



CRM - Word Connector (CWC) für das vtiger CRM

Anwenderbeschreibung

Handbuchversion 1.0

Copyright 2004-2012 crm-now GmbH

CRM Word Connector - Anwenderbeschreibung

Copyright © 2004-2012 crm-now GmbH, Alle Rechte vorbehalten.

1. Ausgabe

Markennamen

crm-now ist ein Markenname und das crm-now Logo ist ein Markenzeichen der crm-now GmbH. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

Haftungsausschluß

crm-now gibt keine Garantie oder Gewähr hinsichtlich der Richtigkeit und der Genauigkeit der Angaben in diesem Handbuch. crm-now ist für keine Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die auf Grund der Benutzung dieses Produktes oder der Unfähigkeit, dieses Produkt zu verwenden entstehen, selbst wenn crm-now von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist.

Handbuchnr.: 511_027_001



Dokumententyp:
von:

Anwenderhandbuch
crm-now GmbH

Datum: 08.09.2012
Versionsnr.: 1.0

Seite: 2

Inhalt

1.	Anwendungszweck	4
2.	Voraussetzungen und Installation	4
3.	CWC Nutzung	5
3.1.1.	Info Menü	5
3.1.2.	Login Menü	6
3.1.3.	Menü Ersatzfelder holen	7
3.1.4.	Menü Doc erstellen	8
4.	Support	10

1. Anwendungszweck

Die CRM Word Connector Erweiterung (CWC) verbindet MS Word™ mit dem vtiger CRM und stellt CRM Daten für die Erstellung von Serienbriefen mit MS Word™ zur Verfügung. Ziel ist es, ein leicht zu bedienendes Werkzeug zu haben, mit dem man ohne großen Aufwand CRM Daten in Serienbriefen zur Anzeige bringen und anschließend ausdrucken kann. Dazu werden folgende Leistungsmerkmale angeboten:

- ✓ schnelle Installation als MS Word™ Erweiterung
- ✓ Datenbereitstellung durch Kampagnen
- ✓ abgesicherte Verbindung zum CRM mit verschlüsselter Ablage der Zugangsdaten
- ✓ Berücksichtigung von CRM Rechteinstellungen
- ✓ Bereitstellung aller CRM Inhalte, incl. benutzerdefinierter Felder
- ✓ freie Layout Gestaltung von Dokumenten
- ✓ automatische Generierung von Serienbriefen
- ✓ automatisches Speichern von erstellten Dokumenten zusammen mit Ihrer Beziehung zu Kontakten im CRM
- ✓ völlige Browser Unabhängigkeit
- ✓ kompatibel zu den vtiger Versionen 5.2.1 oder besser

Die CWC Erweiterung ergänzt die im CRM bereits vorhandenen Serienbrieffunktion, welche auf einer Ablage von Vorlagen im CRM beruht und deren Nutzung auf den Microsoft™ Internet Explorer™ Browser beschränkt ist.

2. Voraussetzungen und Installation

Die CWC Erweiterung wird auf einem lokalen Computer installiert. Der Computer muss folgenden Mindestanforderungen genügen:

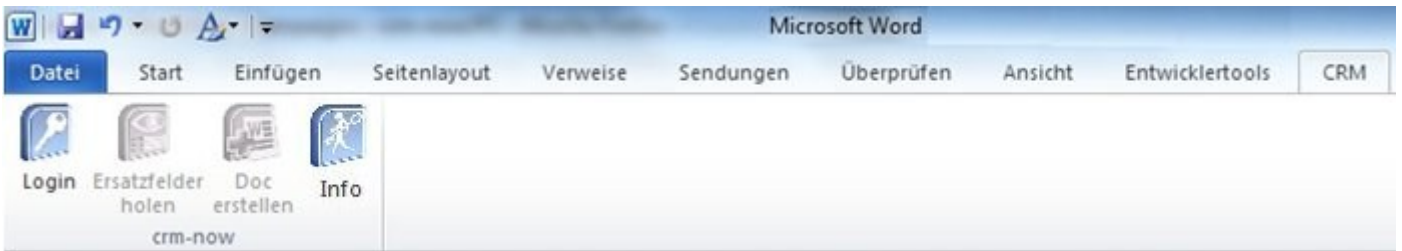
- Betriebssystem:** Microsoft™ Windows XP™ oder besser
.NET 4.0 oder besser
- Anwendung:** Microsoft Word™ 2007 oder besser

Die CWC Erweiterung wird als ausführbare Datei zur Verfügung gestellt. Überprüfen Sie vor der Installation unbedingt, ob Ihr Computer den Mindestanforderungen genügt.

Installation:

- Schließen Sie alle Programme auf Ihrem Computer
- Starten Sie die Anwendung (*.exe)
- Die Installation zeigt Ihnen ein Menü in dem Sie die Sprache auswählen können. Lesen und akzeptieren Sie die Lizenzbedingungen.
- Nach der Installation finden Sie ein neues Programmverzeichnis auf Ihrem Computer. Sie benötigen die dort installierten Programme nur, wenn Sie die CWC Erweiterung von Ihrem Computer entfernen wollen.

Zur Installation ist es auch erforderlich, dass eine Programmiererweiterung auf dem CRM Server installiert werden muss. Ihr CRM Administrator kann das über den Modulmanager tun. Eine entsprechende Anleitung ist in der readme.txt Datei zu finden, welche mit dem CWC Download mitgeliefert wurde.



Nach der Installation starten Sie Ihr MS Word™ Programm. Das Anwendungsmenü wurde erweitert, wie in der vorhergehenden Abbildung zu sehen.

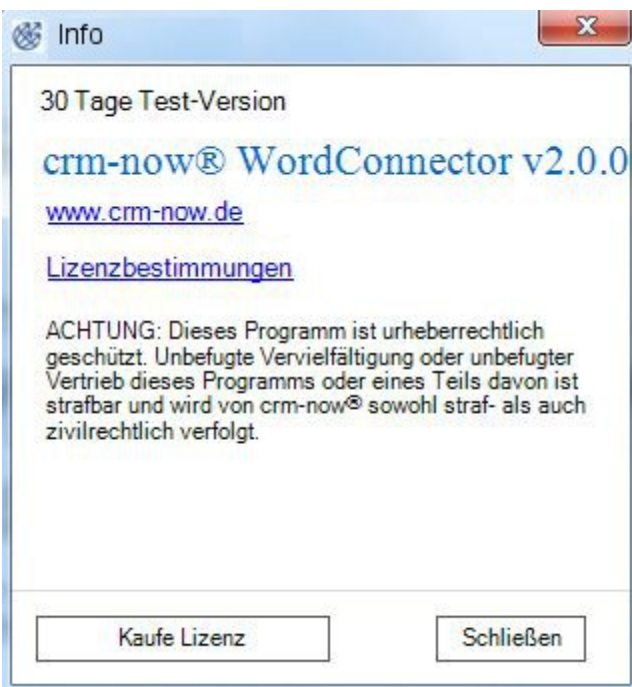
Sollten Sie diese Menüerweiterung nicht sehen, prüfen Sie die Com AddIn Einstellungen Ihrer Word Anwendung. Ggf. könnten Sie auch versuchen, die Anwendung über den Com AddIn Manger zu installieren.

3. CWC Nutzung

3.1.1. Info Menü

Klicken Sie das Info Icon um Informationen über die installierte Software Version zu bekommen und um einen Lizenzschlüssel zu erwerben.

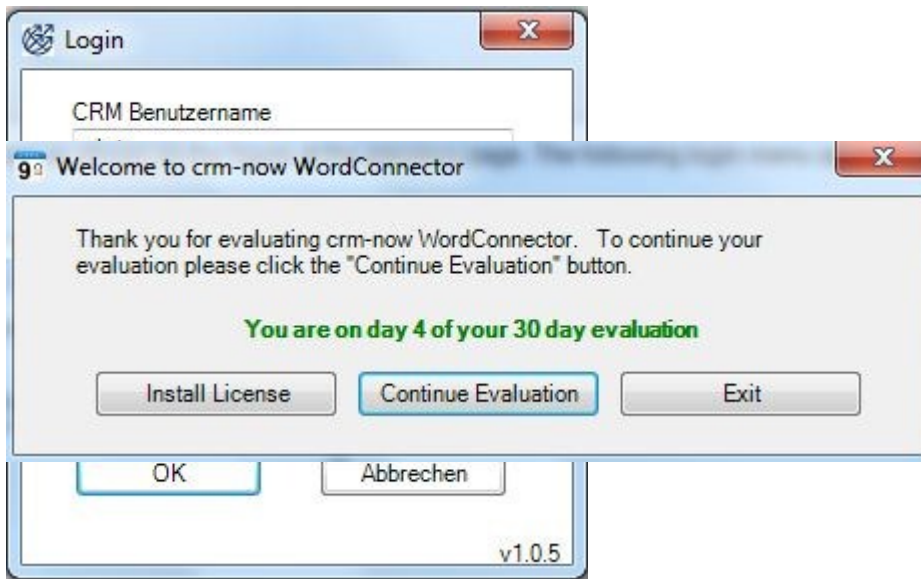
Wenn Sie den *Kaufe Lizenz* Button klicken, werden Sie über Ihren Browser mit einem Online Shop verbunden, in dem



eine oder mehrere CWC Lizenzen erwerben können.

3.1.2. Login Menü

Über das Login Menü verbinden Sie Ihr CRM System mit Word. Sie benötigen dazu Ihre CRM Zugangsdaten. Klicken Sie auf das *Login* Icon. Wenn Sie eine lizenzierte Version haben, erscheint das Login Menü, wie in der nachfolgenden Abbildung zu sehen.



Haben Sie noch keinen Lizenzschlüssel eingegeben, öffnet sich zuvor das nachfolgende Menü:

In diesem Menü können Sie sehen, wie viele Tage die CWC Erweiterung noch ohne Lizenzschlüssel funktionstüchtig ist oder einen Lizenzschlüssel eingeben.

Die nachfolgende Tabelle erläutert die Eingabefelder für das Login Menü:

Eingabefeld	Verwendung
CRM Benutzername:	Geben Sie hier Ihren Benutzernamen ein, mit dem Sie sich in das CRM einloggen.
Zugangsschlüssel:	Geben Sie hier Ihren Zugangsschlüssel und nicht Ihr CRM Passwort ein. Ihren Zugangsschlüssel finden Sie im CRM Menü „Meine Einstellungen“. Dieser Schlüssel bleibt unverändert, auch wenn Sie Ihr CRM Passwort ändern.

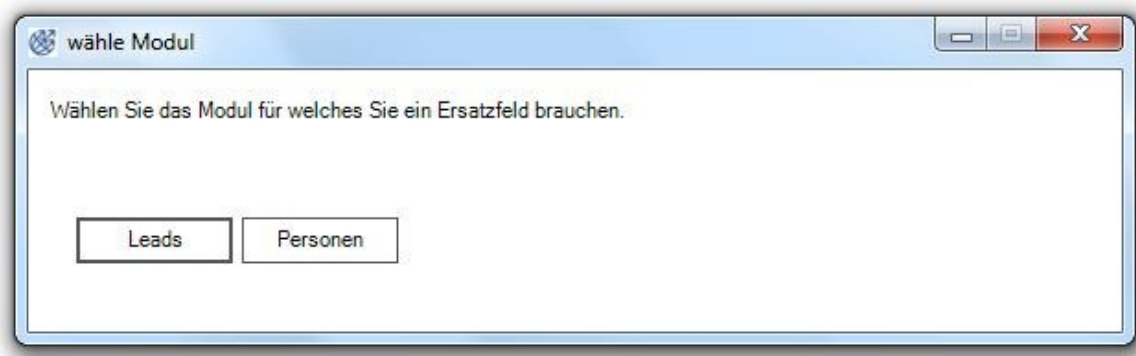
Eingabefeld	Verwendung
URL:	Geben Sie hier Ihre CRM URL ein. Achten Sie darauf, dass diese in der Kurzform eingetragen werden muss und keine Erweiterungen haben darf.
Zugangsdaten merken:	Mit dieser Checkbox können Sie die Zugangsdaten verschlüsselt speichern. Sie stehen Ihnen dann immer zur Verfügung und Sie ersparen sich damit eine erneute Eingabe. Jedoch ist damit das Risiko verbunden, dass jemand mit Zugang auf Ihren Computer auch Zugang auf CRM Daten bekommt.

Klicken Sie OK, um MS Word™ mit dem CRM zu verbinden. Die Zugangsdaten und die Verfügbarkeit von Daten und Modulen werden überprüft.
 Berücksichtigen Sie, dass Sie nur auf solche Daten Zugang erlangen, auf die Sie auch bei der CRM Nutzung Zugang haben.

3.1.3. Menü Ersatzfelder holen

Für die Bereitstellung von Daten in einem Serienbrief werden s.g. Ersatzfelder benutzt. Das sind Felder, die Sie in Ihr Dokument einfügen und die dann während der Serienbrieferstellung mit den CRM Inhalten automatisch gefüllt werden.

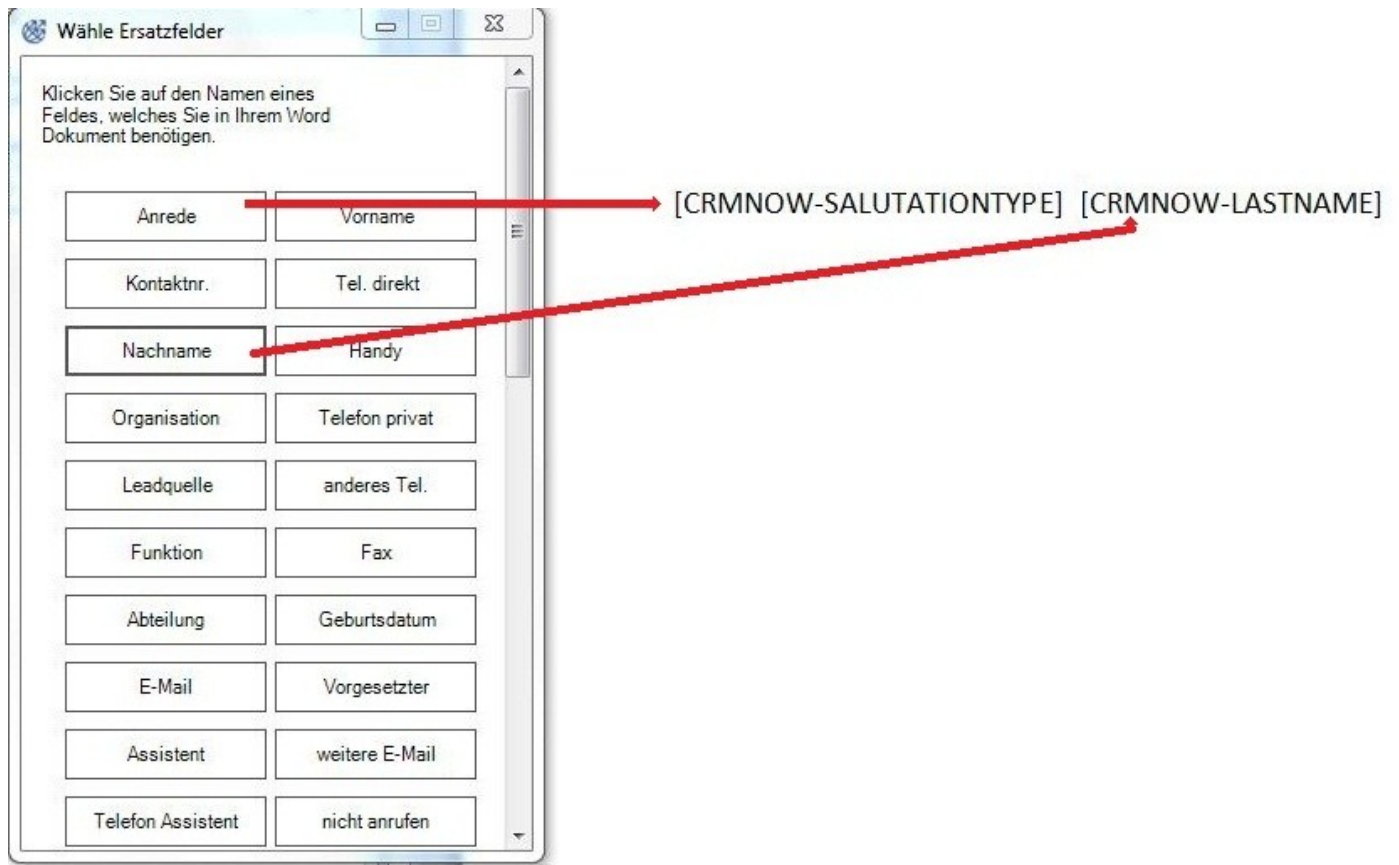
Klicken Sie im Menü auf das *Ersatzfelder holen* Icon um das nachfolgende Menü aufzurufen:



In diesem Menü können Sie entscheiden, für welchen Typ von Daten Sie Ersatzfelder

verwenden wollen.

Für jeden Typ benötigen Sie eine andere Art von Ersatzfeldern. Wählen Sie Ihr Modul. In dem nachfolgenden Menü sehen Sie dann, welche Felder aus dem jeweiligen Menü als Ersatzfelder zur Verfügung stehen.



Positionieren Sie Ihren Cursor in Ihrem Dokument an die Stelle, an der Sie ein Ersatzfeld platzieren wollen und klicken Sie dann auf den Namen des Feldes in dem Menü. In Ihrem Dokument wird dadurch das entsprechende Ersatzfeld eingetragen. Sie erkennen ein solches Feld, wie z.B. [CRMNOW-LASTNAME], an den eckigen Klammern und dem Text CRMNOW-.

Es versteht sich sicher von selbst, dass Ihr Originaltext so einen Kombination von eckigen Klammern und dem Text nicht beinhalten darf, aber das wird ja kaum vorkommen.

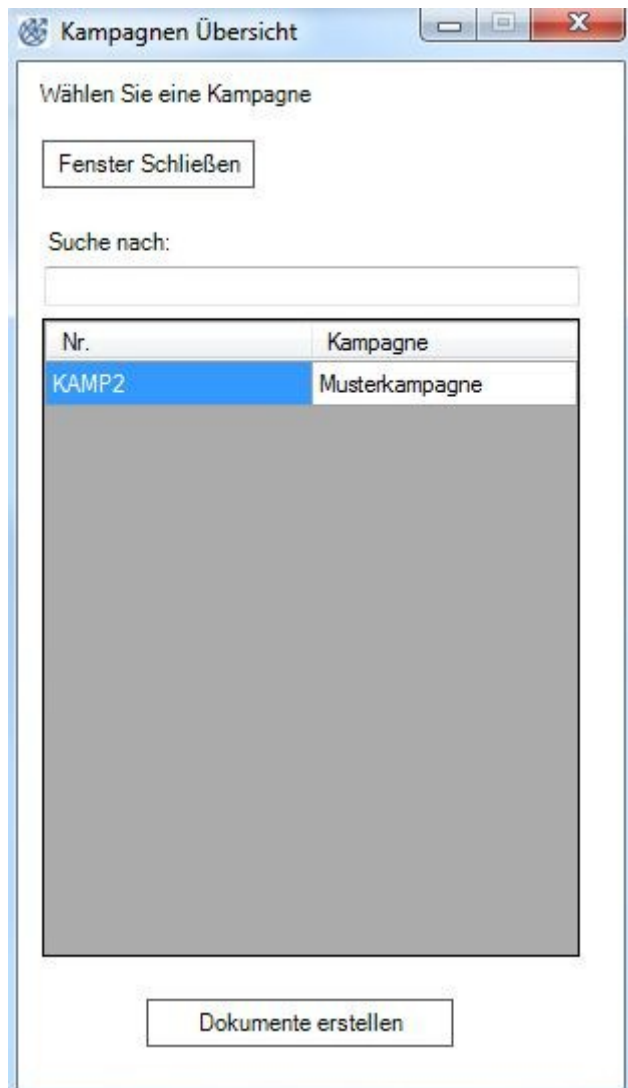
In der nachfolgenden Abbildung ist das dokumentiert.

In der Abbildung ist zu sehen, dass ein Klick z.B. auf Anrede das Ersatzfeld [CRMNOW-SALUTATIONTYPE] in das Dokument eingefügt hat. Dieses Feld kann wie gewöhnlicher Text formatiert oder verschoben werden. Auch eine Mehrfachnutzung im Text ist möglich.

3.1.4. Menü Doc erstellen

Haben Sie Ihre Dokument gestaltet und die Ersatzfelder eingefügt, klicken Sie auf das *Doc erstellen* Icon.

Ein weiteres Menü kommt zur Anzeige in dem Sie die Quelle für die Adressatendaten Ihres Serienbriefs auswählen können, wie in der nächsten Abbildung gezeigt.



In diesem Beispiel sehen Sie eine Kampagne zu den der jeweilige Nutzer Zugang hat. Es werden immer alle vorhandenen Kampagnen angezeigt. Mit Hilfe der Suchmaske kann man jedoch die Anzeige einschränken und sich nur die Kampagnen anzeigen lassen, die auch den Suchkriterien entsprechen.

Sie können immer nur eine Kampagne für einen Serienbrief verwenden. Sie können jedoch die gleiche Vorlage für andere Kampagnen wiederverwenden.

Markieren Sie den entsprechenden Kampagnen und klicken Sie den *Dokumente erstellen* Button.

Sofort wird ein Dokument erstellt in dem alle Ersatzfelder durch die im CRM gespeicherten Daten ersetzt wurde.

Die Anzahl der erstellten Dokumente entspricht der Anzahl der Datensätze. Theoretisch ist die Größe unbegrenzt, wird aber durch die Verarbeitungsleistung Ihres Computers und von MS Word™ beschränkt.

Während der Erstellung prüft das Programm die Daten aus den Kampagnen auf Dubletten. Eine Dublette wird erkannt, wenn ein CRM Datensatz mehrmals verwendet wird. Dubletten werden nicht zur Erstellung von Dokumenten verwendet und so wird sichergestellt, dass für jeden Empfänger nur ein Dokument erstellt wird.

4. Support

Alle Anfragen zum Support oder zur Lizenzierung können an folgende Adresse gesendet werden. Unser Team steht Ihnen 24h an jedem Tag des Jahres zur Verfügung.

crm-now GmbH
Stromstraße 5
10555 Berlin

Telefon: +49 (0)30 3900 - 1800
Fax: +49 (0)30 451 - 9037
E-Mail: support@crm-now.de
WWW: www.crm-now.de

crm-now verbessert dieses Programm ständig und in unregelmäßigen Abständen werden neue Versionen veröffentlicht. Bevor Sie crm-now kontaktieren, prüfen Sie bitte, ob eine verbesserte Version bereitgestellt wurde. Um Ihnen ggf. helfen zu können benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Die von Ihnen benutzte Windows™ Version (32 oder 62 bit)
- Die von Ihnen benutzte MS Word™ Version (32 oder 62 bit)
- Die von Ihnen benutzte CWC Version (aus dem Info Menü)
- Eine möglichst genaue Beschreibung Ihres Anliegens, bei Fehlern ggf. mit Screenshots
- Ihre E-Mail Adresse

Grundsätzlich werden alle Anfragen auch beantwortet. Sollten Sie keine Antwort erhalten, kontaktieren Sie crm-now bitte noch einmal.