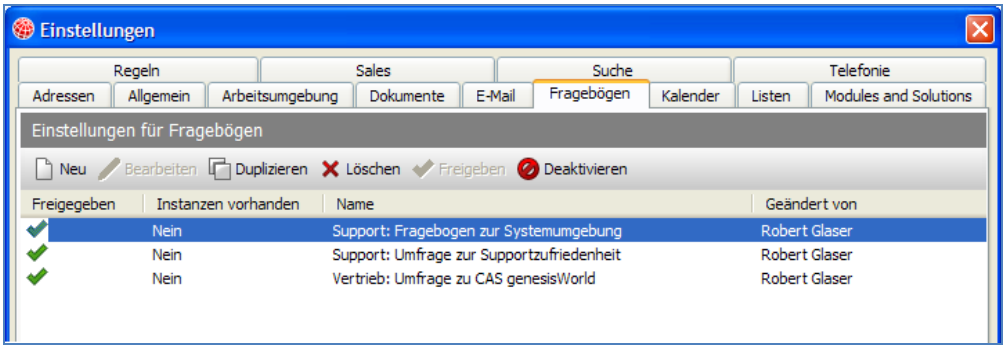
Mit dem Modul können Fragebögen angelegt werden, die z. B. die Mitarbeiter im Support, Vertrieb und Marketing für einen professionellen Kundenkontakt nutzen können, indem sie auf eine Menge an standardisierter und systematischer Fragen zurückgreifen können.

2.1 Funktionsumfang

Das folgende Kapitel beschreibt die Möglichkeiten eines Fragebogens und seine Einbindung in CAS genesisWorld.

Der Fragebogen

Damit ein Fragebogen in CAS genesisWorld verwendet werden kann, muss erst eine Vorlage für diesen Fragebogen angelegt werden. Benutzer mit den entsprechenden Rechten finden die Fragebogenverwaltung in ihren Benutzereinstellungen.



In diesem Bereich werden alle Fragebogenvorlagen angezeigt; diese können deaktiviert bzw. freigegeben werden.

Verwendet ein Benutzer einen Fragebogen in CAS genesisWorld, wird eine Instanz aus der gewählten Vorlage angelegt.

- Ein Fragebogen kann aus mehreren Abschnitten aufgebaut sein, ein Abschnitt fasst mehrere thematisch zugehörige Fragen zusammen.
- Ein Fragebogen kann eine Bewertung (absolut oder relativ) enthalten. Dabei wird bei den verschiedenen Antwortmöglichkeiten eine Punktzahl hinterlegt und nach Durchführung des Fragebogens aufsummiert. Die Punktezahl kann

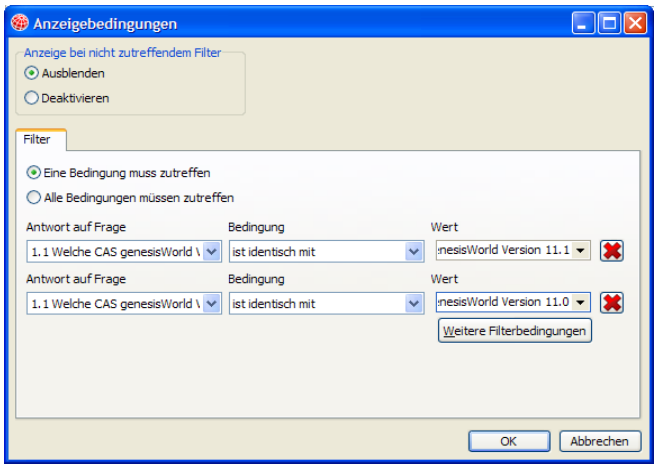
wahlweise auf dem Fragebogen mit ein- oder ausgeblendet werden. Sie kann außerdem in ein Text- oder Zahlenfeld des Datensatzes übertragen werden, zu dem der Fragebogen angelegt wird.

Möglichkeiten der Fragen-Erstellung

Je nach Kontext der Frage kann der Benutzer unterschiedliche Antwortvarianten zulassen. Zur Verfügung stehen:

- Freitexteingabe Text oder Zahl (Ein- oder Mehrzeilig)
- Ja/Nein – Option
- Vorgegebene Antwortmöglichkeiten (Einfach- und Mehrfachauswahl)
  Auf Wunsch können als Antwortmöglichkeiten Eingabehilfen, die in der Management Konsole zu einem Adressfeld hinterlegt wurden, angezeigt werden.
- Datumswerte
- Abbildung auf einer Skala bzw. Antwortmatrix

Mit Hilfe eines Filters kann definiert werden, unter welchen Voraussetzungen (gegebene Antworten früherer Fragen) die Frage ein- oder ausgeblendet werden soll.



Auch können erklärende Hilfetexte dem Interviewer pro Frage angezeigt werden.

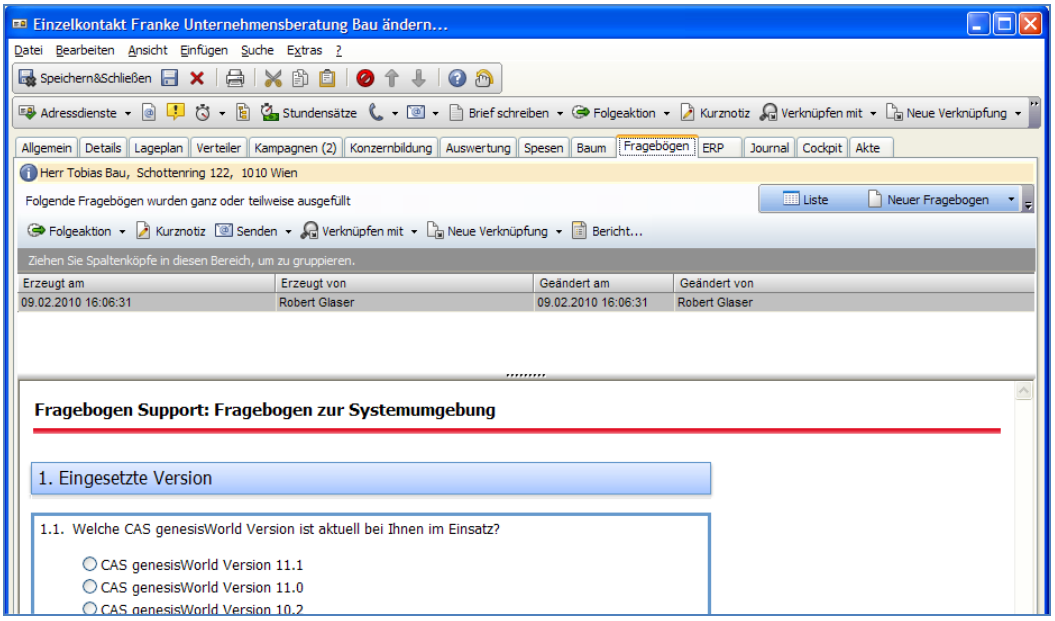
Einbindung in CAS genesisWorld

Die Fragebögen sind ein eigener Datensatz-Typ in CAS genesisWorld und können somit auch z. B. im Navigator als Liste eingeblendet werden oder über die globale Suche von CAS genesisWorld gesucht werden. In der Management Konsole kann definiert werden, zu welchen Datensatz-Typen Fragebögen angelegt werden können. Zur Auswahl stehen alle Datensatz-Typen, die im Client sichtbar und verknüpfbar sind.

Um z. B. einen neuen Fragebogen zu einer Adresse anzulegen, wechseln Sie in die Adressliste oder öffnen einen Adress-Datensatz. Über **Neue Verknüpfung** kann nun der Datensatz-Typ **Fragebögen** ausgewählt werden.

> **Bitte beachten Sie**
>
> Ein Fragebogen muss mit einem Datensatz verknüpft sein. Es ist somit nicht möglich, z. B. direkt über das Menü **Neu** einen neuen Fragebogen anzulegen.

Bei allen Datensatz-Typen, die für Fragebögen freigeschaltet sind, wird das Register **Fragebögen** eingeblendet. Darin werden alle Fragebögen angezeigt werden, die mit dem Datensatz verknüpft sind.



Das Register **Fragebögen** kann über die Einstellung **Sichtbarkeit der Register** unter **Sonstiges** in der Management-Konsole ausgeblendet werden.

Survey in Verbindung mit dem Zusatzmodul Marketing

Hat ein Kunde beide Zusatzmodule im Einsatz, steht ein neuer Aktions-Typ **Fragebogen** bei der Kampagnenplanung zur Auswahl.

Bei der Durchführung der Aktion wird zu jeder Adresse des zugehörigen Adresstopfs ein Fragebogen erzeugt und mit der Adresse verknüpft. Sobald ein Fragebogen den Status **Abgeschlossen** erhält, gilt die Aktion als durchgeführt und der Kontakt kann anhand einer Reaktionseintragung in die nächste Stufe der Kampagne aufgenommen werden.

Survey in Verbindung mit dem Zusatzmodul Report

Hat ein Kunde beide Zusatzmodule im Einsatz, kann der Datensatz-Typ Fragebögen für Auswertungen ausgewählt werden. Dabei können sowohl die Fragen wie auch die eigentlichen Antworten berücksichtigt werden.

2.2 Wissenswertes

- Survey ist ein kostenpflichtiges Zusatzmodul (pro Benutzer). Es ist als Manager-Lizenz zum Anlegen und Verwalten von Fragebögen (Vorlagen) sowie als Client-Lizenz zur Durchführung von Befragungen (Nutzen von Fragebögen) erhältlich.
- Die CAS genesisWorld Standard-Edition ist ausreichend
- Die volle Funktionalität ist nur im Windows Client verfügbar
- Beim gemeinsamen Einsatz der Zusatzmodule Survey und Marketing wird der Fragebogen als zusätzliche Aktionsalternative einer Kampagne angeboten
- Angelegte Vorlagen und die daraus erzeugten Fragebögen stehen nur einsprachig zu Verfügung
- Beim gemeinsamen Einsatz der Zusatzmodule Survey und Report können die Fragen und Antworten mit ausgewertet werden
- Beim gemeinsamen Einsatz der Zusatzmodule Survey und Form Designer kann das Datensatzfenster für Fragebögen mit Form Designer erweitert werden.

3 Notes connect

Neben Microsoft Exchange ist Lotus Notes ein weit verbreitetes Groupware-System – insb. bei größeren Unternehmen. Damit die Zusammenarbeit in heterogenen IT-Landschaften reibungslos funktioniert, ermöglicht Notes connect den gemeinsamen Einsatz von CAS genesisWorld und Lotus Notes®.

Folgenden Funktionsumfang bietet das Modul:

- Automatischer Abgleich der Datensatz-Typen Termine und Aufgaben. Diese Datensätze sind nach dem Abgleich in beiden Systemen vorhanden, der Abgleich erfolgt im .ics Format über eigene Austauschverzeichnisse.
- Abgeglichene Termine und Aufgaben sind auch verfügbar, falls Lotus Notes® nicht zu Verfügung steht.
- Lotus Notes® spezifische Felder werden in CAS genesisWorld in einer eigenen Registerkarte der Datensätze mit lesendem Zugriff angezeigt.
- Der Synchronisationsauftrag gilt systemweit und muss somit nicht für jeden einzelnen Benutzer eingerichtet werden; die Identifikation der Benutzer erfolgt über ihre hinterlegte E-Mail-Adresse.
- Inkrementelle Synchronisation zwischen Lotus Notes® und CAS genesisWorld, bei dem nur Daten abgeglichen werden, die sich seit dem letzten Abgleich geändert haben.

Bitte beachten Sie

Die Notes connect Lizenz gilt für die gesamte Installation von CAS genesisWorld und kann nicht für einzelne Benutzer freigeschalten werden. Für Notes connect ist eine eigene Lizenz notwendig. Diese Lizenz ist nicht im Standard enthalten. Die aktuellen Preise finden Sie in der Preisliste der CAS Produkte.

Im Web access stehen die Funktionen noch nicht zur Verfügung – sie werden in einem der nächsten Software-Updates bereitgestellt.

4 iPhone-Client

Mit der Version 12 von CAS genesisWorld wird es einen nativen iPhone-Client geben, der als App über den App-Store von Apple heruntergeladen werden kann.

Mit Hilfe dieser App können Anwender auf Termine und Adressen aus CAS genesisWorld zugreifen – inklusive ihrer Akte.

Der Zugriff erfolgt direkt auf dem Live-System, eine Datensynchronisation findet nicht statt. Dabei werden die Zugriffsrechte von CAS genesisWorld berücksichtigt: hat ein Anwender schreibende Rechte auf einen Datensatz, kann er diesen auch über das iPhone ändern.

Für diese App ist eine eigene Lizenz notwendig, die in der Management Konsole eingetragen und für bestimmte Benutzer freigeschaltet werden kann / muss.

Cockpit

Die App startet mit der Anzeige des Cockpits. Hier werden übersichtlich alle Termine des heutigen Tages sowie alle dazu verknüpften Adressen angezeigt. Selbstverständlich kann aus dieser Ansicht direkt in die einzelnen Termine und Adressen gesprungen werden.

Adressen

Die im iPhone angezeigten Adressen können direkt aus der App kontaktiert werden. So kann die aktuelle Adresse angerufen oder auch per E-Mail / SMS angeschrieben werden. Zusätzlich ist es möglich, sich verschiedene Adressen in einer Karte anzeigen zu lassen.

Termine

Es werden verschiedene Kalenderansichten, wie z. B. Monatskalender oder die Darstellung in Listenform angeboten. Auch ist es möglich, sich die Kalender seiner Kollegen anzeigen zu lassen und neue Termine anzulegen.

Akte

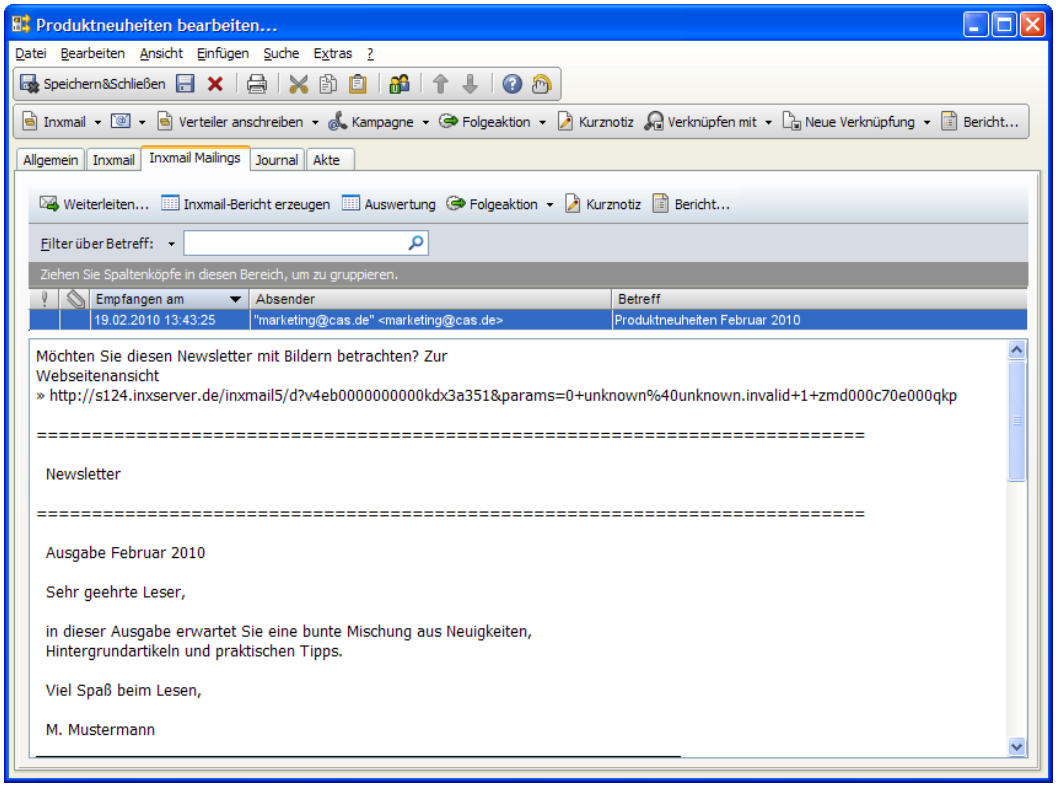
Um die 360°-Sicht auf den Kunden auch mit dem iPhone zu gewährleisten, kann mit Hilfe der App auf die jeweilige Adress- oder Terminakte zugegriffen werden. Dabei werden alle verknüpften Datensatz-Typen chronologisch in der Akte angezeigt. Verknüpfte Adressen und Termine können direkt geöffnet werden, bei allen anderen Datensatz-Typen werden die wichtigsten Informationen mit lesendem Zugriff angezeigt.

5 Inxmail-Anbindung

Die bestehende und erfolgreiche Anbindung an Inxmail wurde komplett überarbeitet. Durch enge Zusammenarbeit mit Inxmail ist es gelungen, die Anbindung auf eine neue technologische Basis zu stellen und dadurch weiter zu verbessern und um neue Funktionen zu ergänzen. So wurden zahlreiche Verbesserungen und Detail-Optimierung bzgl. Oberfläche, Usability, interner Logik und Performance durchgeführt. Weitere neue Funktionen werden im Folgenden beschrieben.

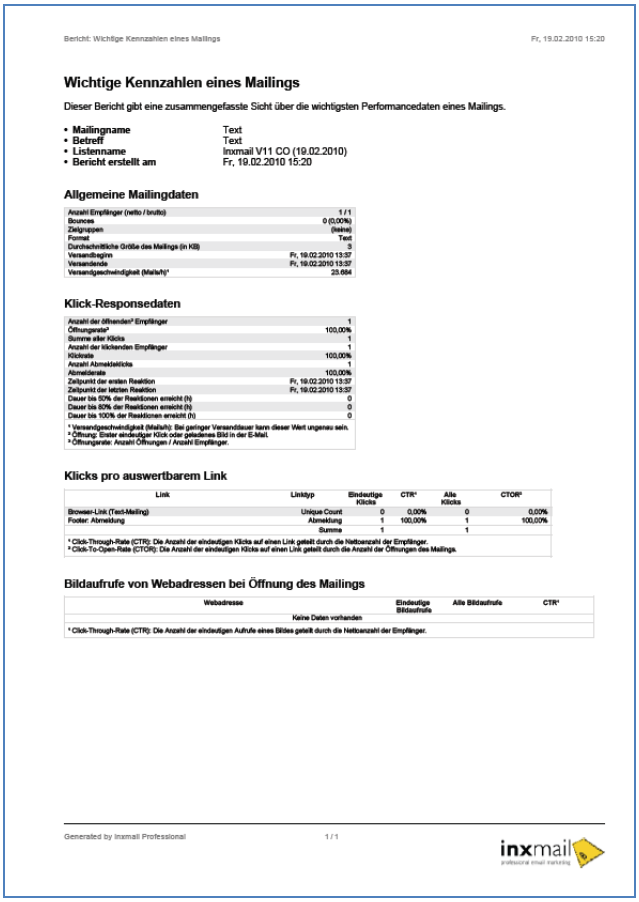
Übersichtliche Darstellung der versandten Mailings inkl. Vorschau

In Inxmail-Verteilern können Sie über ein separates Register sehen, welche Mailings auf Basis dieses Verteilers bereits durchgeführt wurden. Eine Vorschau gibt einen schnellen Überblick über den Inhalt des Mailings.



Berichte direkt aus CAS genesisWorld erzeugen

Sie haben die Möglichkeit, zu einem Mailing jederzeit einen aussagekräftigen Bericht zu erzeugen – dies geschieht entweder aus dem Verteiler im Register 'Inxmail-Mailings' über die Schaltfläche 'Inxmail-Bericht erzeugen' oder aus dem Mailing selbst über die entsprechende Schaltfläche.
Der Inxmail-Bericht "Wichtige Kennzahlen eines Mailings" ist nun direkt aus CAS genesisWorld aufrufbar. Mit dem Aufruf werden die aktuellen Daten bzgl. Antwortverhalten etc. von Inxmail abgeholt und als Bericht aufbereitet. Der Bericht wird in CAS genesisWorld als pdf-Dokument archiviert und verknüpft. So haben Sie in der Akte des Mailings eine Übersicht über alle bisher erzeugten Berichte und können damit die Entwicklung des Antwortverhaltens gut erkennen und festhalten.
Da das Erzeugen eines solchen Berichts unter Umständen einige Zeit in Anspruch nehmen kann, hat der Anwender die Möglichkeit, sich über das erfolgreiche Erstellen des Berichts per E-Mail informieren zu lassen (der Bericht selbst ist als Anhang beigefügt) oder den Bericht stillschweigend zu erzeugen und mit dem Mailing zu verknüpfen.



Bericht: Wichtige Kennzahlen eines Mailings — Fr, 19.02.2010 15:20

Wichtige Kennzahlen eines Mailings

Dieser Bericht gibt eine zusammengefasste Sicht über die wichtigsten Performancedaten eines Mailings.

- **Mailingname** Text
- **Betreff** Text
- **Listenname** Inxmail V11 CO (19.02.2010)
- **Bericht erstellt am** Fr, 19.02.2010 15:20

Allgemeine Mailingdaten

Anzahl Empfänger (netto / brutto)	1 / 1
Bounces	0 (0,00%)
Zielgruppen	(keine)
Format	Text
Durchschnittliche Größe des Mailings (in KB)	3
Versandbeginn	Fr, 19.02.2010 13:37
Versandende	Fr, 19.02.2010 13:37
Versandgeschwindigkeit (Mails/h)*	23.684

Klick-Responsedaten

Anzahl der öffnenden² Empfänger	1
Öffnungsrate²	100,00%
Summe aller Klicks	1
Anzahl der klickenden Empfänger	1
Klickrate	100,00%
Anzahl Abmeldeklicks	1
Abmelderate	100,00%
Zeitpunkt der ersten Reaktion	Fr, 19.02.2010 13:37
Zeitpunkt der letzten Reaktion	Fr, 19.02.2010 13:37
Dauer bis 50% der Reaktionen erreicht (h)	0
Dauer bis 80% der Reaktionen erreicht (h)	0
Dauer bis 100% der Reaktionen erreicht (h)	0

* Versandgeschwindigkeit (Mails/h): Bei geringer Versanddauer kann dieser Wert ungenau sein.
² Öffnung: Erster eindeutiger Klick oder gelesenes Bild in der E-Mail.
² Öffnungsrate: Anzahl Öffnungen / Anzahl Empfänger.

Klicks pro auswertbarem Link

Link	Linktyp	Eindeutige Klicks	CTR*	Alle Klicks	CTOR*
Browser-Link (Text-Mailing)	Unique Count	0	0,00%	0	0,00%
Footer: Abmeldung	Abmeldung	1	100,00%	1	100,00%
	Summe	1		1	

* Click-Through-Rate (CTR): Die Anzahl der eindeutigen Klicks auf einen Link geteilt durch die Nettoanzahl der Empfänger.
* Click-To-Open-Rate (CTOR): Die Anzahl der eindeutigen Klicks auf einen Link geteilt durch die Anzahl der Öffnungen des Mailings.

Bildaufrufe von Webadressen bei Öffnung des Mailings

Webadresse	Eindeutige Bildaufrufe	Alle Bildaufrufe	CTR*
Keine Daten vorhanden			

* Click-Through-Rate (CTR): Die Anzahl der eindeutigen Aufrufe eines Bildes geteilt durch die Nettoanzahl der Empfänger.

Generated by Inxmail Professional — 1 / 1 — inxmail

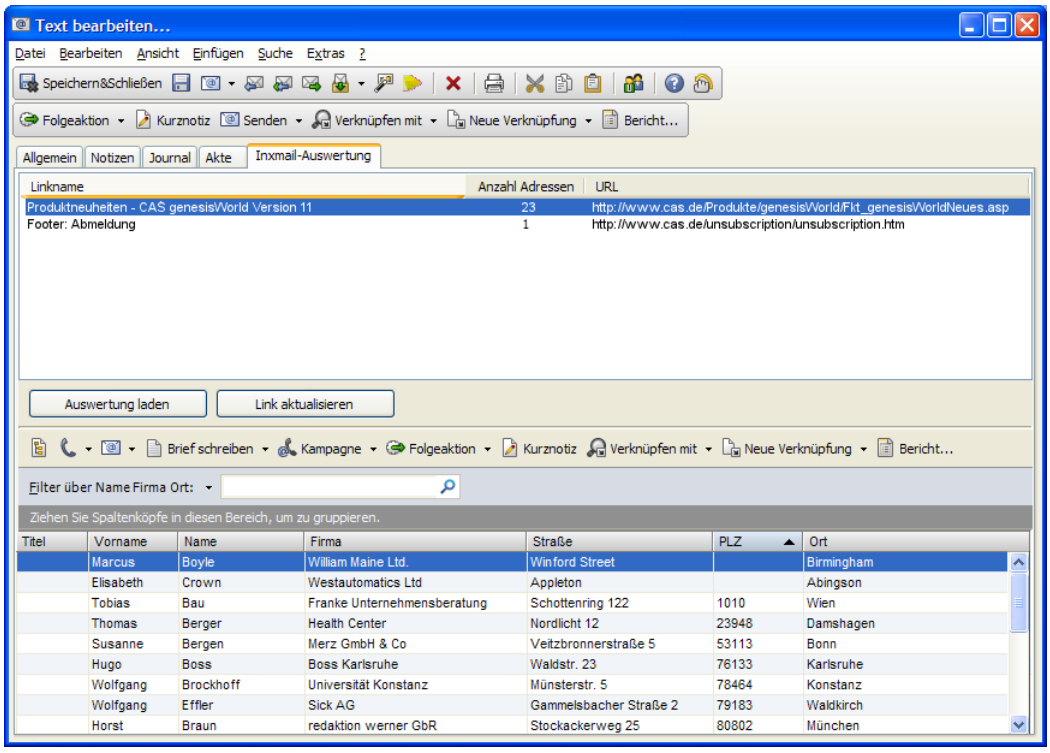
Ad-hoc-Polling von Klick-Reaktionen aus Inxmail

Mit Inxmail haben die Anwender die Möglichkeit, Links in ihre Mailings einzubetten (z.B. "Produktinformationen anfordern"). Klicken Empfänger auf einen dieser Links, wird diese Reaktion automatisch erfasst. In CAS genesisWorld sind Anwender nun in der Lage, zu einem Mailing sämtliche Klick-Reaktionen ad-hoc abzurufen. Dabei werden die verfügbaren Links im oberen Teil des Registers dargestellt. Im unteren Teil werden die Adressen angezeigt, die auf den entsprechenden (oben fokussierten) Link geklickt haben. Mit diesen differenzierten Adresslisten kann nun weitergearbeitet werden (z.B. Erzeugen eines neuen Verteilers, Durchführen einer Folgeaktion, "Global ändern" zum Setzen eines bestimmten Adress-Merkmals etc.).

Bitte beachten Sie

Es werden keinerlei Daten bzgl. Reaktionen und Klickverhalten in CAS genesisWorld gespeichert. Das Abrufen der Reaktionen findet immer ad-hoc statt. Dies gilt auch für das Erzeugen von Berichten.

Ob und inwieweit Klickreaktion überhaupt – also in Inxmail – erfasst und gespeichert werden (dürfen), kann und muss in Inxmail konfiguriert werden. Die Details zur rechtlichen Situation ist im Zusammenhang mit dem Einsatz von Inxmail zu klären.



6 Zentrale Administration

Ein großes Anliegen unser Partner und Kunden war die Vereinfachung der zentralen Administrierbarkeit. Dies fällt vor allem bei großen Installationen mit vielen Benutzern ins Gewicht. Diesen wichtigen Anforderungen wurde in Version Rechnung getragen und durch zahlreiche Maßnahmen umgesetzt und verbessert.

6.1 Datenschutz

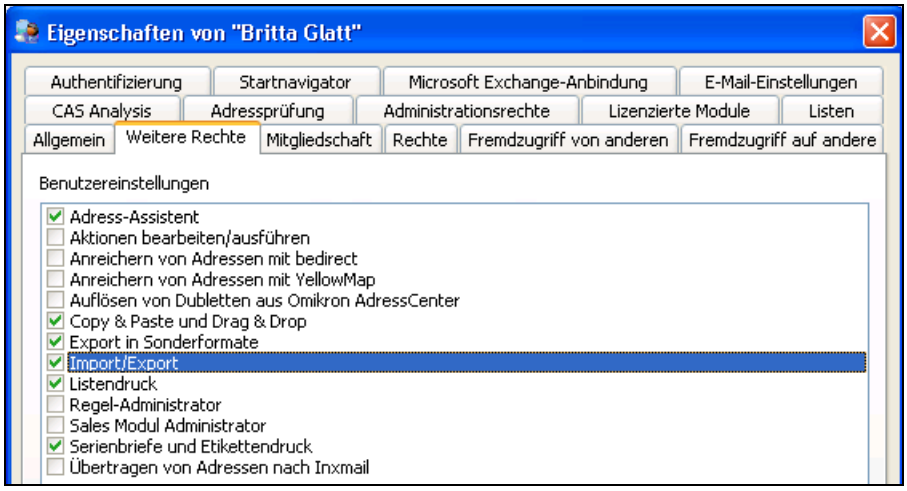
Das Thema Datenschutz ist mittlerweile bei unseren Kunden angekommen und stellt diese vor diverse Herausforderungen, die ihnen vom Gesetzgeber auferlegt werden. Um den Datenschutz im Unternehmen adäquat umzusetzen und zu befolgen, ist eine ganze Reihe von organisatorischen und technischen Maßnahmen notwendig. CAS genesisWorld unterstützt Kunden dabei, diesen Herausforderungen besser zu begegnen.

An verschiedenen Stellen im Produkt wurden Sicherheitsmechanismen eingebaut, die verhindern, dass Daten – insb. personenbezogene Adressdaten – aus dem System abfließen. Dies betrifft

- Im-/Export über den Im-/Exportassistenten (wie gehabt)
- Adress-Assistent
- Copy & Paste und Drag & Drop
- Serienbriefe & Etikettendruck
- Berichte
- Export in Sonderformate (GTF, vCard)
- Listendruck

Verfügt ein Benutzer nicht über die entsprechenden Rechte, ist die Funktionsweise im Client diesbezüglich eingeschränkt.

Des Weiteren wurde die Funktion 'Global ändern' (Neue Bezeichnung ab Version 12: 'Aktionen') an ein neues Recht gekoppelt: mit 'Aktionen bearbeiten/ausführen' kann festgelegt werden, ob der Anwender mehrere Datensätze auf einmal ändern darf oder nicht. Die Darstellung und die Administration der Rechte in der Management Konsole wurden ebenfalls überarbeitet und z.T. auf ein neues Register 'Weitere Rechte' ausgelagert.



Einen 100%igen Schutz vor Datenklau kann es – technisch – nicht geben. So stehen naturgemäß der Wunsch nach Anpassbarkeit des Systems und der flexible Zugriff auf Daten von unterwegs über Schnittstellen sowie einem effizienten Arbeiten durch komfortable Funktionen (z.B. Drag & Drop) dem Sicherheitsgedanken gegenüber. Letztlich kann es potenziellen Angreifern nur möglichst schwer gemacht werden, auf einfache Art und Weise Daten aus dem System zu entwenden. Diese einfachen Möglichkeiten (z.B. einfaches Copy & Paste) wurden in der Version 12 an spezielle Rechte gekoppelt, mit denen der Administrator gemäß den Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens Funktionen komplett abschalten oder nur für einzelne Mitarbeiter gezielt freigeben kann. In jedem Fall sollten Unternehmen eine Datenschutzerklärung mit Ihren Mitarbeitern vereinbaren, aus der klar hervorgeht, dass Daten Eigentum des Unternehmens sind und nur in definierten Anwendungsfällen und zu bestimmten Zwecken in bestimmtem Umfang verwendet werden dürfen.

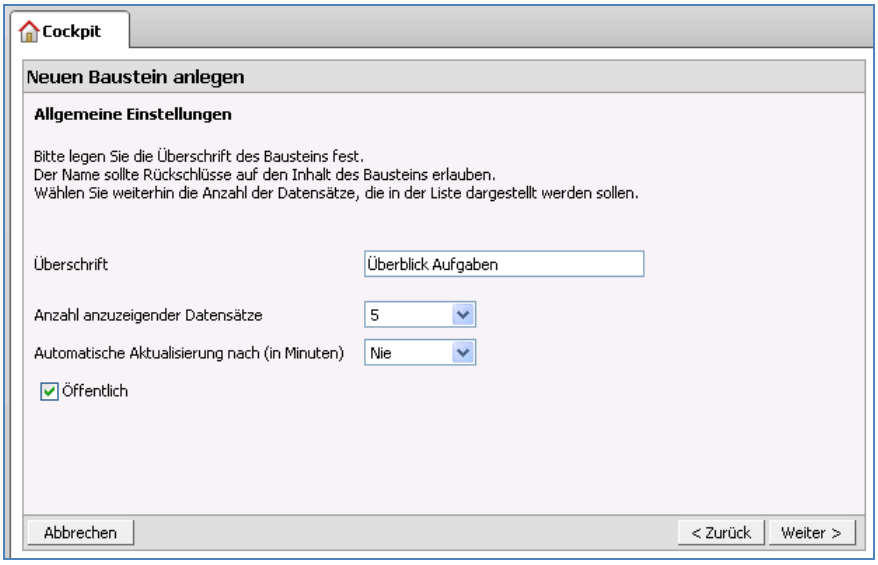
6.2 Diverse Punkte

Mehrere Benutzer ändern

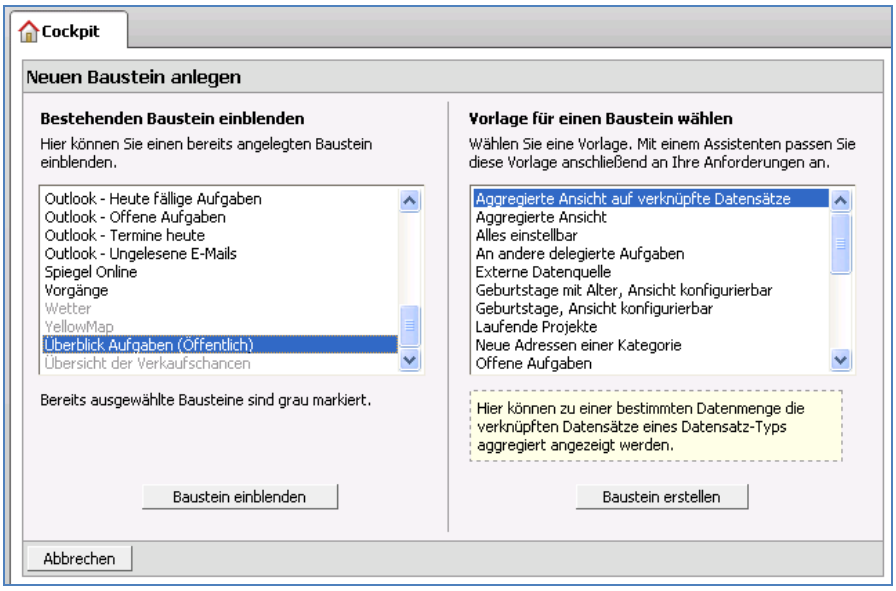
In der Management Konsole können mehrere Benutzer ausgewählt und bestimmte Einstellungen / Eigenschaften auf einmal geändert werden.

Cockpits: Öffentliche Bausteine

Administratoren können öffentliche Bausteine anlegen und für jedermann bereit stellen / veröffentlichen. Dies geschieht bei der Definition des Bausteins über die Checkbox "Öffentlich".



Anwender können diese Bausteine in ihren eigenen Cockpits verwenden.



Änderungen, die der Administrator vornimmt, gelten für alle Anwender. Löscht der Administrator einen öffentlichen Baustein, wird er in keinem Cockpit mehr angezeigt. Die einzelnen Anwender können die Bausteine nicht anpassen.
Des Weiteren kann der Administrator bei der Definition des Bausteins auf die Variable "Angemeldeter Benutzer" zurück greifen.

Installation über msi

Fortan steht neben der ".exe"-Installationsdatei auch eine Client-Installation über msi-Pakete zur Verfügung. Auf diese Weise kann der Administrator über die

automatische Software-Verteilung die Installation auf den verschiedenen Clients ausrollen. Das Word-Add-In ist ebenfalls in der msi-Installation enthalten.
Die Bezeichnung der Versionen, einzelner Servicepacks und Software-Updates werden nicht mehr durch ein Datum definiert, sondern können durch frei wählbare Vorgaben erzeugt werden.

Umstieg auf neue InstallShield Version 12

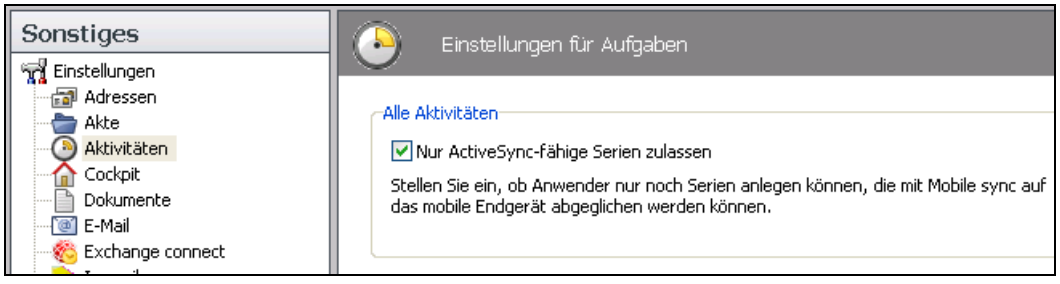
Mit der Version 12 von CAS genesisWorld wird die InstallShield 2010 für die Installation von CAS genesisWorld verwendet.

Crystal Reports Viewer in der Installation enthalten

Der Crystal Reports Viewer wurde in die Installation mit aufgenommen. Er wird sowohl für das Anzeigen von Berichten (basierend auf den Standard-Berichtsvorlagen) als auch für die Darstellung von vordefinierten Crystal Reports Berichten im Zusatzmodul Report benötigt.

Active Sync konforme Terminserien

In der Management Konsole – Bereich Sonstiges / Aktivitäten (vormals 'Aufgaben') kann festgelegt werden, ob Terminserien Active Sync konform sein sollen oder nicht. Soll die Konformität gewährleistet sein, hat der Anwender im CAS genesisWorld Client einige (wenige) Einschränkungen was die Auswahl der unterschiedlichen Wiederholungs-Schemata angeht.
Bei Neuinstallationen der Version 12 ist die Active Sync Konformität standardmäßig aktiviert.



Performance bei Massenoperationen

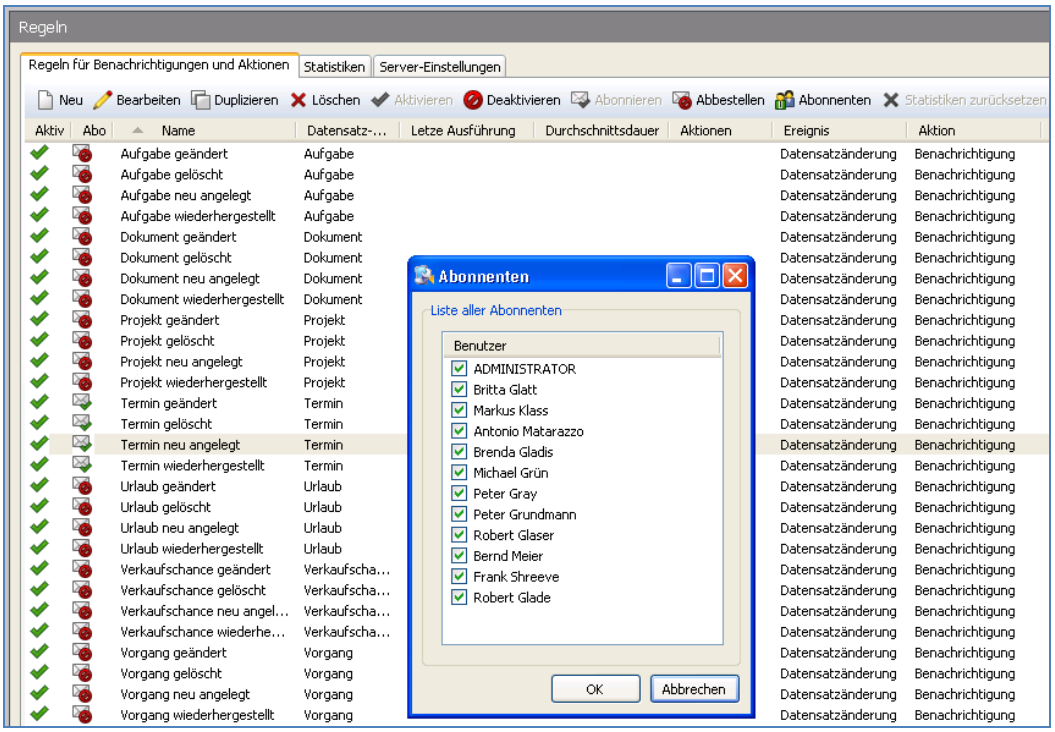
Im Zuge der Entwicklung der CAS genesisWorld Version 12 wurde ein Refactoring durchgeführt, mit dem die Performanz bei Massenoperationen um einen erheblichen Faktor verbessert wurde. Dies hat z. B. Auswirkungen auf Verteiler, Verknüpfungen mit großen Datensatz-Mengen und das Marketing Modul.

Dokumentengröße

Es ist möglich, die maximale Dokumentengröße im Dokumentenarchiv einzustellen. Möchte der Anwender ein neues Dokument einchecken, das diese Schwelle übersteigt, erfolgt eine entsprechende Hinweismeldung.
Ist ein vorhandenes Dokument größer als zulässig, passiert zunächst nichts. Erst bei einer Änderung des Dateiinhalts "greift" die Grenze – ein Speichern ist u.U. nicht mehr möglich. Metadaten können nach wie vor geändert werden.

Regel-Administration

Mit einer Schaltfläche können Abonnenten einer Regel hinzugefügt bzw. entfernt werden.



Duplizieren von Benutzern

Beim Duplizieren eines Benutzers werden seine Rechteeinstellungen (bzgl. der zentralen Administration) übernommen. Wird ein Benutzer dupliziert, werden auch die Navigator-, Ansichtsformats- und Global-ändern-Einstellungen übernommen.

Leere Gruppen

In der Management Konsole gibt es bei der Benutzerverwaltung einen neuen Ordner, in dem leere Gruppen, d.h. Gruppen ohne Mitglieder, aufgeführt werden. Wird aus einer Gruppe das letzte Mitglied entfernt, wird die (leere) Gruppe

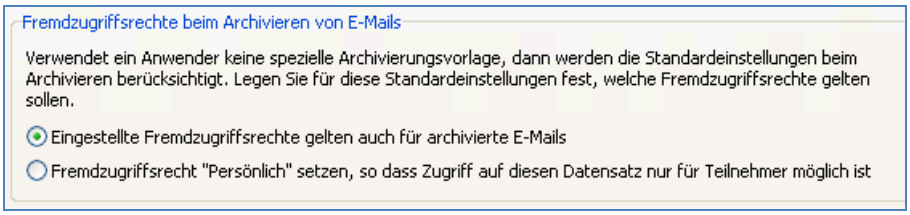
automatisch in diesen Ordner verschoben. Fügt man einer dieser Gruppen wieder mindestens ein Mitglied hinzu, wird die Gruppe im normalen Gruppenordner angezeigt.

Bitte beachten Sie

Beim Erzeugen einer neuen Gruppe wird diese zunächst im Ordner der leeren Gruppen angezeigt.

E-Mail-Archivierung ohne Fremdzugriffsrechte

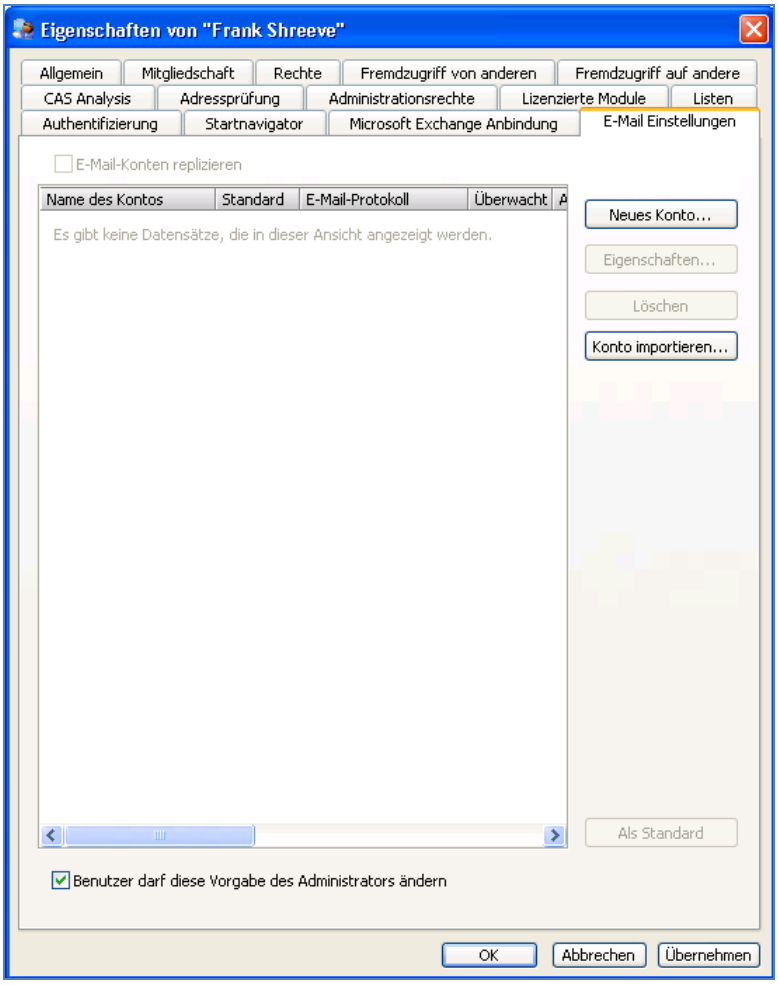
Der Administrator kann in der Management Konsole im Bereich 'Sonstiges – E-Mail' einstellen, ob die Fremdzugriffsrechte bei Verwendung der Standard-Archivierungsvorlage deaktiviert werden sollen.



Des Weiteren wurde die Oberfläche an dieser Stelle neu strukturiert und gestaltet; insbesondere wurden bestimmte Einstellungsmöglichkeiten auf ein separates Register ausgelagert.

6.3 E-Mail-Konto

Der Administrator kann bei den Benutzer-Einstellungen in der Management Konsole einstellen, ob ein Benutzer den/die durch den Administrator vorgegebenen E-Mail Zugänge ändern darf bzw. weitere anlegen darf. Das Arbeiten innerhalb eines Kontos bleibt trotzdem möglich.



Ist die Checkbox **nicht** gesetzt, hat das für den Anwender im **Windows Client** folgende Auswirkungen:

- Er kann keine weiteren E-Mail-Konten definieren
- Das Setzen oder Ändern des Kennwortes ist weiterhin möglich
- Er kann auf die E-Mail-Konten zurückgreifen, die durch den Administrator für Ihn angelegt wurden
- Das Setzen der Signatur ist weiterhin möglich
- Neue Ordner in bestehenden E-Mail-Konten, Regeln zur Verwaltung von E-Mails etc. können weiterhin editiert/angelegt werden

Ist die Checkbox gesetzt, hat der Anwender alle Freiheiten und Möglichkeiten, wie er es von Version 11 und kleiner gewohnt ist.

In den **Webprodukten** ist das Verhalten analog; hier entfallen jedoch die beiden letzten Punkte der Aufzählung.

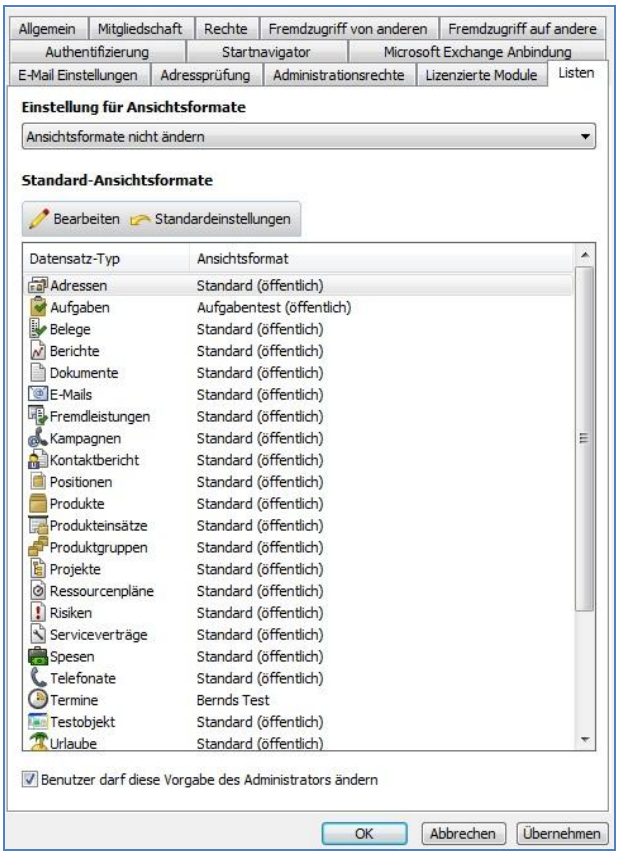
6.4 Ansichtsformate

Der Administrator kann in der Management Konsole vorgeben, ob ein Benutzer Ansichtsformate anlegen, editieren oder auswählen darf. Dazu wurde eine überarbeitete Oberfläche geschaffen, über die u.a. verschiedene Rechteabstufungen festgelegt werden können. Hierbei gibt es drei Abstufungen:

- Voreingestellte Ansichtsformate dürfen nicht geändert werden
- Es dürfen eigene Ansichtsformate erzeugt und bearbeitet werden
- Es dürfen sowohl eigene als auch öffentliche Ansichtsformate erzeugt und bearbeitet werden

Eine neue Übersichtsliste zeigt die Standard-Ansichtsformate an. Doppelliste und Multiliste werden in dieser Übersichtsliste nicht dargestellt.

Die Einstellung kann auch für mehrere Benutzer auf einmal gemacht werden.



Im **Windows Client** haben die Einstellungen folgende Auswirkungen:

- Je nach Rechteabstufung werden die Funktionen, welche die Ansichtsformate betreffen, nicht angeboten
- In den Benutzereinstellungen sind die Einstellungen zu den Ansichtsformaten ggf. nur lesbar (nicht änderbar)

- Das dynamische Arbeiten innerhalb einer Liste (Spalten hinzunehmen, entfernen, umsortieren und gruppieren) ist weiterhin möglich
- Die Doppelliste wird aus den Standard-Ansichtsformaten der beiden beteiligten Datensatz-Typen zusammen gebaut. Falls ein Benutzer die Ansichtsformate nicht ändern darf, darf dieses Ansichtsformat der Doppelliste auch nicht geändert werden. Nachträgliche Änderungen an den Standardlistenformaten führen zu keiner Änderung des Listenformats einer bereits angelegten Doppelliste.

Bitte beachten Sie

Bei Neuinstallationen erhalten Benutzer das Recht „Es dürfen nur eigene Ansichtsformate gesetzt werden“. Das Recht "Öffentliche Ansichtsformate bearbeiten" muss aktiv vergeben werden. Auch der Benutzer "Administrator" ist von dieser Einschränkung betroffen.

Bei Update-Installationen ändert sich nichts.

6.5 Navigatoren

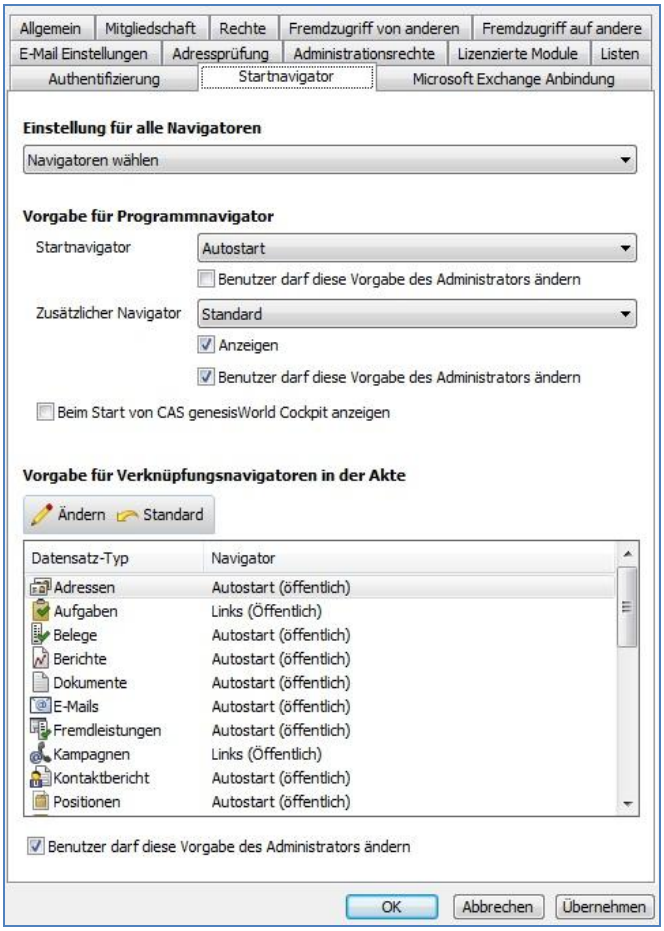
Ändern von Navigatoren

Der Administrator kann ab Version 12 vorgeben, ob Benutzer voreingestellte Navigatoren ändern dürfen. Es gibt hier ein dreistufiges Recht:

- Voreingestellter Navigator darf nicht geändert werden
- Ein bestehender Navigator darf ausgewählt werden, es können aber keine eigenen Navigatoren angelegt werden
- Bestehende Navigatoren dürfen ausgewählt werden, eigene Navigatoren dürfen angelegt werden

Diese Rechte gelten für alle Navigatoren: Programmnavigatoren, Verknüpfungsnavigatoren, Dokumentvorlagennavigator.

In der Management Konsole findet sich eine überarbeitete Oberfläche mit den verschiedenen Rechteabstufungen. Eine neue Übersichtsliste zeigt die einzelnen Verknüpfungsnavigatoren. Die Einstellung kann auch bei Benutzern mit Administrationsrechten gemacht werden.



- Die Option „Benutzer darf diese Vorgabe des Administrators ändern“ bedeutet, dass er dies in den Client-Einstellungen ändern darf, die allgemeine Einstellung ist davon unberührt zu sehen.
- Die Einstellung kann auch für mehrere Benutzer gleichzeitig gemacht werden.
- Je nach Rechteabstufung werden die Funktionen, welche die Navigatoren betreffen, nicht angeboten bzw. nur lesend angezeigt (Listeneigenschaften etc.)
- In den Benutzereinstellungen gibt es eine neue Übersichtsliste, in denen die Verknüpfungsnavigatoren angezeigt werden; je nach Administrator-Einstellung nur lesend.
- Im Web access kann – je nach Einstellung des Administrators – kein neuer Navigator ausgewählt werden, bzw. bestehende nicht geändert werden.

Öffnen von gpr-Dateien unterbinden

Falls ein Benutzer keine Änderungen an Navigatoren vornehmen darf, darf er auch keine .gpr-Datei in CAS genesisWorld öffnen.

Öffentlicher Dokumentvorlagennavigator

Der Administrator erhält die Möglichkeit, einen Dokumentvorlagennavigator als öffentlich zu speichern.

- Der Administrator kann für alle Benutzer einen Dokumentvorlagennavigator editieren und speichern
- Der Administrator kann nicht mehrere Dokumentvorlagennavigatoren als öffentlich speichern
- Je nach Einstellung in der Management Konsole kann der Benutzer diesen Dokumentvorlagennavigator nicht ändern

Eigenes E-Mail-Konto in öffentlichen Navigatoren

Wenn Benutzer mit öffentlichen Navigatoren arbeiten, sollen Sie trotzdem auf ihre eigenen E-Mail-Konten zurückgreifen können. Der Administrator kann daher in öffentlichen Navigatoren einen Platzhalter für das Standard-E-Mail-Konto der einzelnen Benutzer einbinden. Dieser Platzhalter füllt sich bei den einzelnen Benutzern dann mit den Ordnern ihres Standard-Kontos.

- Der Platzhalter besteht nur bei öffentlichen Navigatoren
- Benutzer sehen alle Ordner, welche im Client angezeigt werden sollen. Diese Einstellung (Ordner sichtbar/nicht sichtbar) kann weiterhin in den Client-Einstellungen vorgenommen werden.
- Benutzer können über die Client-Einstellungen weitere Ordner im E-Mail-Konto anlegen bzw. bestehende Ordner löschen/umbenennen. Nach einem Refresh der Navigator-Ansicht werden diese Einstellungen übernommen.
- Für einen Benutzer selbst ändert sich nichts. Sobald der Navigator durch ihn als sein eigener Navigator gespeichert wird, wird der Platzhalter durch sein definiertes Standard-Konto permanent ersetzt.

7 Neuerungen in CAS genesisWorld

Nachfolgend werden die Neuerungen der Basisprodukte – CAS genesisWorld Standard und Premium Edition – beschrieben.

7.1 Neue Funktionen (für alle Editionen)

Das folgende Kapitel gibt einen Überblick über neue Funktionen der **Standard Edition** von CAS genesisWorld Version 12 im Vergleich zum Funktionsumfang der Version 11.

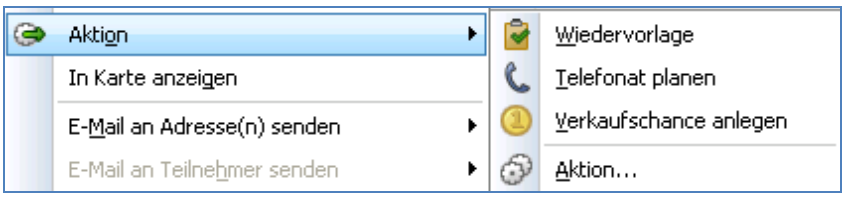
Aktionen

Mit den neuen 'Aktionen' wurden die Funktionen "Global ändern", "Teilnehmer ändern" und "Folgeaktion" übersichtlich unter einem neuen Begriff zusammengefasst und erweitert. Er taucht in der Menüleiste über Listenansichten und im Kontextmenü von Datensätzen auf.

Ein zuvor definiertes Set an Datensatz- oder Teilnehmer-Änderungen kann nun gespeichert und jederzeit wieder geladen werden. So lassen sich Standard-Prozesse, bei denen stets mehrere gleiche Attribute an Datensätzen geändert werden, ganz einfach durchführen, ohne jedes Mal sämtliche Feld- und Teilnehmeränderungen einzugeben. So ändert beispielsweise eine Aktion "Eskalation" bei Aufgaben die Felder Priorität, Typ und Bearbeiter und nimmt den Teamleiter als neuen Teilnehmer auf.

Die Qualität der Daten steigt, da bei einer Änderung "nichts mehr vergessen wird", konsistente Workflows sind gewährleistet.

Ein weiteres Highlight: häufig genutzte Aktionen können in eine Favoritenliste aufgenommen werden und mit einem Klick aus dem Kontextmenü für die markierten Datensätze einfach durchgeführt werden.



Berichte mit Crystal Reports

Mit Version 12 von CAS genesisWorld wurden die Standardberichte auf eine neue technologische Basis gestellt: sämtliche Berichte stehen als Crystal Reports Berichte zur Verfügung und können mit Hilfe des kostenlosen Viewers (in der Installation enthalten) betrachtet werden. Der Crystal Reports Viewer bietet dabei zahlreiche Möglichkeiten, Berichte interaktiv und in Echtzeit dynamisch anzupassen.

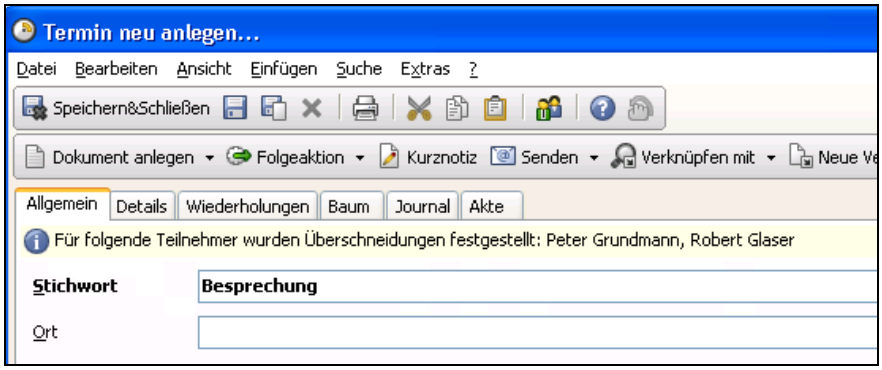
Außerdem können neue Berichtsvorlagen individuell erstellt oder bestehende angepasst werden – hierfür ist mind. eine Report Manager Lizenz notwendig. Außerdem wird der Crystal Reports Designer benötigt, der über den freien Handel zu beziehen ist. Für ein reibungsloses Arbeiten mit dem Crystal Reports Designer muss zusätzlich ein kleines Plug-In installiert werden, das sich auf dem Installationsdatenträger befindet.

So kann ein Benutzer, der über eine Report Manager Lizenz sowie den Crystal Reports Designer verfügt, für verschiedene Kollegen, Anwendungsfälle oder Abteilungen individuelle Berichtsvorlagen erstellen, die dann von den einzelnen Benutzern verwendet werden können. Über das Teilnehmer-Management wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter nur die für ihn relevanten Berichtsvorlagen sieht und nutzen kann.
Selbstverständlich können die Berichte auch durch die CAS Software AG als Dienstleistung erstellt werden.

Beachten Sie bitte auch die allgemeinen Hinweise in Kapitel 1.3 bzw. die Ergänzungen zum Modul Report (Kapitel 8.3**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**)

Teilnehmer-Änderung bei Terminen

Trägt man bei einem Termin zusätzliche Teilnehmer (oder eine Ressource) ein, so wird sofort (beim Verlassen des Teilnehmerfeldes / beim Wechsel des Fokus innerhalb der Maske) geprüft, ob es bei diesen Teilnehmern zu Überschneidungen kommt. Festgestellte Überschneidungen werden in einer gelben Infoleiste angezeigt.



Neue Option in den Team-Einstellungen

Neben den drei bestehenden Optionen bei der Definition eines Teams (z.B. bei Ansichten und/oder der Suche) gibt es nun eine vierte: es können auch nur Datensätze des aktuellen Benutzers **ohne** öffentliche Datensätze angezeigt werden.

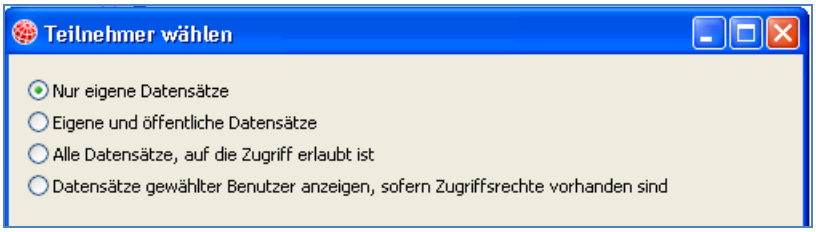
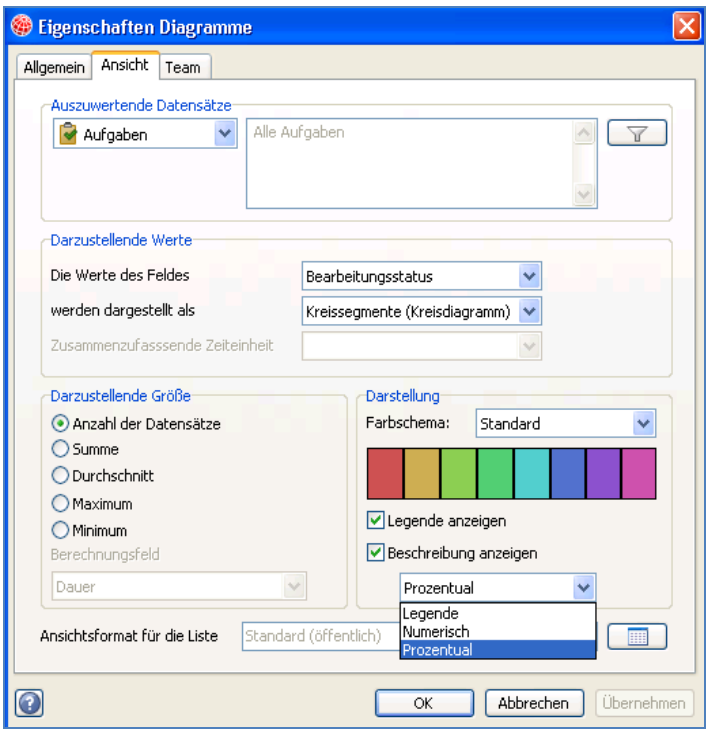


Diagramm-Ansicht

In der Diagramm-Ansicht sowie im entsprechenden Cockpit-Baustein können nun neben der Legende auch Prozent- und Absolutwerte angezeigt werden.



Rückfrage beim Schließen

Wird CAS genesisWorld beendet, erhält der Benutzer die Möglichkeit, dies bei einer Rückfrage abzubrechen und mit CAS genesisWorld weiter zu arbeiten.

Postfachadresse bevorzugen

Die starre Aufteilung 'Postfachadresse verwenden' wurde für die Erstellung von Serienbriefen dynamischer gestaltet. Ist die Option „Postfachadresse bevorzugen“ gesetzt, so wird die Postfachadresse verwendet, sonst die normale Anschrift. Ist die Option „Postfachadresse bevorzugen“ gesetzt und es besteht eine Anschrift und eine Postfachadresse ohne eingetragenen Ort, wird die Postfachadresse mit dem Ort der Anschrift übernommen. Ist nur eine der beiden Adressen (Anschrift oder Postfachadresse) befüllt, wird die vorhandene Adresse verwendet, unabhängig davon, ob die Checkbox „Postfachadresse bevorzugen“ gesetzt ist oder nicht.

Dublettenauflösung

Werden zwei Adressen – von denen eine eine ERP-Adresse ist – über den Dublettenauflösedialog miteinander verglichen, so werden die Werte der ERP-Adresse zur Übernahme vorgeschlagen. Generell gilt: wird beim Speichern einer Adresse eine (oder mehrere) Dublette(n) gefunden, so werden diese im zugehörigen Dialog in einer Listenansicht angezeigt. Aus diesen Einträgen lässt sich nun eine Adresse auswählen, um die Dubletten aufzulösen oder auszuschließen.

Verknüpfungsart bei Folgeaktion

Bei Folgeaktionen ist keine Auswahl der Verknüpfungsart mehr möglich. Wird als Folgeaktion zu einer Adresse eine Verkaufschance angelegt, wird immer versucht, die Verknüpfungsart „Kunde“ auszuwählen und falls dies nicht möglich ist, eine allgemeine Verknüpfung gesetzt. Wird als Folgeaktion zu einer Adresse ein Telefonat angelegt, so wird immer versucht, die Verknüpfungsart "Telefonat" auszuwählen und falls dies nicht möglich ist, eine allgemeine Verknüpfung gesetzt. Wird als Folgeaktion zu einer Adresse eine Aufgabe angelegt, so wird immer eine allgemeine Verknüpfung gesetzt.

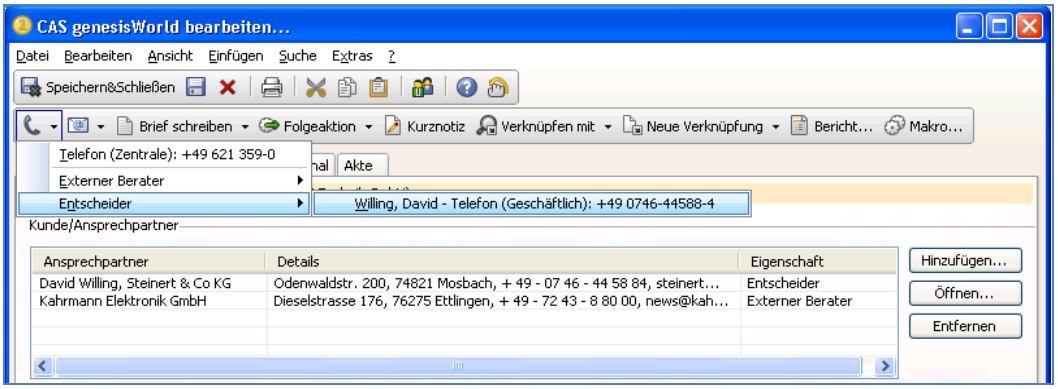
Benachrichtigungs- und Aktionsdienst

- Bei den Benachrichtigungsregeln kann nun eingestellt werden, dass die Absenderadresse der erzeugten E-Mail Benachrichtigung immer die im Benachrichtigungsdienst (Management Konsole) hinterlegte E-Mail Adresse ist und nicht mehr die E-Mail-Adresse des auslösenden Benutzers.
- Weiterhin können bei der Definition der zu überwachenden Datensätze über Team und Filter neuerdings auch Verknüpfungen berücksichtigt werden – hierbei ist lediglich eine Verknüpfung (zu einem Datensatztyp) möglich.

- Ebenso kann bei der Definition der Empfängeradresse eine Verknüpfungsart berücksichtigt werden. So können beispielsweise als "Kunde" verknüpfte Adressen zu einer Verkaufschance benachrichtigt werden, bei Support-Tickets z.B. die primär-verknüpfte Adresse (letzeres gilt nur für die Premium Edition). Die Adressfelder der verknüpften Adressen können im Benachrichtigungstext genutzt werden. So werden individuelle Ansprachen (z.B. über das Feld "Anrede") möglich.
  Auch kann ein zusätzlicher BCC-Empfänger eingetragen werden.
- Wurde bei der Überwachungsart "Fristüberschreitung" gewählt, kann künftig ein Grenzdatum angegeben werden. Dieses gibt an, welche Datensätze – zeitlich gesehen – berücksichtigt werden.

Kontaktieren aus Verkaufschancen

Bereits aus dem Zusatzmodul Sales bekannt, nun auch in der Standard-Edition verfügbar: Mit einer Verkaufschance verknüpfte Kunden/Ansprechpartner können nun direkt aus der Verkaufschance kontaktiert werden.



Filter nach "Aktueller Benutzer"

Der Anwender hat die Möglichkeit, bei Filterbedingungen auf die Variable "Aktueller Benutzer" zuzugreifen. Dies ist sowohl bei der Definition von (Listen-) Ansichten als auch in Cockpits möglich.

Der Filter nach dem aktuellen Benutzer ist auch für die Webprodukte verfügbar. Der Anwender kann dort in den Cockpits auf diese Variable zugreifen.

> **Bitte beachten Sie**
>
> Die Variable "Aktueller Benutzer" darf in Replikationsaufträgen nicht verwendet werden. Navigatoren, die Ansichten mit dieser Variablen enthalten, werden indes problemlos repliziert.

Verhaltensänderung bei der Alarmierung von Telefonaten

Telefonate mit dem Telefonatsstatus "Gespräch geführt" werden nicht mehr bei der Alarmierung berücksichtigt. Das Verhalten wurde hier an die Alarmierung von Aufgaben angepasst, d.h. wenn ein Telefonat vor dem Alarmierungszeitpunkt durchgeführt wurde, erhält der Benutzer keine Alarmierung mehr.

Rabatt in Verkaufschancen

Bei den Produktpositionen in Verkaufschancen können fortan Rabatte (prozentual und absolut) angegeben werden, die Auswirkungen auf den berechneten Gesamtpreis haben.

Deaktivierte Adressen in Listen

Deaktivierte Adressen werden in Listen (auch Akte / Multiliste) dadurch besonders gekennzeichnet, dass sie durchgestrichen sind.

Rolf-Dieter	Weber	Schüttler KG	Kleiner Markt 16	56410	Montabaur
~~Matthias~~	~~Weiß~~	~~AV-DATA GmbH~~	~~Rintheimerstr. 50~~	~~59065~~	~~Hamm~~
Freco	Weisshaupt	Mediaspape GmbH	Simrockstraße 10	89081	Ulm

7.2 Neue Funktionen (nur für die Premium Edition)

Folgende Neuerungen sind mit CAS genesisWorld Premium verfügbar.

- Für Benutzer der Premium Edition bzw. Suite wurde die Unterstützung der **Primärverknüpfungen bei Folgeaktionen** verbessert.
  Sind Primärverknüpfungen aktiviert, so werden diese bei Folgeaktionen stärker berücksichtigt. Das heißt, sobald es möglich ist, eine eindeutige Primärverknüpfung in der Folgeaktion zu setzen, wird diese automatisch durch das System gesetzt. Wird z. B. eine Folgeaktion "Telefonat" pro Aufgabe angelegt, so werden die primärverknüpften Informationen der Ursprungsdatensätze (Aufgaben) soweit möglich in die Folgeaktionen übernommen, die jeweils primärverknüpfte Adresse wird zusätzlich mit der Verknüpfungsart "Telefonat" mit der Folgeaktion verknüpft, so dass diese auch automatisch Gesprächsteilnehmer der Folgeaktion ist.
- In der Baumansicht können **Dokument-Versionen** jetzt **per Drag & Drop erzeugt** werden: Zieht der Anwender ein Dokument auf ein bestehendes, so wird eine neue Version dazu angelegt.
- Die Felder **Anzahl Mitarbeiter** (Adresse) und **Projektverzeichnis** (Projekt) werden jetzt bei Neuinstallationen mit angelegt.
- Das Register **Konzernbildung** ist jetzt für alle Adresstypen verfügbar und wurde umbenannt in **Firmenstruktur**.

7.3 Neue Funktionen für Web access

Die **ERP-Ansichten** im Windows-Client stehen nun auch im Web access zur Verfügung. So wird bei Adressen, Produkten, Produktgruppen und Belege ein Register "ERP" eingeblendet und Anwender können sich nun auch im Web access z.B. die offenen Posten einer Adresse anzeigen lassen.

8 Neuerungen in den Modulen

Neben den Änderungen der Standard- und Premium-Edition gibt es auch zahlreiche Neuerungen in den einzelnen Modulen.

8.1 Sales

Bei den Produktpositionen in Verkaufschancen können fortan Rabatte (prozentual und absolut) angegeben werden, die Auswirkungen auf den berechneten Gesamtpreis haben (vgl. Kapitel 7.1).

8.2 Marketing

Fragebögen können als Aktion eingebunden werden. Hierfür ist eine eigene Lizenz 'Survey' notwendig. Details zum Modul Survey finden Sie in Kapitel 2.

8.3 Report

Die Anbindung an Crystal Reports wurde voll in CAS genesisWorld integriert.

- Der kostenfreie Crystal Reports Viewer wurde ins Setup mit aufgenommen.
- Berichte aus Vorlagen können über die Schaltfläche **Bericht** der Listen und Datensatzfenster auch ohne eigene Lizenz für Report erzeugt werden. Hierbei werden der Crystal Reports Viewer und die zugehörigen Exportfunktionen (RTF/PDF) unterstützt. Die interaktive Reportansicht ist ohne eigene Lizenz nicht verfügbar. Auch für die Reportansichten im Navigator wird wie bisher eine eigene Client-Lizenz für Report benötigt.
- Mit Crystal Reports definierte Berichte werden in der Datenbank gespeichert.
  - Wenn der Crystal Reports Designer installiert ist (muss zusätzlich zu CAS genesisWorld erworben werden), kann dieser direkt aus der Report-Ansicht gestartet werden. Die Datenstruktur (Felder und Verknüpfungen) ist direkt im Crystal Reports Designer verfügbar. Auch die Daten selbst sind auf Wunsch verfügbar, um den Report direkt in der Vorschau zu bearbeiten.
  - Eine Report-Definition (RPT-Datei) kann in mehreren Report-Ansichten und Berichtsvorlage verwendet werden. Sie ist in jeder Ansicht oder Vorlage verfügbar, in der alle in der Definition verwendeten Abfragen (Datensätze und Verknüpfungen) vorkommen.
  - Bei der Erzeugung eines Berichts mit dem Crystal Reports Viewer und beim Öffnen der RPT-Datei im Crystal Reports Designer werden im Design verwendete Felder automatisch ergänzt, wenn diese in der Reportansicht oder Berichtsvorlage fehlen.

- Bereits hinterlegte RPT-Dateien werden auf Anfrage beim Öffnen der Ansicht übernommen.
- Berichtsvorlagen können wie Dokumentvorlagen über ein Favoritenmenü ausgewählt werden.
- Berichtsvorlagen sind jetzt benutzersensitiv und können dadurch für bestimmte Benutzer ausgeblendet werden.

- In Reports mit verschiedenen Adressarten steht die Anzahl der Firmen als Anzeigewert zur Auswahl.
- Die Diagrammart kann in den Eigenschaften voreingestellt werden.

8.4 Form Designer

Das Modul Form Designer, mit dem Partner und Kunden eine Vielzahl von Anwendungen unter Verwendung der umfangreichen Standard-Funktionalität von CAS genesisWorld selbst entwerfen können, wurde noch weiter verbessert.

- In Verbindung mit dem Modul Report können Reportansichten registerfüllend oder als Teilansicht eines Registers eingebunden werden. Dabei kann wie im Navigator direkt der Crystal Reports Viewer eingeblendet werden.
- Wie in der Akte ist einstellbar, dass bei Firmen und Ansprechpartnern jeweils die Verknüpfungen der ganzen Firma angezeigt werden.

  Diese Einstellung ist in jeder erzeugten Verknüpfungsliste auf der Firmen- und Ansprechpartnermaske wie in der Akte über ein Menü verfügbar (**Firmenakte**/**Ansprechpartner-Akte**, **Sammelakte**).

  Die Voreinstellung des Menüs bestimmen Sie in den Eigenschaften der Verknüpfungsliste in der Management Konsole.
- Verknüpfungen können in einem Textfeld gespeichert werden und sind so für Filterbedingungen oder als Gruppierfelder verfügbar.
- In Einzel-Verknüpfungselementen stehen jetzt auch Primärverknüpfungsarten für Direktverknüpfungen (Adresse-Projekt, Projekt-Vorgang, Vorgang-Dokument, ...) zur Auswahl, um beispielsweise in einem Termin nur den Primärvorgang anzuzeigen.
- Die Gliederung des Objektinspektors wurde kompakter und klarer gestaltet. Beispielsweise wurden die beiden Sichtbarkeitsoptionen **Adressarten** (bei Adressen) und **Team** (bei benutzersensitiven Datensatz-Typen) zum Register **Sichtbarkeit** zusammengefasst.
- Die **Sichtbarkeit** pro Adress-Typ oder Teilnehmer kann nun auch für einzelne Abschnitte hinterlegt werden.
- Wird ein Feld aus der Datenbank mit Hilfe des Form Designers platziert, ist es nun möglich, einen Hinweistext (Hint) zu diesem Feld anzeigen zu lassen.

8.5 Project

Diese Neuerungen im Modul Project runden die Projektmanagement-Lösung ab:

Vorgänger-/Nachfolger-Verknüpfungen aus Vorlagen übernehmen

Mit Project werden in Projekt- und Vorgangsvorlagen definierte Zeitbezüge zwischen Vorgängen optional (pro Vorlage schaltbar) als Vorgänger-/Nachfolger-Verknüpfungen angelegt.

Ressourcenplanung

- Wenn Ressourcenpläne auf **Benutzersensitiv** gestellt werden, wird der eingetragene Benutzer beim Speichern im Datensatzfenster als Teilnehmer gesetzt. Damit greift der Teilnehmer-Filter in der Suche und in Ansichten. Massenänderungen über **Weitere Aktion** werden nicht unterstützt.
- Folgende Ressourcenplanungs-Funktionen sind nur noch mit dem Recht **Ressourcenplanung** verfügbar (konfigurierbar unter **Weitere Rechte** in der Benutzerverwaltung in der Management Konsole):
  - **Baumansicht:** Ressourcenpläne anlegen, Ressourcenpläne teilen oder delegieren (Benutzer auf RP ziehen).
  - Restaufwand ändern (**Rest geplant** kann in eigenen Ressourcenplänen auch mit dem Standard-Recht **Ändern** auf Ressourcenpläne geändert werden, wenn die Schätzung deaktiviert ist).
  - Ressourcenpläne im Datensatzfenster ändern (**Rest Mitarbeiterschätzung** und **Begründung** können in eigenen Ressourcenplänen auch mit dem Standard-Recht **Ändern** auf Ressourcenpläne geändert werden, wenn die Schätzung aktiviert ist).
  - **Vorgang / Ressourcen und Positionen:** Hinzufügen, Löschen Teilen/delegieren, Restaufwand freigeben.
- Im Kontextmenü des Zeiterfassungskalenders ist jetzt eine Auswahl aktueller Ressourcenpläne verfügbar.
- In Zeiterfassungen zeigt die Checkbox **Buchungsrelevant** (nur lesend) an, ob auf einen RP gebucht wird. Hat der Teilnehmer einen RP, die Zeiterfassung aber z.B. den buchungsneutralen Typ "Administration", dann wird so angezeigt, dass nicht auf den RP gebucht wird.
- In der Baumansicht können Datensätze, die bei der Berechnung der Auslastung berücksichtigt werden, aber nicht Teil der Baumstruktur sind (z.B. Termine in anderen Projekten oder Urlaub) zusätzlich eingeblendet werden. Die zugehörige Einstellung finden Sie in den Ressourcenplanungs-Optionen (Register **Ansicht** in den Eigenschaften einer Navigatoransicht / Button **Einstellungen** im Register **Baum** eines Datensatzfensters).

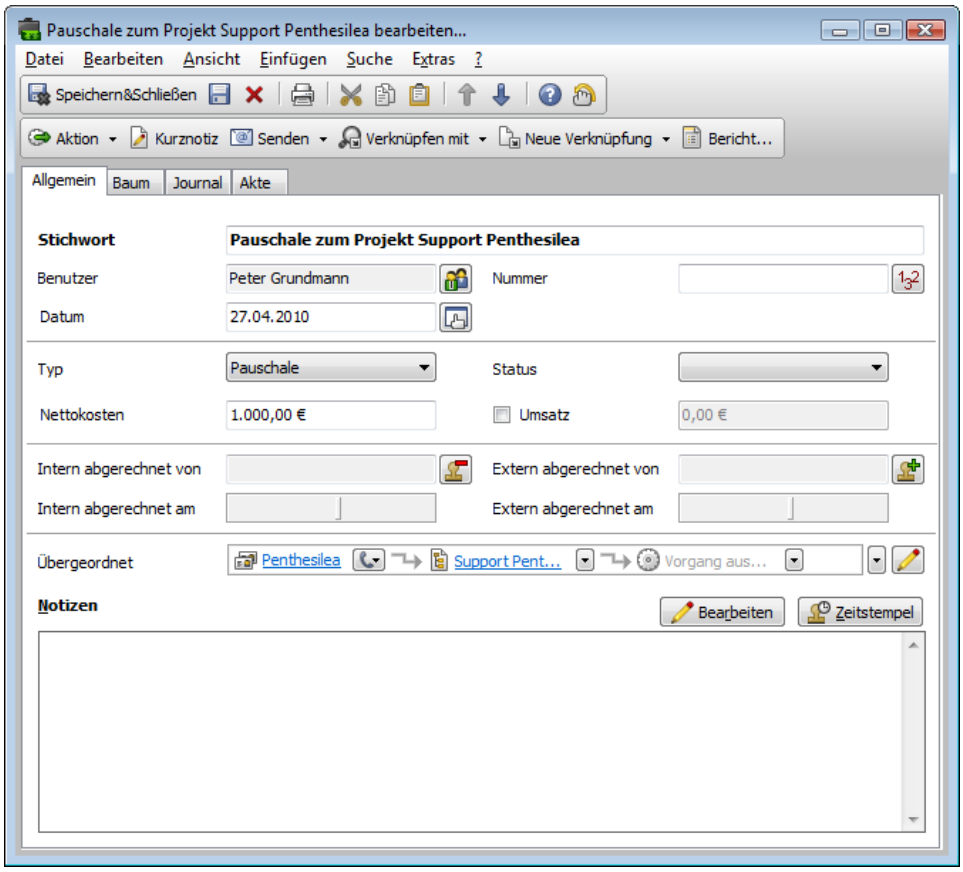
Auftragsmanagement

- **Auswertung von Positionen:** Die eingebetteten Listen in der Auswertung von Positionen zeigen jetzt neben den berücksichtigten Projekten auch die Positionen selbst an. Zusätzlich ist eine gemischte Liste mit Projekten und Positionen verfügbar.
- **Rechnungsempfänger:** Im Projekt kann ein abweichender Rechnungsempfänger eingetragen werden, der bei der Belegerstellung mit Office Line ab Version 5 "Evolution" berücksichtigt wird.
- Kunden des Moduls PS-Ware von Pollak Software können das Register **PSWare-Details** in Adressen ausblenden (MMK/Project/Angebote und Aufträge/ERP/CAS genesisWorld).

Spesen

- Neben den weiter verfügbaren Modi Spesenbeleg, Tagesspesen und Fahrtkosten können jetzt **Pauschalen** für Spesen erfasst werden.

  Der vereinbarte Betrag kann im Projekt im neuen Feld **Pauschale** hinterlegt werden. Der zu verwendende Spesen-Typ ist in der Management Konsole unter Project/Spesen einstellbar.



Hinweis für Bestandskunden

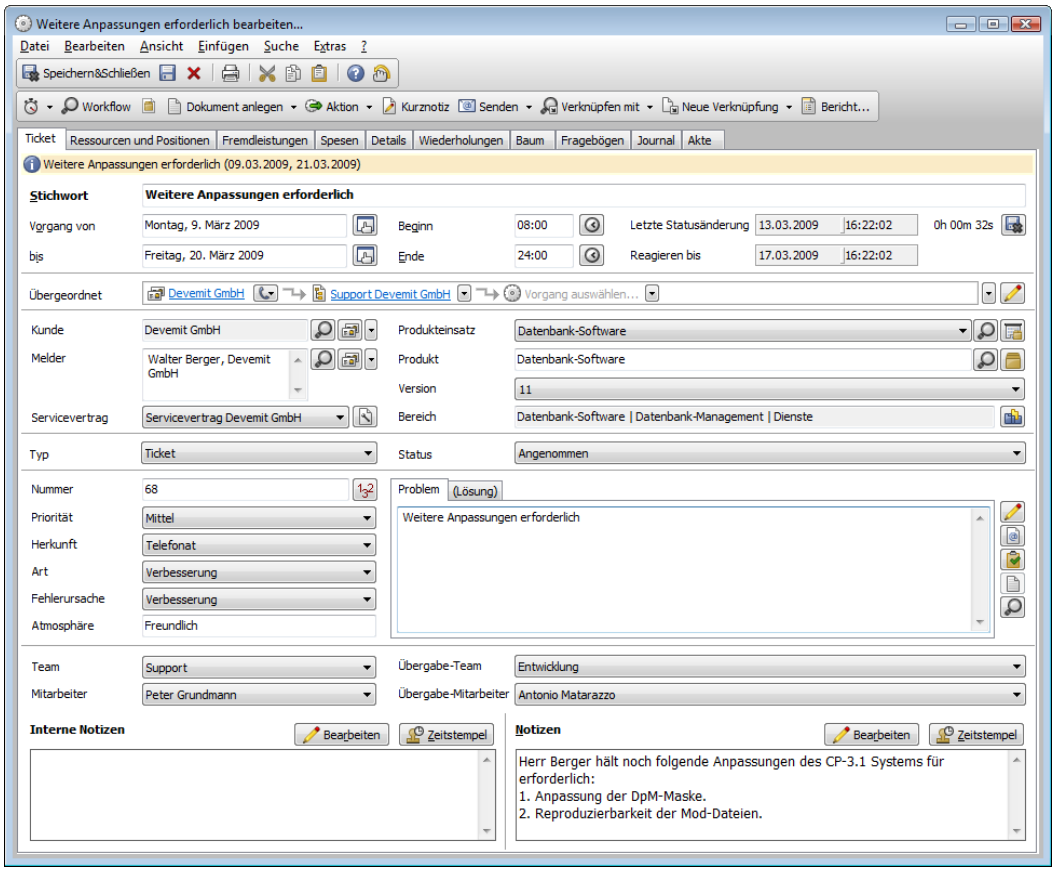
Der Typ wird beim Update nicht angelegt; wenn Sie diese Funktion nutzen möchten, legen Sie bitte im Bereich **Datenbank** einen neuen Spesentyp an und weisen diesen unter **Project / Spesen** zu.

- Die abweichenden Tagesspesen-Sätze für Paris und Genf sind jetzt im Standard verfügbar als **Frankreich (Paris)** und **Schweiz (Genf)**.
- Wie bei Zeiterfassungen können Anwender mit Rechten auf die Felder **Intern/Extern abgerechnet am/von** in der Spesenliste jetzt die Abrechnung zurücknehmen, sowie mehrere Spesen auf einmal zur externen Berechnung kennzeichnen (**Kosten als Umsatz übernehmen**) oder von dieser ausnehmen (**Umsatz auf null setzen**).

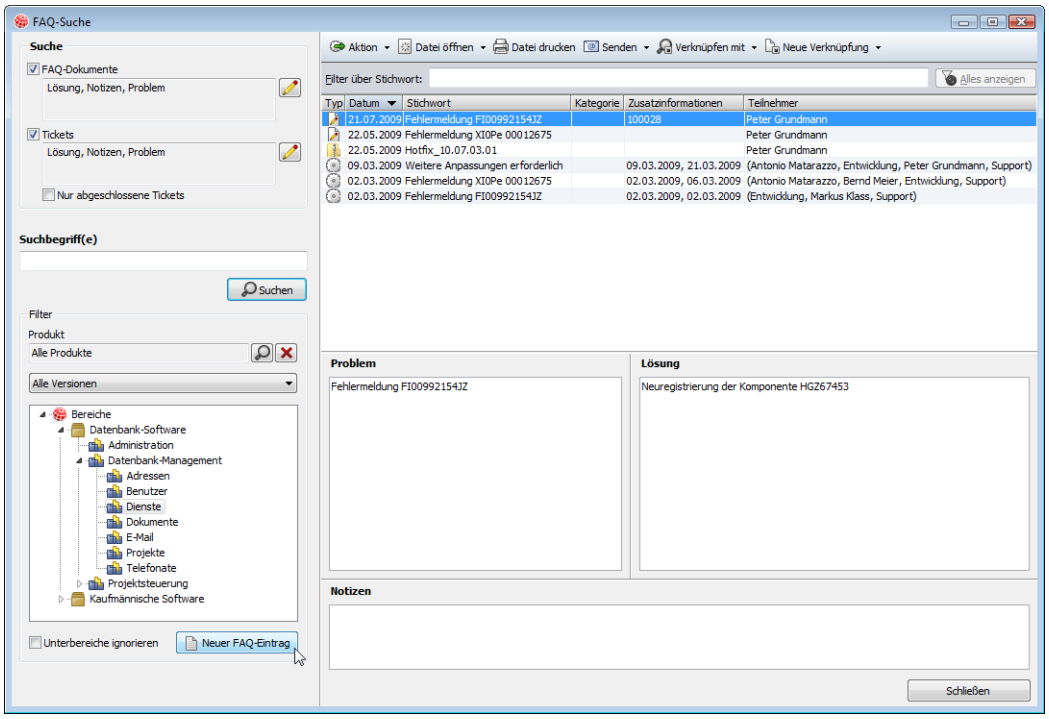
8.6 Helpdesk

Diese Neuerungen schaffen mehr Überblick und schnellere Bearbeitungszeiten im Support:

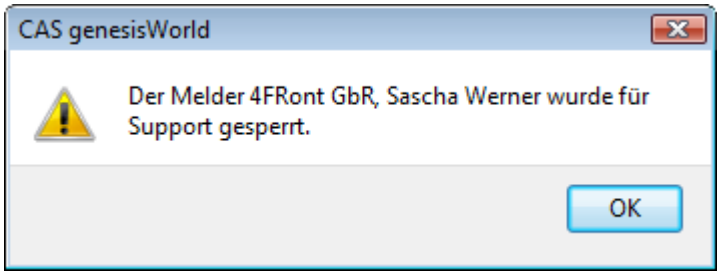
- Das Datensatzfenster für Tickets wurde übersichtlicher gestaltet, um das Thema der Anfrage stärker ins Blickfeld zu rücken.



- Die FAQ-Suche ist jetzt direkt aus dem Menü **Suche** aufrufbar. Hier können auch neue FAQ-Dokumente direkt zu einem Bereich übernommen werden.



- **Support-Sperre:** Firmen und Einzelkontakte können unter **Details** für Support gesperrt werden. Zu gesperrten Einzelkontakten und Ansprechpartnern gesperrter Firmen können keine Tickets angelegt werden. Ein Hinweis erscheint auch, wenn ein gesperrter Kontakt im Ticket über die Lupe als Melder eingetragen wird. In diesem Fall kann das Ticket nach Bestätigung des Hinweises trotzdem gespeichert werden.



- Der **Regel- und Aktionsdienst** wurde erweitert, so dass alle Anwendungsfälle des Benachrichtigungsdienstes Modules & Solutions (pns) nun damit abgedeckt werden können:
  - Filter auf verknüpfte Datensätze
  - Benachrichtigung verknüpfter Adressen

- **Statusänderungen** werden mit Helpdesk jetzt zu allen Vorgängen serverseitig geschrieben; dadurch werden auch Änderungen durch den Aktionsdienst, in der Baumansicht, über **Weitere Aktionen** etc. berücksichtigt.
  - Es wird eine Statusänderung bei der Neuanlage jedes Vorgangs geschrieben.
  - Es wird zu jedem Vorgang (nicht nur Tickets) eine Statusänderung angelegt, wenn sich der **Status** ändert.
  - Zu Tickets wird außerdem bei jeder Änderung der Felder **Priorität**, **Mitarbeiter**, **Team**, **Übergabe-Mitarbeiter** und **Übergabe-Team** eine Statusänderung angelegt.
- **Sonstiges**
  - Die Abfrage, ob der Melder benachrichtigt werden soll, kann für Neu/Ändern unabhängig festgelegt werden (MMK/HD/Allgemein).
  - Beim Ändern des Kunden im Servicevertrag wird jetzt gefragt, ob auch verknüpfte Produkteinsätze den neuen Kunden übernehmen sollen (auch in Version 11 Software-Update März).
  - Es ist einstellbar, ob Telefonatsnotiz/E-Mail-Text in die internen oder externen Notizen des Tickets oder gar nicht übertragen wird.

Bitte beachten Sie

Beim Umstieg auf die Version 12 erfolgt keine Migration von Regeln, die mit dem Benachrichtigungsdienst von Modules & Solutions angelegt wurden.

8.7 Helpdesk online

Die folgenden Neuerungen sind in Helpdesk online verfügbar.

- Der Filter für Serviceverträge (MK/HD/Allgemein) wird jetzt auch in Helpdesk online berücksichtigt. Wenn kein Filter hinterlegt ist, wird wie bisher über **Wartungsbeginn** und **Wartungsende** gefiltert.
- Die Support-Sperre (in Firmen und Einzelkontakten festlegbar) wird auch in Helpdesk online berücksichtigt. Bei der Anmeldung erscheint ein mehrsprachig konfigurierbarer Hinweis.
- Auch Einzelkontakte können jetzt für Helpdesk online freigeschaltet werden.
- Das Kennwort für Helpdesk online wird jetzt unabhängig von der Länge als ***** verschlüsselt angezeigt.

Bitte beachten Sie

Das Kennwort-Feld für Helpdesk online ist nicht mehr wählbar. Es wird immer das Vorgangsfeld **Kennwort** verwendet. Das Kennwort-Feld wird außerdem beim Update auf Version 12 in ein Systemfeld umgewandelt.

8.8 Zeiterfassung (Project/Helpdesk)

Diese Neuerungen in der Zeiterfassung sind mit Project oder Helpdesk verfügbar.

Mit dem Modul Project werden in Verbindung mit der Ressourcenplanung weitere neue Zeiterfassungs-Funktionen freigeschaltet. Diese werden unter **8.5 Project / Ressourcenplanung** aufgeführt.

- Die Zeiterfassungsrechte **Stundensätze**, **Auswertung** und **Budgetplanung** werden in den Benutzermanager in der Management Konsole unter **Weitere Rechte** eingebunden.
- Personentage (PT) sind jetzt minutengenau definierbar, um beispielsweise die Schweizer 42h-Woche mit 8,4h-Tag abzubilden.
- Bei Zeiterfassungen, die durch eine Pause gesplittet waren, wurde der Wert komplett auf die erste Zeiterfassung gebucht. Jetzt wird gleichmäßig verteilt.
- Im Zeiterfassungskalender gelangen Sie jetzt wie im Terminkalender per Klick auf "Fremdansicht ausschalten" zurück zur eigenen Ansicht.

8.9 Projekt- und Vorgangsvorlagen (Project/Helpdesk)

Folgende Funktionen sind mit Project oder Helpdesk in Projekt- und Vorgangsvorlagen verfügbar.

Die Übernahme von Vorgänger-/Nachfolger-Verknüpfungen aus Vorlagen ist nur mit Project verfügbar und daher unter **8.5 Project** aufgeführt.

- Kontextmenü **vor/nach/in** zum Verschieben/Strukturieren von Vorgängen in flexibler Vorgangstiefe per Drag & Drop.
- Dokumentvorlagen können aus der Projekt-/Vorgangsvorlage geöffnet und bearbeitet werden.
- Die Eingabe des Datums wurde übersichtlicher gestaltet. **Festes Datum** (statt Zeitbezug z.B. auf Projektbeginn) steht jetzt immer zur Auswahl.
- Mit der neuen Option **Wochenenden und Feiertage auslassen** können Zeitbezüge jetzt in Werktagen statt in Kalendertagen angegeben werden.
- Alle Felder der Primäradresse (bei Vorgangsvorlagen auch Primärprojekt) können in der Schreibweise **[Datensatz-Typ:Feldname]** als Variablen eingefügt werden z.B.:
  - [Adresse:Name]
  - [Projekt:Stellvertreter (kfm.)]