



Alerts für Microsoft CRM 4.0

Benutzerhandbuch

Der Inhalt des Dokuments ist Änderungen vorbehalten.
"Microsoft" und "Microsoft CRM" sind registrierte Markenzeichen von Microsoft Inc.
Alle weiteren erwähnten Produkt- und Firmennamen sind eingetragene Warenzeichen ihrer Inhaber.

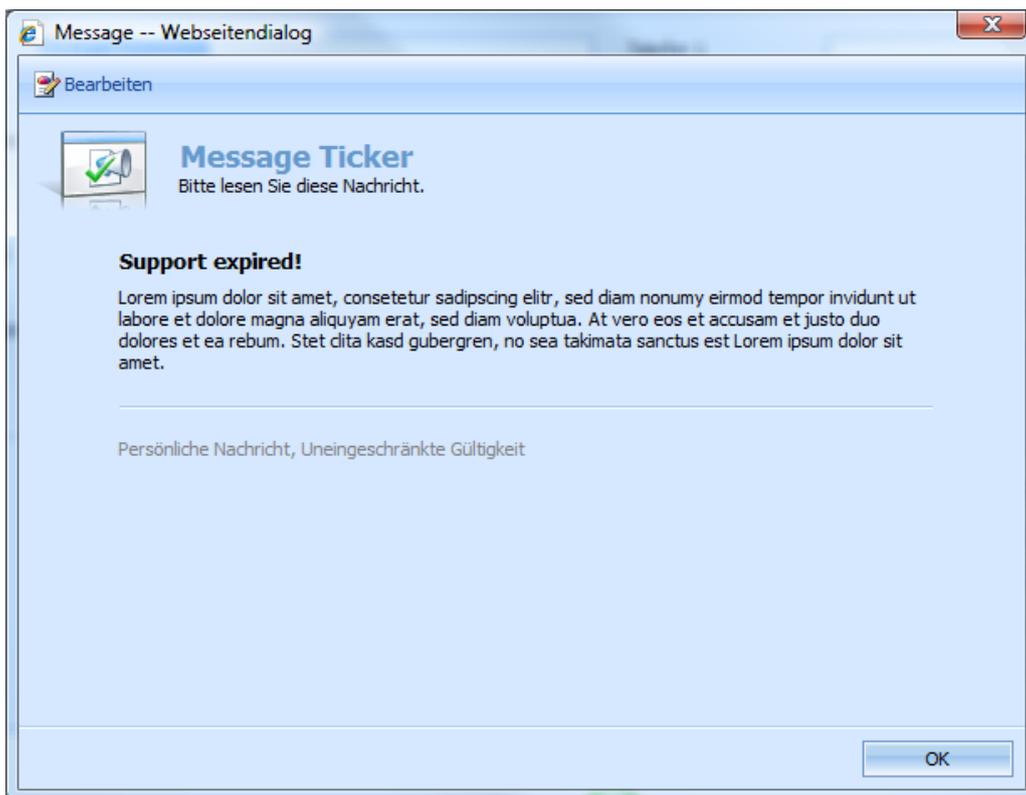
Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | EINFÜHRUNG | 3 |
| 2 | ALERTS ANLEGEN..... | 4 |
| 2.1 | ANLEGEN EINES ALERTS DIREKT IN EINER ENTITÄT | 4 |
| 2.2 | ANLEGEN VON EINEM ODER MEHREREN ALERTS IN EINER TABELLENÜBERSICHT | 5 |
| 2.3 | ANLEGEN EINES ALERTS IN DER ADMINSTRATIONS-OBERFLÄCHE | 5 |
| 3 | ALERTS DIALOG – EINTRAGEN UND BEARBEITEN VON ALERTS | 6 |
| 3.1 | DIE OBERFLÄCHE..... | 6 |
| 3.2 | BEDINGUNGEN VERWALTEN | 8 |
| 3.3 | BENUTZER ZUTEILEN, WELCHE DIESE NACHRICHT ERHALTEN SOLLEN | 8 |
| 3.4 | BEARBEITEN VON ALERTS ERLAUBEN BZW. VERHINDERN | 9 |
| 3.5 | DER LOOKUP DIALOG | 11 |
| 4 | ALERTS ADMINISTRATIONS-OBERFLÄCHE | 12 |
| 4.1 | ÜBERSICHT | 12 |
| 4.2 | ANSICHT | 12 |
| 4.3 | HINZUFÜGEN VON ALERTS..... | 13 |
| 4.4 | BEARBEITEN VON ALERTS | 13 |
| 4.5 | LÖSCHEN VON ALERTS | 14 |
| 5 | ADMINISTRATIONS WIZZARD..... | 15 |
| 5.1 | TEXT BEARBEITEN | 15 |
| 5.2 | BENUTZER ZUTEILEN, WELCHE DIESE NACHRICHT ERHALTEN SOLLEN | 16 |
| 5.3 | ENTITÄTS-TYPEN ZUTEILEN | 17 |
| 5.4 | ENTITÄTEN (DATENSÄTZE) ZUWEISEN | 18 |
| 5.5 | BEDINGUNGEN HINZUFÜGEN..... | 19 |
| 5.6 | EDITIEREN VON ALERTS VERHINDERN | 21 |
| 6 | KONTAKT | 22 |

1 Einführung

Alerts für Microsoft CRM 4.0 ist ein CRM Add-On welches Ihnen erlaubt Nachrichten (Alerts) zu bestimmten Kriterien in Microsoft CRM 4.0 anzuzeigen.

Öffnet ein Anwender zb. eine Entität vom Typ „Firma“, kann mit Alerts eine Nachricht angezeigt werden.



2 Alerts anlegen

Zum anlegen von Alerts haben Sie mehrere Möglichkeiten.

Hinweis:

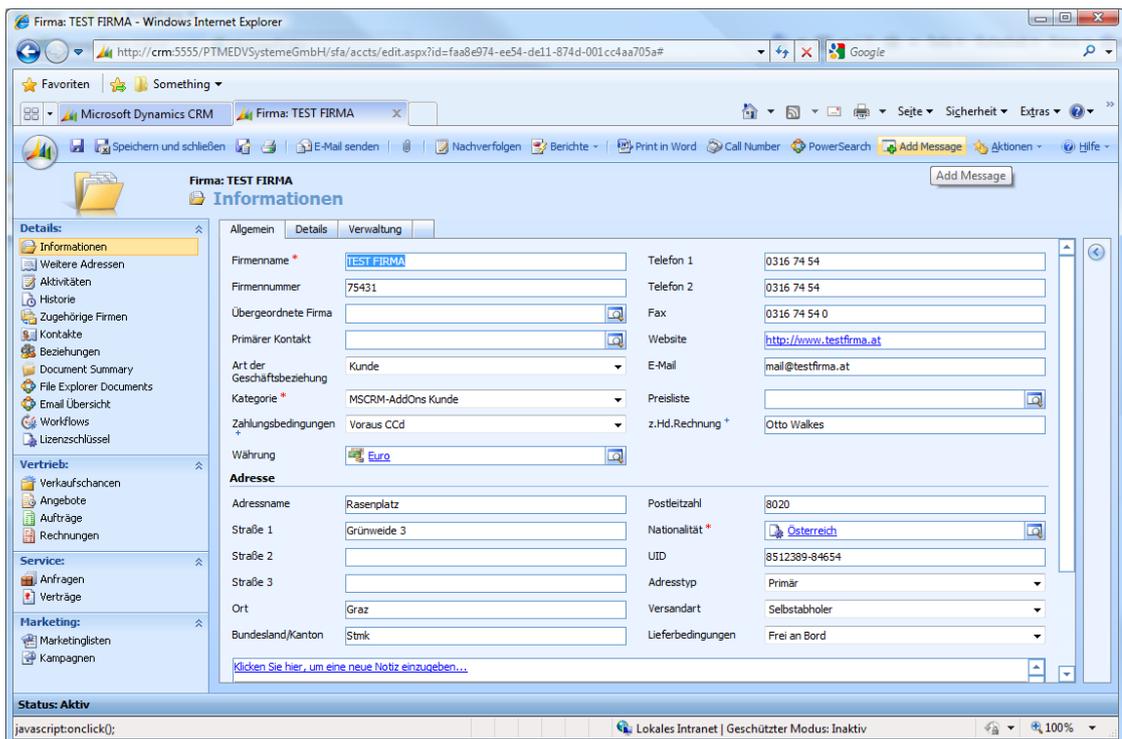
Der Administrator legt bei der Installation von Alerts fest, zu welchen Entitäts-Typen Alerts angelegt werden können.

2.1 Anlegen eines Alerts direkt in einer Entität

Öffnen Sie eine Entität (Datensatz) und klicken Sie anschließend auf das Icon:



Ein neues Anzeigefenster öffnet sich. In diesem Fenster haben Sie jetzt die Möglichkeit für den aktuell geöffneten Datensatz einen Alert anzulegen.



The screenshot shows a web browser window displaying the Microsoft Dynamics CRM interface. The main content area shows the details for a company record named 'TEST FIRMA'. The record is displayed in a grid format with various fields for contact information, address, and company details. The 'Add Message' button is visible in the top right corner of the record view, indicating the option to create an alert for this specific record.

| Allgemein | | Details | | Verwaltung | |
|----------------------------|--------------------|-------------------|--|---|--|
| Firmenname * | TEST FIRMA | Telefon 1 | | 0316 74 54 | |
| Firmennummer | 75431 | Telefon 2 | | 0316 74 54 | |
| Übergeordnete Firma | | Fax | | 0316 74 54 0 | |
| Primärer Kontakt | | Website | | http://www.testfirma.at | |
| Art der Geschäftsbeziehung | Kunde | E-Mail | | mail@testfirma.at | |
| Kategorie * | MSCRM-AddOns Kunde | Preisliste | | | |
| Zahlungsbedingungen | Voraus CCd | z.Hd.Rechnung † | | Otto Walkes | |
| Währung | Euro | | | | |
| Adresse | | | | | |
| Adressname | Rasenplatz | Postleitzahl | | 8020 | |
| Straße 1 | Grünweide 3 | Nationalität * | | Osterreich | |
| Straße 2 | | UID | | 8512389-84654 | |
| Straße 3 | | Adresstyp | | Primär | |
| Ort | Graz | Versandart | | Selbstabholer | |
| Bundesland/Kanton | Stmk | Lieferbedingungen | | Frei an Bord | |

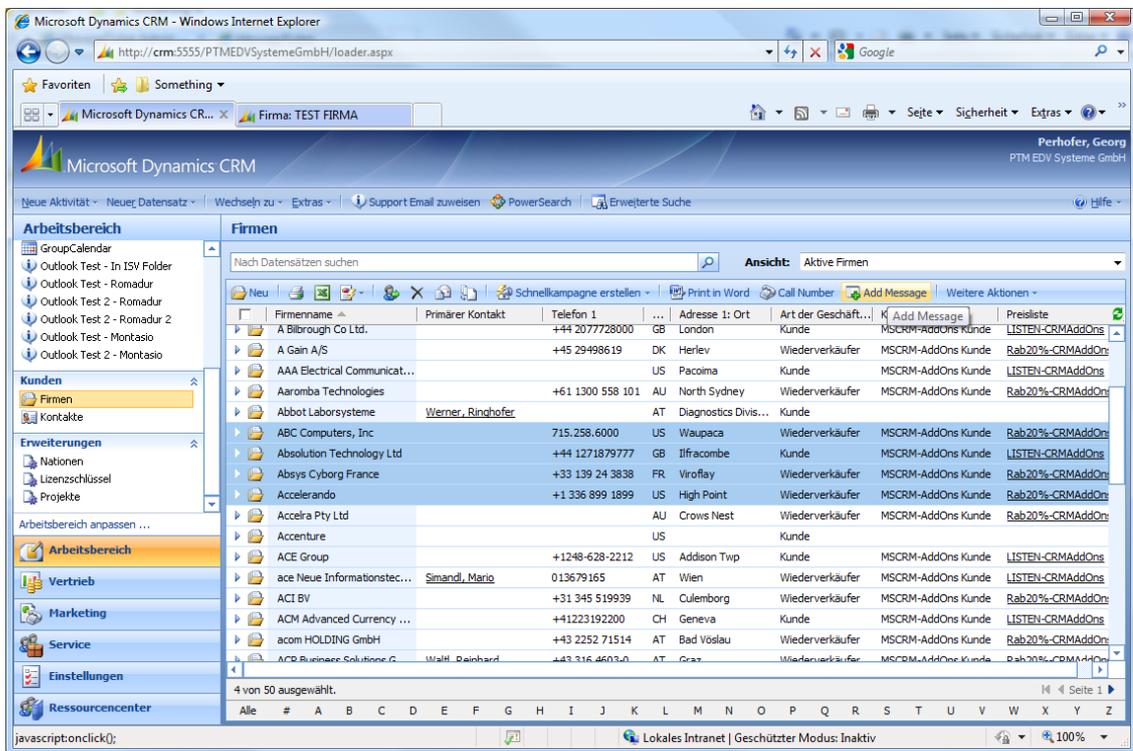
2.2 Anlegen von einem oder mehreren Alerts in einer Tabellenübersicht

Markieren Sie eine oder mehrere Entitäten (Datensätze) und klicken Sie auf das Icon:



Hinweis:

Wählen Sie alle Datensätze (durch setzen der Check-Box oder durch den Tastaturbefehl STRG+A), werden Alerts für den **gesamten** Entitäts-Typ gültig. Auch wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt eine neue Entität in dieser Tabelle hinzufügen, ist der Alert für diesen Datensatz gültig.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface in a Windows Internet Explorer browser. The main window displays a table of companies under the 'Firmen' view. The table has columns for 'Firmenname', 'Primärer Kontakt', 'Telefon 1', 'Adresse 1: Ort', 'Art der Geschäft...', 'K', 'Add Message', and 'Preisliste'. The 'Add Message' button is highlighted in the table's header row. The left sidebar shows navigation options like 'Arbeitsbereich', 'Kunden', and 'Vertrieb'. The top navigation bar includes 'Neue Aktivität', 'Neuer Datensatz', and 'Wechseln zu'.

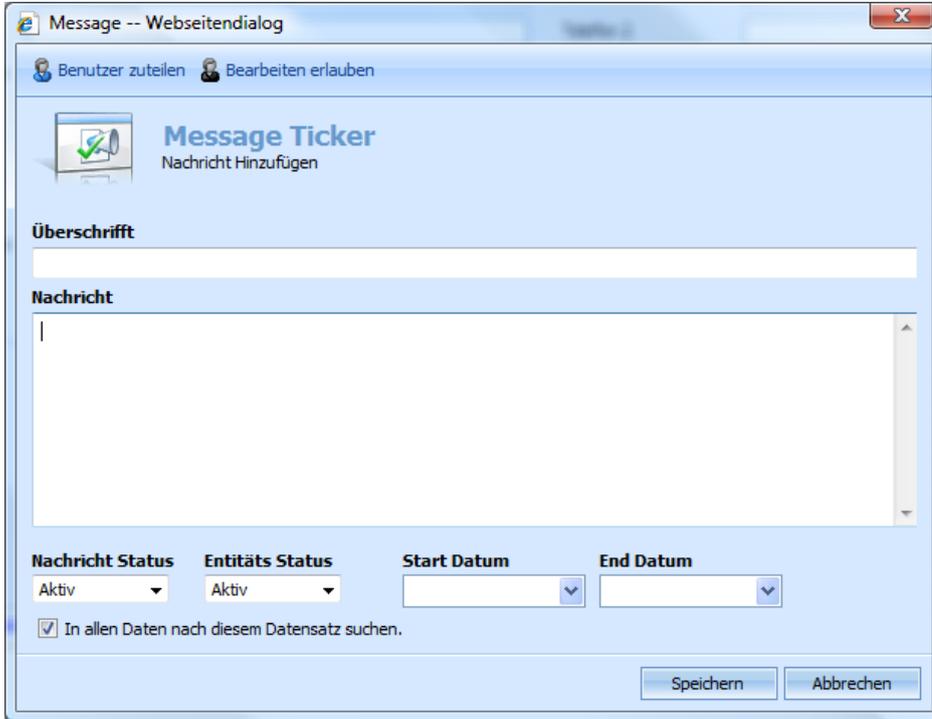
| Firmenname | Primärer Kontakt | Telefon 1 | Adresse 1: Ort | Art der Geschäft... | K | Add Message | Preisliste |
|------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|-------------|------------------|
| A Bilbrough Co Ltd. | | +44 2077728000 | GB London | Kunde | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| A Gain A/S | | +45 29498619 | DK Herlev | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| AAA Electrical Communicat... | | | US Pacoima | Kunde | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| Aaromba Technologies | | +61 1300 558 101 | AU North Sydney | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| Abbot Laborsysteme | Werner, Ringhofer | | AT Diagnostics Divis... | Kunde | | | |
| ABC Computers, Inc | | 715.258.6000 | US Waupaca | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| Absolution Technology Ltd | | +44 1271879777 | GB Ilfracombe | Kunde | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| Absys Cyborg France | | +33 139 24 3838 | FR Viroflay | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| Accelerando | | +1 336 899 1899 | US High Point | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| Accela Pty Ltd | | | AU Crows Nest | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| Accenture | | | US | Kunde | | | |
| ACE Group | | +1248-628-2212 | US Addison Twp | Kunde | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| ace Neue Informationstec... | Simandl, Mario | 013679165 | AT Wien | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| ACI BV | | +31 345 519939 | NL Culemborg | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| ACM Advanced Currency ... | | +41223192200 | CH Geneva | Kunde | MSCRM-AddOns Kunde | | LISTEN-CRMAddOns |
| acom HOLDING GmbH | | +43 2252 71514 | AT Bad Vöslau | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |
| ACP Business Solutions G... | Waltl, Reinhard | +43 316 46030 | AT Graz | Wiederverkäufer | MSCRM-AddOns Kunde | | Rab20%-CRMAddOns |

2.3 Anlegen eines Alerts in der Administrations-Oberfläche

Informationen zum Anlegen von Alerts in der Administrations-Oberfläche finden Sie unter „Alerts Administrations-Oberfläche“.

3 Alerts Dialog – Eintragen und Bearbeiten von Alerts

3.1 Die Oberfläche



Überschrift: Tragen Sie hier einen kurzen prägnanten Titel ein.

Nachricht: Tragen Sie hier Ihre Nachricht ein.

Nachricht Status: Setzen Sie die Nachricht auf Inaktiv und sie wird nicht angezeigt.

Entität Status: Jede Entität (jeder Datensatz) hat einen Status. Fügen Sie zb. einen neuen Datensatz in Ihr CRM ein, so hat dieser den Status Neu. Erst beim speichern des Datensatzes wird der Status auf aktiv gesetzt. Wählen Sie unter „Entitäts Status“ den gewünschten Status der Entität wo das Alert gültig sein soll.

Start Datum: Setzen Sie ein Startdatum, um Ihren Alert erst zu diesem Zeitpunkt anzuzeigen.

End Datum: Setzen Sie ein Enddatum, um Ihren Alert ein Anzeigende vorzuschreiben.

In allen Daten nach diesem Datensatz suchen: Aktivieren Sie diese Checkbox und es wird in jeder Entität nach dem Aktuellen Datensatz (dem sie diese Message hinzufügen) gesucht. Ist z.B. in einem anderen Entitäts-Typ dieser Datensatz

verknüpft, wird auch dann das Alert angezeigt. Hinweis: Diese Checkbox kann nur beim hinzufügen von Alerts ausgewählt werden.

3.2 **Bedingungen Verwalten**

Bedingungen Verwalten

Hier können Sie erweiterte Bedingungen hinzufügen. So können Sie die Gültigkeit ihres Alerts individuell eingrenzen.

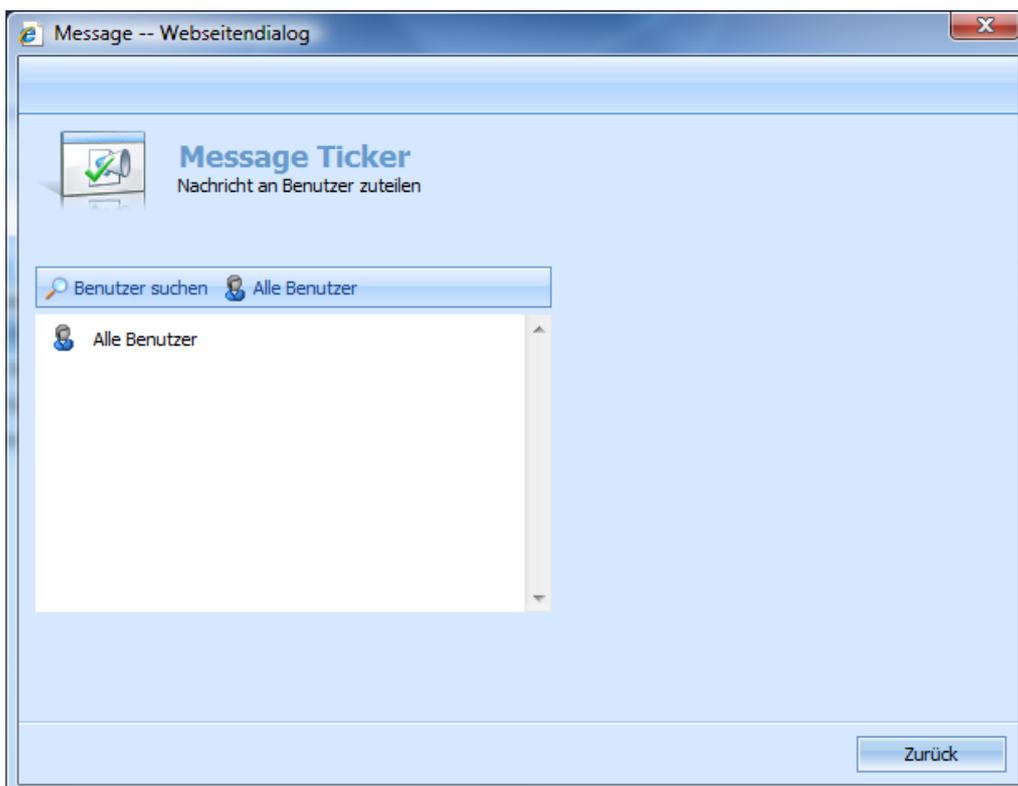
Mehr zum Thema Bedingungen Verwalten finden Sie unter 5.5 (Das „Bedingungen“ Feld)

3.3 **Benutzer zuteilen, welche diese Nachricht erhalten sollen**

Mit einem Klick auf

Benutzer zuteilen

haben Sie die Möglichkeit, Benutzer, welche diese Nachricht erhalten sollen anzugeben.



Um die Gültigkeit eines Alerts auf Benutzer einzuschränken, wählen Sie Benutzer, die dieses Alert erhalten sollen.

Mit einem Klick auf

 Benutzer suchen

öffnet sich ein neuer Dialog, indem Sie ihre Auswahl an CRM-Benutzern treffen können. Weitere Informationen zu diesem Dialog finden Sie unter „Der LookUp Dialog“

Um ein Alert für alle Benutzer festzulegen klicken Sie auf

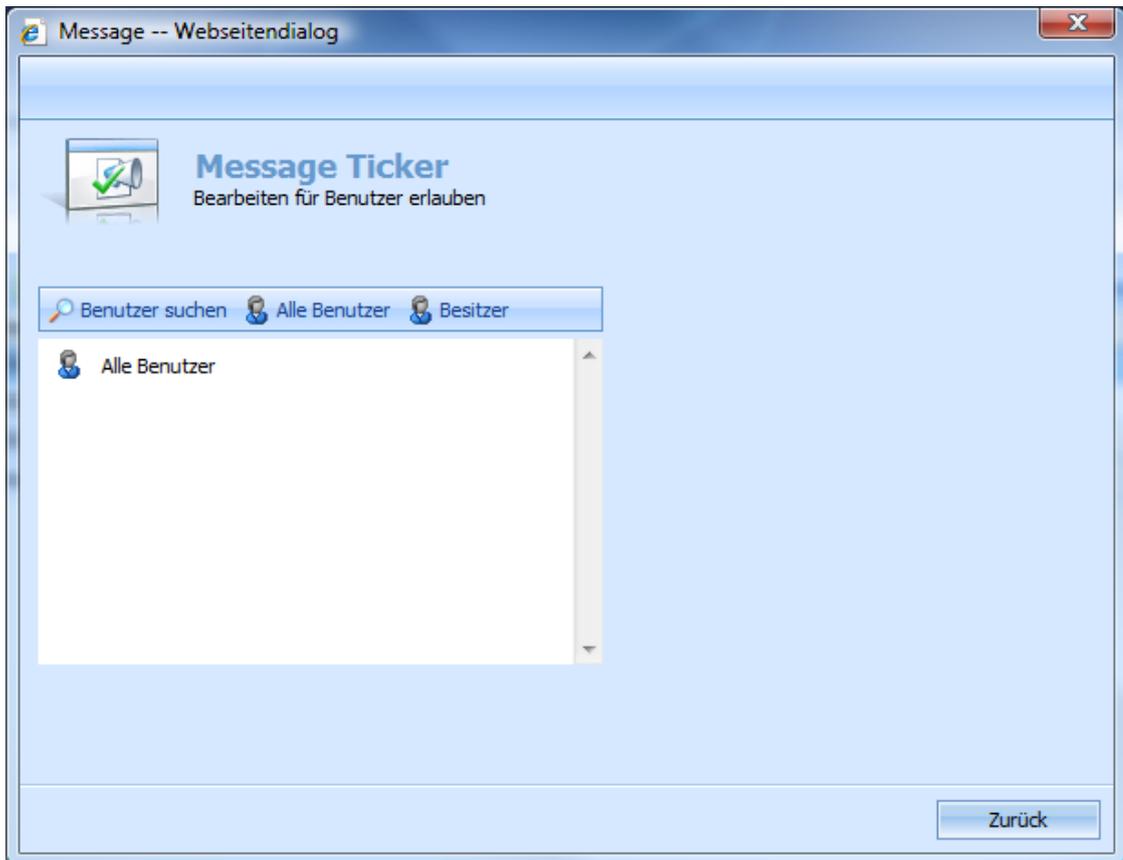
 Alle Benutzer

3.4 Bearbeiten von Alerts erlauben bzw. verhindern

Mit einem Klick auf

 Bearbeiten erlauben

haben Sie die Möglichkeit, Benutzer, welche diese Nachricht bearbeiten dürfen anzugeben.



Mit einem Klick auf

 Benutzer suchen

haben Sie die Möglichkeit Benutzer zu definieren die dieses Alert bearbeiten dürfen. Weitere Informationen zu diesem Dialog finden Sie unter „Der LookUp Dialog“

Mit einem Klick auf

 Alle Benutzer

dürfen alle Benutzer dieses Alert bearbeiten.

Mit einem Klick auf

 Besitzer

hat nur der Besitzer das Recht dieses Alert zu editieren.

3.5 Der LookUp Dialog

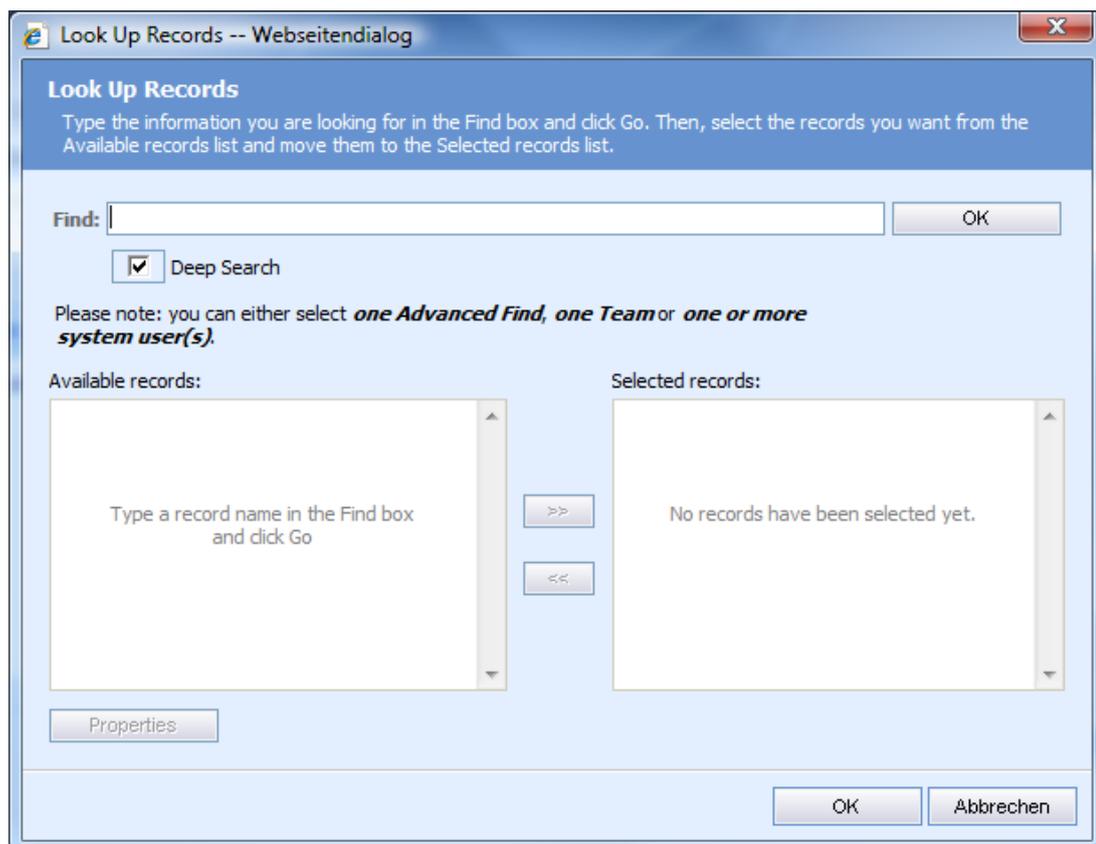
Hier haben Sie die Möglichkeit Benutzer, Teams oder Gespeicherte Ansichten zu suchen.

Mit Klick auf OK rechts neben dem Suchfeld werden alle Einträge aufgelistet. Grenzen Sie durch eingab von Suchbegriffen im Suchfeld die Auflistung ein.

Verschieben sie die gewünschten Einträge in der linken Tabelle durch einen Doppelklick oder durch das Klickern auf den Button [>>] in die rechte Tabelle. Mit bestätigen des Dialogfeldes werden die Ausgewählten Einträge dem Alert hinzugefügt.

Hinweis:

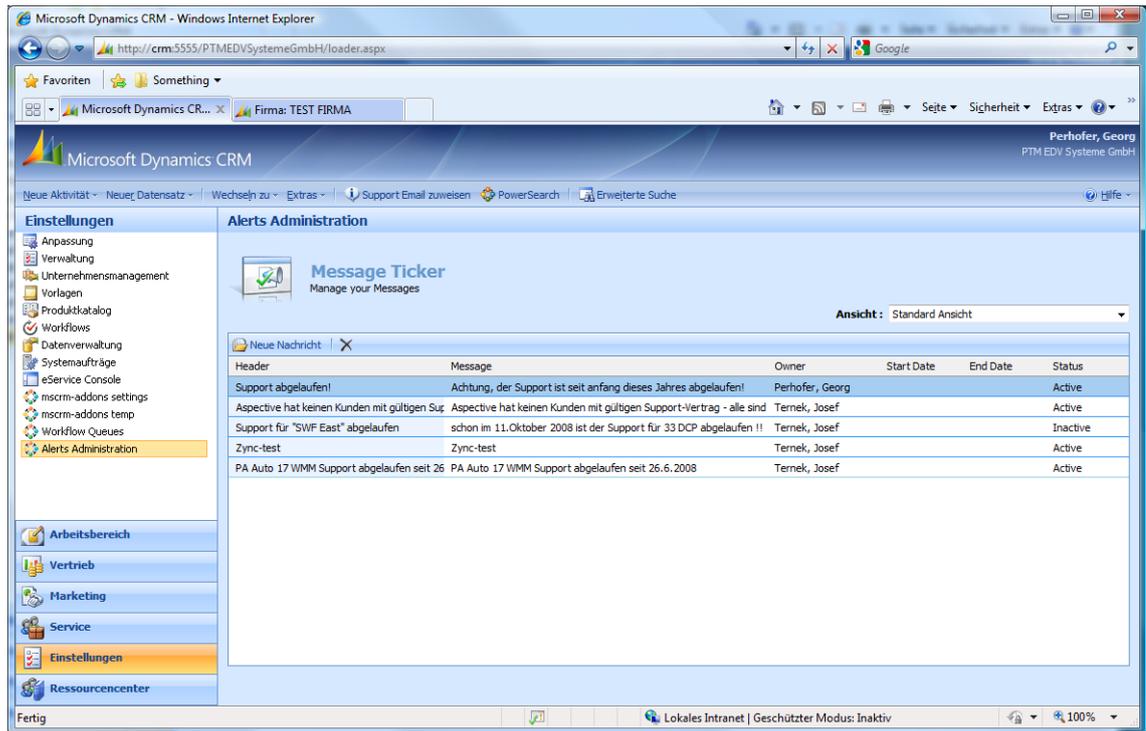
Sie können beliebig viele Benutzer, jedoch nur ein Team oder eine Gespeicherte Ansicht auswählen.



4 Alerts Administrations-Oberfläche

4.1 Übersicht

Die Alerts Administrations-Oberfläche finden sie unter **Einstellungen**. Klicken Sie dann auf „Alerts Administration“ um zu dieser Anzeige zu gelangen.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM Alerts Administration interface. The left sidebar contains the 'Einstellungen' (Settings) menu, with 'Alerts Administration' selected. The main content area displays the 'Message Ticker' section, which shows a list of alerts. The table below represents the data shown in the screenshot.

| Header | Message | Owner | Start Date | End Date | Status |
|--|--|-----------------|------------|----------|----------|
| Support abgelaufen! | Achtung, der Support ist seit anfang dieses Jahres abgelaufen! | Perhofer, Georg | | | Active |
| Aspective hat keinen Kunden mit gültigen Sut | Aspective hat keinen Kunden mit gültigen Support-Vertrag - alle sind | Ternek, Josef | | | Active |
| Support für "SWF East" abgelaufen | schon im 11. Oktober 2008 ist der Support für 33 DCP abgelaufen !! | Ternek, Josef | | | Inactive |
| Zync-test | Zync-test | Ternek, Josef | | | Active |
| PA Auto 17 WMM Support abgelaufen seit 26 | PA Auto 17 WMM Support abgelaufen seit 26.6.2008 | Ternek, Josef | | | Active |

4.2 Ansicht

Wählen Sie die gewünschte Ansicht im Auswahlfeld Ansicht.

Standard Ansicht: Hier werden alle nicht-abgelaufenen Alerts angezeigt.

Abgelaufene Nachrichten: Hier werden alle abgelaufenen Alerts angezeigt.

Tabelle sortieren

Sortieren Sie die Tabelle mit einem Klick auf den gewünschten Spalten-Titel.

4.3 Hinzufügen von Alerts

Klicken Sie auf

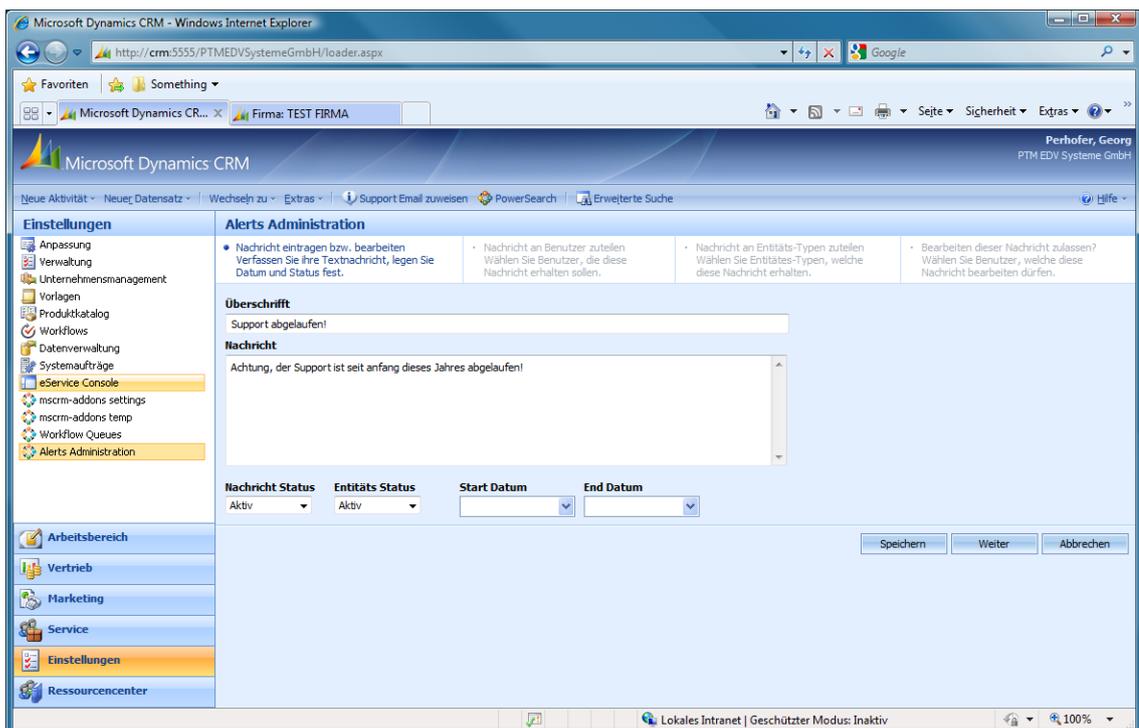
 Neue Nachricht

um einen neuen Alert anzulegen.

4.4 Bearbeiten von Alerts

Mit einem Doppel-Klick auf den gewünschte Alert in der Tabellenübersicht öffnet sich der Administrations Wizzard. Hier können sie Ihre Alerts Bearbeiten.

Mehr zum Thema „Bearbeiten eines Alerts in der Administrations-Oberfläche“ finden Sie unter „Administrations Wizzard“.

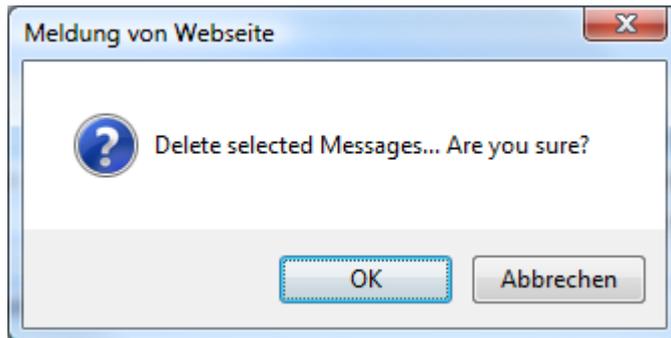


4.5 **Löschen von Alerts**

Markieren Sie die zu löschenden Alerts in der Tabellenübersicht. Klicken Sie danach auf das Icon:



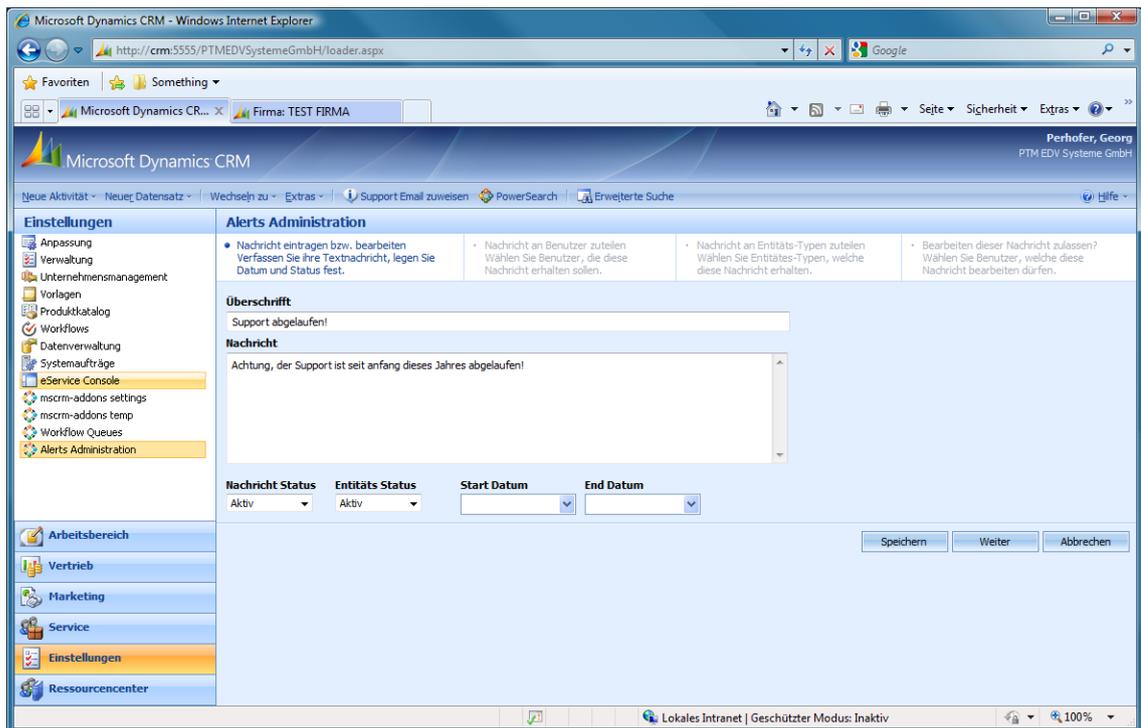
Nach einer Bestätigung werden alle Markierten Alerts gelöscht.



5 Administrations Wizzard

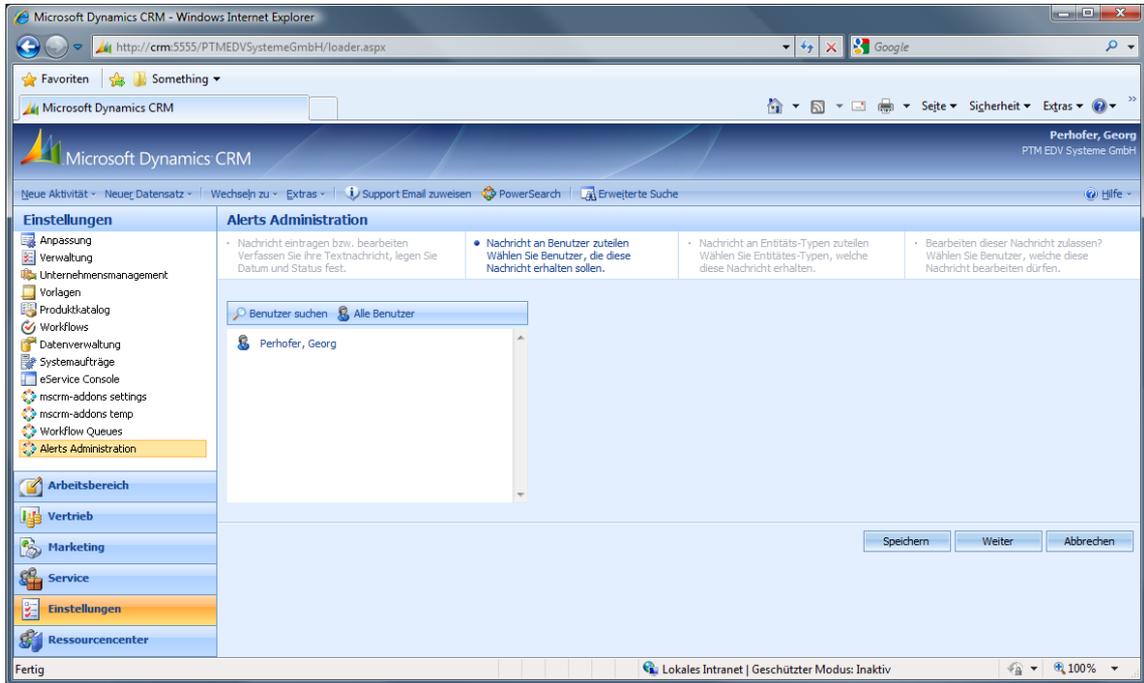
5.1 Text Bearbeiten

Weitere Informationen zu diesem Abschnitt finden sie unter
3. Alerts Dialog – Eintragen und Bearbeiten von Alerts - Die Oberfläche



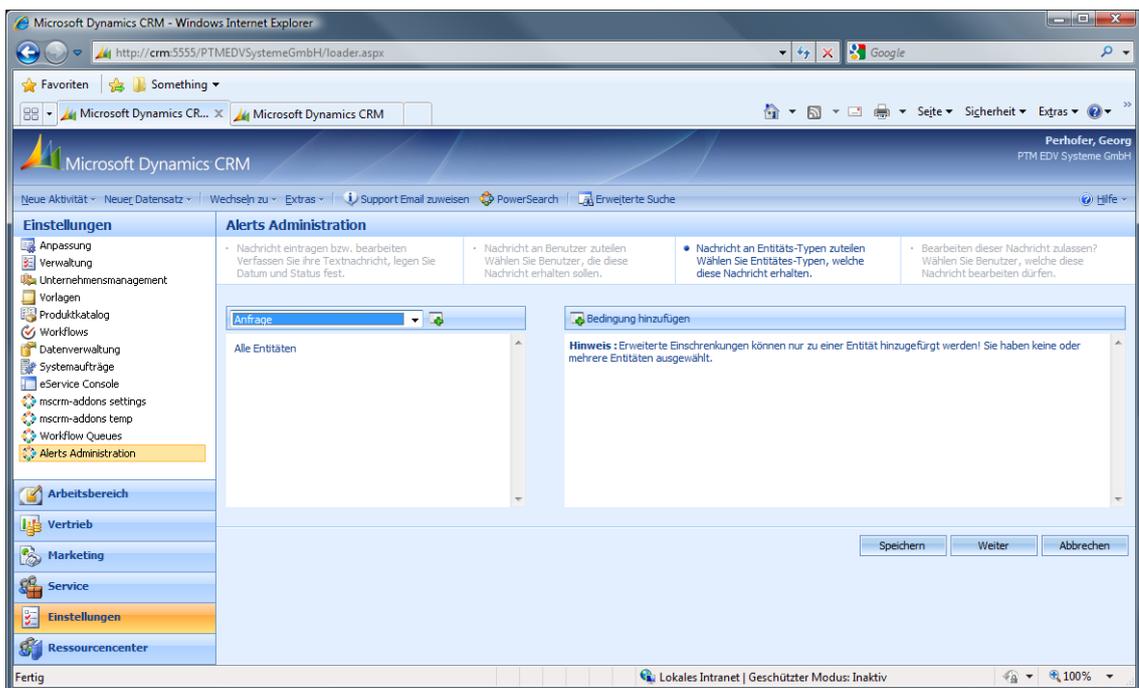
5.2 Benutzer zuteilen, welche diese Nachricht erhalten sollen

Informationen zu diesem Vorgang finden Sie unter Punkt 3.3



5.3 Entitäts-Typen zuteilen

Sie können einem Alert verschiedene Entitäts-Typen zuteilen. Das Alert wird so zb. nur bei „Firmen“ Datensätzen angezeigt.



Wählen sie aus der Auswahlliste einen gewünschten Entitäts-Typ und klicken Sie anschließend auf das Icon:



Der zu vor ausgewählte Entitäts-Typ wird in der darunter liegenden Tabellenübersicht aufgenommen.

Wiederholen Sie diesen Arbeitsschritt um weitere Entitäts-Typen der Liste beizufügen.

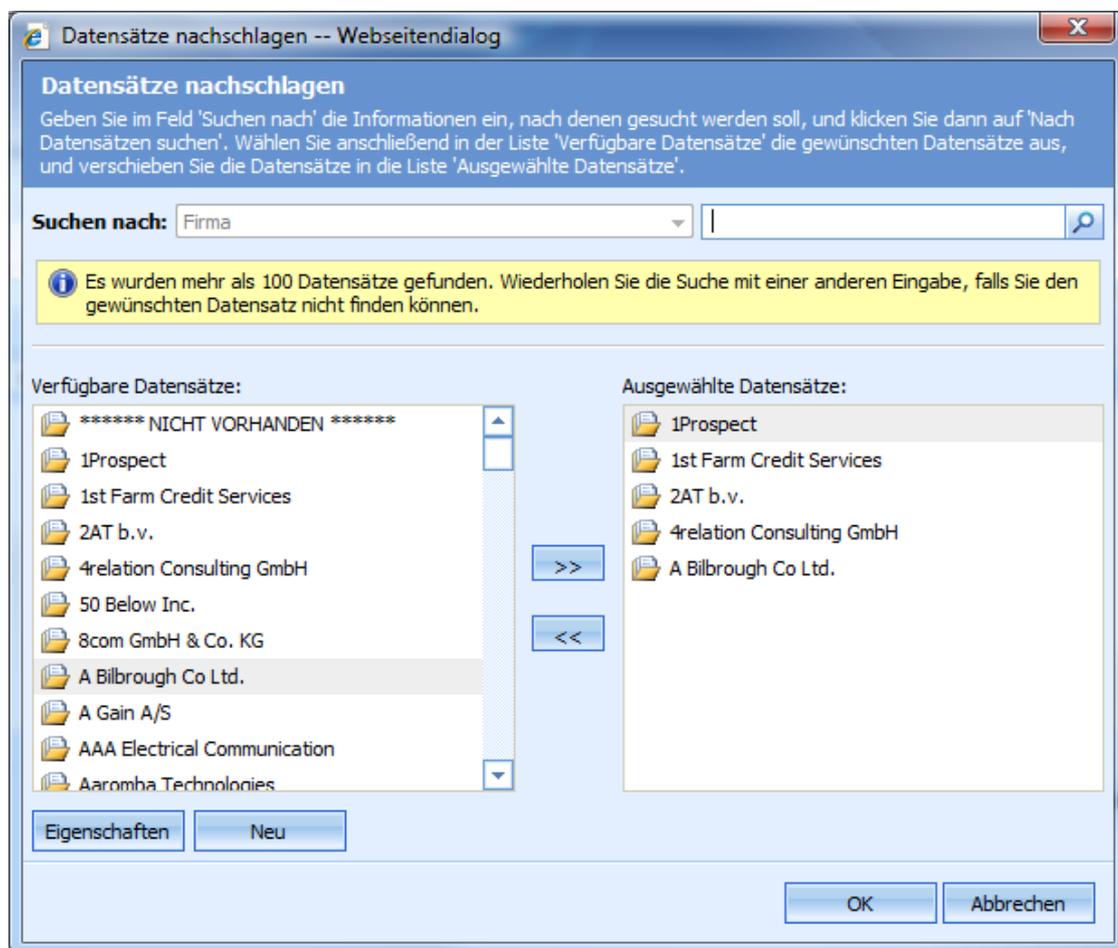
5.4 Entitäten (Datensätze) zuweisen

Fügen Sie wie zuvor beschrieben einen Entitäts-Typ hinzu.

Jetzt haben Sie die Möglichkeit auch Datensätze von diesem Entitäts-Typ auszuwählen. Ist ein Entitäts-Typ angelegt, so erscheint ein neues Icon in der Toolbar.



Mit einem Klick auf dieses Icon öffnet sich ein CRM-Dialog. Treffen Sie hier Ihre Auswahl an Datensätze. Mit Bestätigung des Dialoges werden die Datensätze dem Alert hinzugefügt. Die Gültigkeit des Alerts wird auf diese Datensätze eingeschränkt.



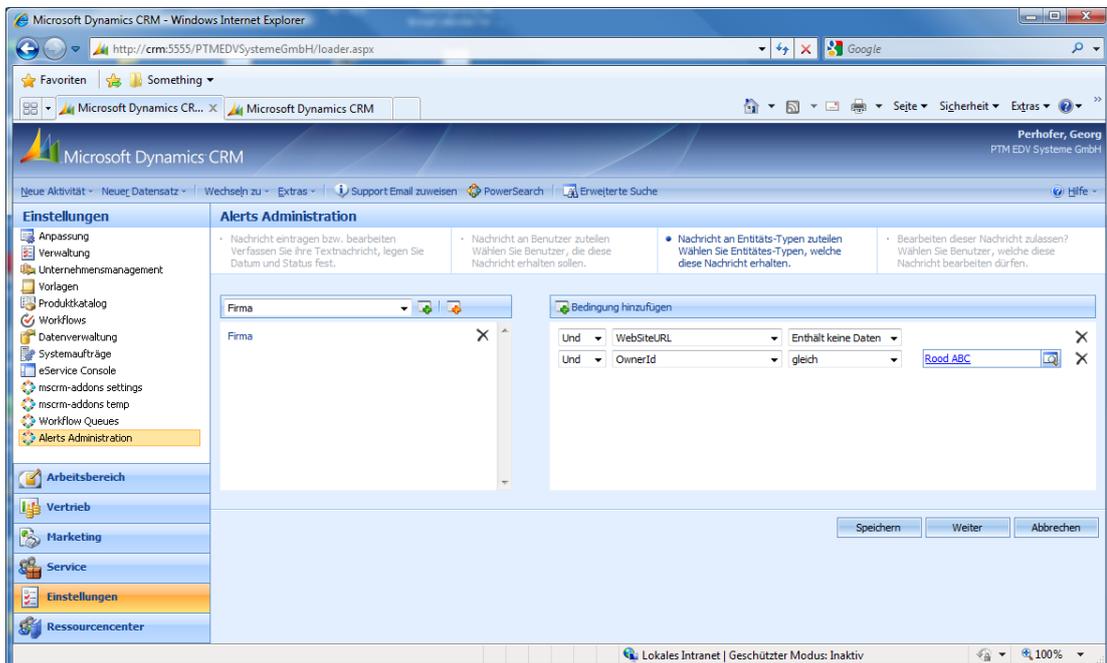
5.5 Bedingungen hinzufügen

Ist ein Entitäts-Type angelegt haben Sie die Möglichkeit erweiterte Bedingungen hinzuzufügen. So können Sie die Gültigkeit Ihres Alerts Individuel eingrenzen.

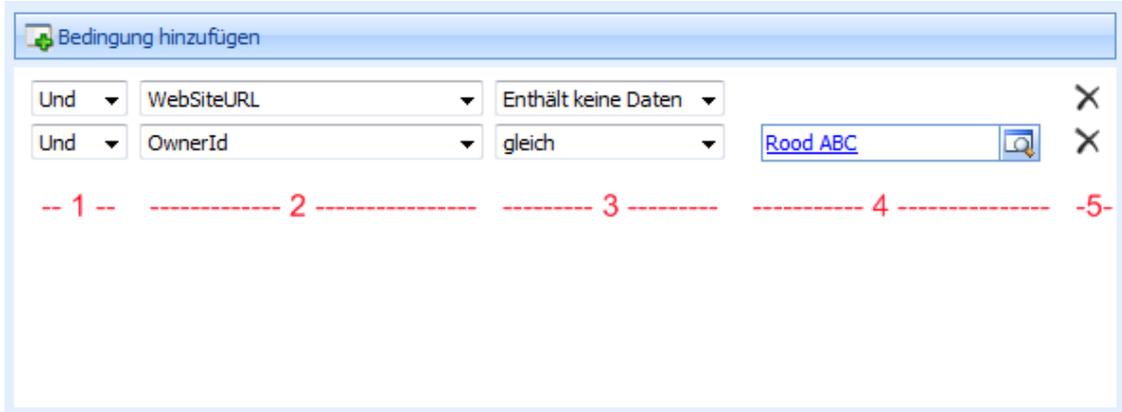
Mit einem Klick auf



fügen sie eine Bedingung hinzu.



Das „Bedingungen“ Feld



Bedingung hinzufügen

| | | | | |
|-----|------------|---------------------|----------|---|
| Und | WebSiteURL | Enthält keine Daten | | X |
| Und | OwnerId | gleich | Rood ABC | X |

-- 1 -- ----- 2 ----- ----- 3 ----- ----- 4 ----- -5-

Sie haben hier die Möglichkeit mehrere Bedingungen einzutragen.

Spalte 1

Wählen Sie „Und“ wenn alle Bedingungen erfüllt werden müssen.

Wählen Sie „Oder“ wenn nur eine der „Oder-Bedingungen“ erfüllt werden muss.

Spalte 2

Wählen Sie ihr gewünschtes Attribut womit Sie ihre Bedingung erstellen möchten.

Spalte 3

Wählen Sie einen Operator.

Spalte 4

Diese Spalte ist vom Attribut und Operator-Typ abhängig. Wenn eine Bedingung einen Vergleich von Werten erfüllen soll, dann wird in Spalte 4 ein Textfeld angezeigt. Tragen Sie hier ihren gewünschten Wert ein.

Handelt es sich beim ausgewählten Attribut um ein „LookUp“ Attributs-Typ, werden nach der TextBox zwei Icons angezeigt:



Hier bekommen Sie eine Ausfüllhilfe. Suchen Sie den gewünschten Datensatz und klicken Sie auf OK. Das Textfeld ist nun mit dem richtigen Namen befüllt.

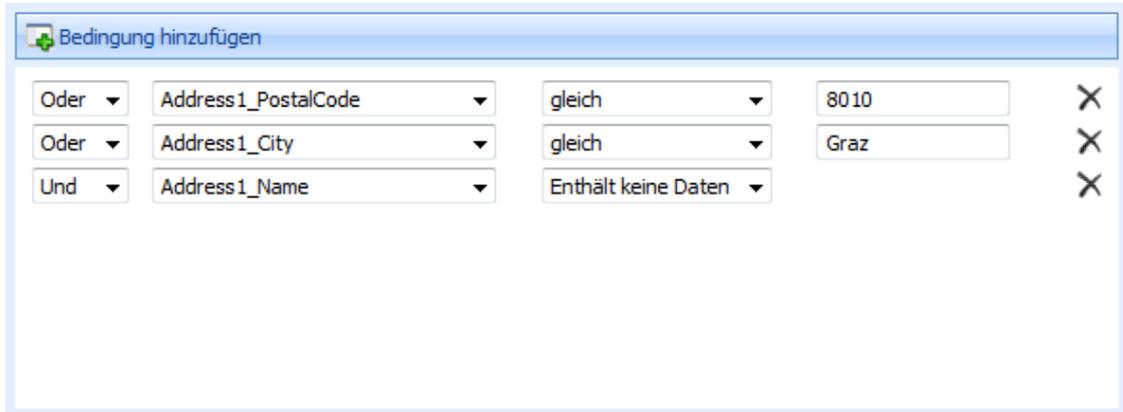
Mit Klick auf den Namen können Sie die Eingabe überprüfen. Es wird ein neues Fenster mit dem zugewiesenen Datensatz geöffnet.

Spalte 5

Mit Klick auf X löschen Sie eine Bedingung.

Beispiel:

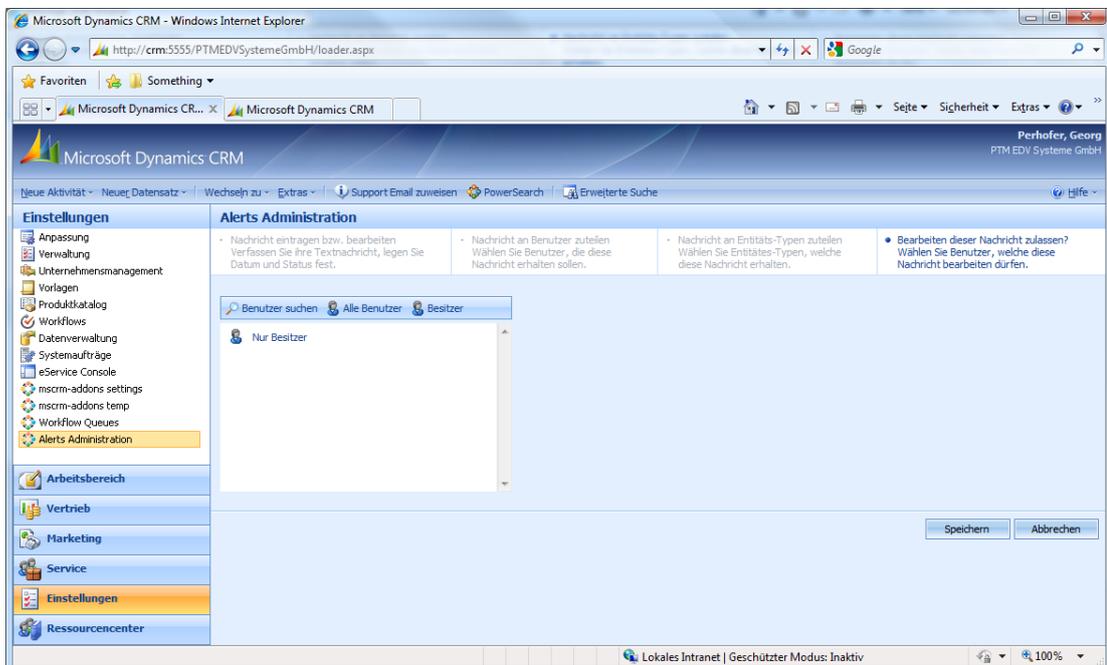
Das Alert ist gültig wenn „PostalCode“ gleich „8010“ ist, oder „City“ gleich „Graz“ ist und das Feld „Name“ keine Daten beinhalten.



| Logik | Feld | Operator | Wert | Aktion |
|-------|---------------------|---------------------|------|--------|
| Oder | Address1_PostalCode | gleich | 8010 | X |
| Oder | Address1_City | gleich | Graz | X |
| Und | Address1_Name | Enthält keine Daten | | X |

5.6 Editieren von Alerts verhindern

Hier können Sie festlegen wer dieses Alert in Zukunft bearbeiten darf. Weiter Informationen finden sie unter Punkt 3.4



6 Kontakt

Falls Sie mit CRM-Alerts for MS CRM 4 Probleme haben, senden Sie uns eine Email an support@mscrm-addons.com oder rufen Sie uns an. +43 316 680 880 0