Fischer software

Handbuch

Das Informations- und Dokumentenmanagementsystem auf der Basis von Microsoft Outlook

Version 12

© 2000-2020, Fischer Software – Berlin

1. EINFÜHRUNG 6

2. INSTALLATION 7

2.1. SYSTEMVORAUSSETZUNGEN 7
2.2. SETUP – VORBEREITUNG 7
2.2.1. Vorbereitung zur Installation 7
2.2.2. Festlegen von Berechtigungen (Exchange Server) 8
2.2.3. Festlegen von Berechtigungen (Dateiberechtigungen) 9
2.2.4. Versteckter Dateipfad 9
2.2.5. Einlesen von AD Sicherheitsgruppen für Vorgangsindexfelder 9
2.3. SETUP PHASE 1 (INSTALLATION) 10
2.4. INSTALLATION INFODESKPRINTER 10
2.5. SETUP PHASE 2 (ERSTER START) 11
2.5.1. Neu-Installation 11
2.5.2. Bestehende Netzwerkinstallation (Suchen der Konfigurationsdatei) 13
2.6. INFODESK INDEX (SQL/LOCALDB) 14
2.7. SOFTWAREVERTEILUNG - UNBEAUFSICHTIGTES SETUP 15
2.8. DEINSTALLATION 18

3. KONFIGURATION / STAMMDATENVERWALTUNG 19

3.1. PFADE 19
3.1.1. Ordner-Pfade Outlook Infodesk 20
3.1.2. Ordner-Pfade Dateisystem 21
3.2. ALLGEMEIN 22
3.3. ADRESSE 25
3.4. TERMIN 27
3.5. VORGANG 28
3.5.1. Schlüssel – Daten 28
3.5.2. Ein Konfigurationsbeispiel für Outlook Infodesk! 31
3.5.3. Steuerung Vorgang 33
3.6. BENUTZERDEFINIERTE VARIABLEN 34
3.7. INFODESK TIME 35
3.8. INFODESK IMPORT 35
3.9. INFODESK PHONE 36
3.10. LIZENZVERWALTUNG 37
3.11. TOOLS 37
3.11.1. Dokumentenpfad ändern 37
3.11.2. Reportdateien ersetzen 38
3.11.3. Infodesk Benutzer-Namen ändern 39
3.11.4. Prüfen auf Updates 39
3.12. FORMULARE ENTWERFEN 40
3.12.1. Kontaktformular entwerfen 41
3.12.2. Vorgangsformular entwerfen 42
3.13. BENUTZER-EINSTELLUNGEN 43
3.13.1. Benutzername 43
3.13.2. Wiedervorlage beim Start von Outlook anzeigen 44
3.13.3. Kontakte und Vorgänge beim Start von Infodesk anzeigen 44
3.13.4. Infodesk automatisch mit Outlook starten 44
3.13.5. Produktlogo beim Start nicht anzeigen 44
3.13.6. Outlook Infodesk deaktivieren 44
3.13.7. Automatische Touch-Unterstützung deaktivieren 44
3.13.8. Gruppen in Übersichten automatisch erweitern 44
3.13.9. Automatische Vorbelegung im Kontakt deaktivieren 45
3.13.10. Vorgänge zum Kontakt – Erledigte Vorgänge anzeigen 45
3.13.11. Vorgänge zum Kontakt – Erledigte Vorgänge anzeigen (max. 14 Tage zurück) 45
3.13.12. Vorgänge zum Kontakt – Serienvorgänge anzeigen 45
3.13.13. Kontakte-Sync-Lokal Zeitintervall 45

3.13.14. Kategorie Suchfeld Vorbelegung ... *45*
3.13.15. Termine / Mehrere Terminordner ... *46*
3.13.16. Erinnerung ... *46*
3.13.17. Windows Desktop Search ... *47*
3.13.18. Datei-Vorschau ... *47*
3.13.19. Fax-Versand über FAX.de ... *47*
3.14. STAMMDATEN VON OUTLOOK INFODESK ... 49
3.14.1. Setzen einer neuen Standardbriefanrede ... *51*
3.14.2. Erweitern von Status-Begriffen ... *51*
3.14.3. Erstellen von farbigen Vorgangseinträgen / (Textbausteine) ... *51*
3.14.4. Benutzertabelle ... *52*
3.14.5. Vorbelegung in den Stammdaten, Definition von Geschäftsprozessen ... *57*
3.14.6. Option „Standardmäßig ausblenden“ ... *58*
3.14.7. Vorbelegung einer Absenderadresse („Von-Feld“) über die Indexfelder ... *58*
3.14.8. Vorbelegung Index 1 in Abhängigkeit des Vorgangsordners ... *58*
3.15. INFODESK - INFORMATIONEN ... 59

4. ARBEITEN MIT OUTLOOK INFODESK ... 60

4.1. FUNKTIONSSCHEMA ... 60
4.2. ZENTRALES DASHBOARD VON OUTLOOK INFODESK ... 63
4.2.1. Allgemeine Funktionen im Dashboard ... *64*
4.2.2. Benutzereinstellungen (Design + Schriftgröße) über das Dashboard ... *65*
4.3. ITEM-DASHBOARD ... 66
4.4. ANZEIGEN VON ADRESSEN ... 67
4.4.1. Erstellen vom Ansichten-Layout ... *68*
4.4.2. Erstellen neuer Ansichten ... *69*
4.4.3. Befehle der Toolbar ... *71*
4.4.4. Briefanreden und Kontakt-ID in Outlook-Kontakten setzen ... *73*
4.4.5. Aktualisieren einer Adresse ... *74*
4.4.6. Sortieren oder Filtern nach Spalten ... *74*
4.4.7. Optimale Spaltenbreite ... *75*
4.4.8. Selektion von Adressen ... *75*
4.4.9. Seriendruck aus der Adressansicht ... *76*
4.4.10. Serienversand aus der Adressansicht mit Sammelvorgang ... *78*
4.4.11. Drucken / Export von Kontakten nach Excel ... *85*
4.4.12. Farbformatierung der Kontakte in der Adressübersicht ... *85*
4.4.13. Infodesk-Kontakte-Sync in den persönlichen Kontakte-Ordner ... *88*
4.4.14. Neuindizierung von Kontakten ... *89*
4.4.15. Mehrfachänderungen von Selektionsfeldern (AdrFelder) und Kategorien ... *90*
4.5. ADRESSVERWALTUNG ... 92
4.5.1. Adressformular ... *93*
4.5.2. Contact Capture ... *95*
4.5.3. Beziehungsmanagement ... *97*
4.5.4. Rufnummernformatierung ... *98*
4.5.5. Symbolleiste Infodesk-Kontakt ... *99*
4.5.6. Dokumente erzeugen ... *99*
4.5.7. Termin mit Kontaktinformationen erzeugen ... *99*
4.5.8. Anruf auslösen ... *100*
4.5.9. Kontakt als Visitenkarte oder BusinessCard senden (.vcf) ... *100*
4.5.10. Selektion / Statusfelder ... *101*
4.5.11. Laufende Nummer in Kontakten ... *101*
4.5.12. Vorbelegung Vorgang / Indexfelder Vorgang ... *101*
4.5.13. Vorhandene Vorgänge / Brief-Formeln (Anreden und Titel) ... *102*
4.5.14. Neuer Ansprechpartner ... *103*
4.5.15. Kategorien anzeigen, anlegen und löschen ... *103*
4.5.16. Drucken von einzelnen Kontakten ... *104*
4.5.17. Automatische Aktualisierung weiterer Ansprechpartner und Vorgänge ... *105*

4.5.18. Karte ... *106*
4.6. ANZEIGEN VON VORGÄNGEN ... 107
4.6.1. Aus der Vorgangsansicht ... *107*
4.6.2. Schnellzuordnung von E-Mails und Dateien ... *109*
4.6.3. Ändern von Fälligkeiten in der Vorgangsübersicht ... *109*
4.6.4. Über die Adresse ... *109*
4.6.5. Aus einem Vorgang ... *110*
4.6.6. Drucken von Vorgängen aus der Vorgangsansicht (als Archiv drucken) ... *111*
4.6.7. Seriendruck aus Vorgängen ... *112*
4.6.8. Neuindizierung von Vorgängen ... *113*
4.6.9. Mehrfachänderungen von Statusfeldern und Kategorien ... *114*
4.7. VORGANGSVERWALTUNG ... 115
4.7.1. Vorgangsformular ... *116*
4.7.2. Anpassung Menüband (Ribbon) ... *119*
4.7.3. Beschriftung eines Vorgangs ... *120*
4.7.4. Besondere Eingabemethoden im Betreff und den Schlüsselfeldern ... *122*
4.7.5. Index-Neuanlage aus einem Vorgang ... *122*
4.7.6. Laufende Nummern im Vorgang ... *123*
4.7.7. Dokumentenverwaltung ... *123*
4.7.8. Kopieren / Versionieren von Dokumenten in einem Vorgang ... *125*
4.7.9. Info-Dokumenten-Verwaltung ... *126*
4.7.10. Bearbeitung von Vorgangseinträgen ... *128*
4.7.11. Farbliche Kennzeichnung von Vorgangseinträgen / Textbausteine ... *132*
4.7.12. Dokumenten-Vorschau ... *133*
4.7.13. Hyperlinks einfügen ... *133*
4.7.14. E-Mail-Verwaltung ... *134*
4.7.15. Interner und Externer Verteiler ... *141*
4.7.16. Folgevorgänge erzeugen ... *143*
4.7.17. Nachverfolgung von Folgevorgängen ... *144*
4.7.18. Nachträgliche Verknüpfung von Vorgängen ... *144*
4.7.19. Trennen von Folgevorgängen ... *145*
4.7.20. Erstellen neuer Adressen aus einem Vorgang ... *145*
4.7.21. Adresssuche aus dem Vorgang ... *145*
4.7.22. Termine ... *146*
4.7.23. Journaleinträge zum Vorgang hinzufügen ... *147*
4.7.24. Anruf aus Vorgang auslösen ... *147*
4.7.25. FAX-Funktion über FAX.de ... *148*
4.7.26. Erinnerung ... *149*
4.7.27. Volltextsuche in der Vorgangstabelle ... *149*
4.7.28. Report / Statusmail und Druckfunktion ... *149*
4.7.29. PDF Vorgangsdrucker (Vorgang als PDF-Archiv drucken) ... *150*
4.7.30. Vorgangsdaten exportieren (Vorgangsdateien in Ordner kopieren) ... *152*
4.7.31. Kopieren / Verschieben von Einträgen in einen anderen Vorgang ... *153*
4.7.32. Markierte Einträge in einen oder mehrere Vorgänge verlinken ... *153*
4.7.33. Löschen von Vorgangseinträgen ... *153*
4.7.34. Verschieben eines Vorganges aus dem Vorgang ... *154*
4.8. VOLLTEXTSUCHE ... 155
4.8.1. Bedienung ... *155*
4.8.2. Outlook Infodesk Suchsyntax ... *156*
4.8.3. Windows Search für Outlook Infodesk einrichten ... *157*
4.9. ERLÄUTERUNG DER NEUEN TOUCH-VERSION ... 164
4.10. TERMINVERWALTUNG ... 167
4.10.1. Anzeigen von Terminen ... *167*
4.10.2. Terminauswertung ... *168*
4.11. INFODESK FILE IMPORT ... 169
4.12. INFODESKPRINTER ... 172
4.13. INFODESK ARCHIVTOOL (ARCHIVIEREN / VERSCHIEBEN) ... 173

5. OUTLOOK INFODESK MODULE 174

5.1. INFODESK CATEGORIES 174
5.2. INFODESK TIME 178
5.2.1. Konfiguration und Lizenzzuweisung 178
5.2.2. Infodesk Time benutzen 181
5.2.3. Automatische Terminzuordnung 189
5.3. INFODESK SEMINARVERWALTUNG 192
5.4. INFODESK IMPORT 194
5.4.1. Konfiguration Infodesk Import 194
5.4.2. Starten des E-Mail-Imports 199
5.5. INFODESK DICTATE 200
5.6. INFODESK POSTBUCH 203
5.7. INFODESK PHONE 208

6. FAQS (HÄUFIGE FRAGEN) / GRUNDEINSTELLUNGEN IN OUTLOOK 209

6.1. OUTLOOK INFODESK IM OFFLINE-BETRIEB 209
6.1.1. Outlook-Ordner 209
6.1.2. Datei-System 210
6.2. OUTLOOK INFODESK ADRESSEN ALS ERSTES ADRESSBUCH ANZEIGEN 210
6.3. ERSTELLUNG VON SERIENMAILS MIT ANHÄNGEN AUS MS WORD 211
6.4. SORTIERUNG NACH VOR- ODER NACHNAME FÜR DEN E-MAIL-VERSAND 211
6.5. ANORDNUNG DES SUCHBEGRIFFES BEI NEUEN ADRESSEN 211
6.6. KONTAKTVERKNÜPFUNG IN TERMIN- BZW. JOURNALFORMULAREN (OUTLOOK2010/2013) 211
6.7. ERSTELLEN EIGENER DOKUMENTEN-VORLAGEN 212
6.7.1. mit einem Makro 212
6.7.2. manuelle Vorgehensweise ohne Makro 218
6.7.3. Word – Variablen in der Vorlage platzieren 219
6.7.4. Word – Variablen für Bilder und Unterschriften platzieren 220
6.7.5. Excel – Variablen in der Vorlage platzieren 221
6.7.6. Excel - Einfügen einer laufenden Nummer in eine Vorlage 222
6.7.7. Windowsjournal als Dokumentenvorlage .jtp 223
6.8. ERSTELLEN VON E-MAIL-VORLAGEN (SIGNATUREN) 223
6.8.1. E-Mail-Vorlage mit Anlage 224
6.8.2. E-Mail-Vorlage mit vorbelegten Mailadressen (AN, CC, BCC) 224
6.8.3. E-Mail-Vorlage mit vorbelegtem / verschachteltem Betreff 224
6.8.4. Erstellung von Textbausteinen / E-Mail-Vorlagen 225
6.9. ERSTELLEN VON SERIENMAIL-VORLAGEN (SNX-FORMAT) 226
6.9.1. Erstellen einer Standardsignatur 227
6.10. FEHLERMELDUNGEN 228
6.10.1. Leere Datensätze 228
6.10.2. Benutzername / Stammdaten 228
6.11. SUPPORTANFRAGEN 228
6.12. TUTORIALS 228
6.13. TASTATURBEFEHLE 229

7. VARIABLENLISTE MIT ERKLÄRUNG 230

8. LISTE DER SHORTCUTS 243

9. SUPPORT / KONTAKT 244

1. Einführung

Outlook Infodesk ist eine leistungsfähige und vor allem leicht zu bedienende Software für Adress-, Projekt- und Dokumentenmanagement im „Look and Feel“ von MS Outlook.

Sie finden alle Vorgänge zu einem Kontakt sofort wieder! Entweder über verschiedene Ordneransichten (z.B. Sortierung nach Projekten, Hauptsuchkriterien, Firma, Kontakt, Mieter, Produkt, Zuständigkeit, Fälligkeit) oder direkt über die Adresse. Wenn ein Fälligkeitsdatum angegeben wird, erscheint der Vorgang als Wiedervorlage beim zuständigen Bearbeiter (Delegation von Vorgängen).

Einfache und schnelle Dokumenten- und E-Mail-Verwaltung! Alle zu erstellenden Dokumente können direkt aus dem zuständigen Vorgang erzeugt werden. Die erzeugten Dokumente werden automatisch an einem definierbaren Speicherort abgelegt, so geht keine Zeit bei der Suche verloren. Die Verarbeitung von eingehenden E-Mails und Dokumenten ist jetzt in kürzester Zeit erledigt. Zu jedem Vorgang wird eine Historie geführt, die alle Veränderungen, erzeugten Dokumente und Statusmeldungen aufzeichnet. Außerdem wird der FAX-Dienst FAX.de unterstützt.

Gestalten Sie einfach und schnell Ihre eigene Oberfläche! **Outlook Infodesk** ermöglicht es Ihnen, in einfachen Schritten, die Arbeitsoberfläche exakt so zu gestalten, wie Sie diese für Ihre Zwecke benötigen.

Kostengünstige Zusammenarbeit mehrerer Arbeitsplätze! Durch die Kombination von **Outlook Infodesk** mit einem Exchange Server können mehrere Nutzer auf einen Datenbestand zurückgreifen und sind immer auf dem neuesten Stand.

2. Installation

2.1. Systemvoraussetzungen

Outlook Infodesk Version 12 unterstützt die Versionen von Microsoft Outlook 2010, 2013 und 2016, sowie Word / Excel ab Version 2010. Beim Einsatz von Outlook sind in der jeweiligen Version die aktuellsten Updates und Service Packs nötig. Die Outlook – Versionen können auch im Mischbetrieb verwendet werden.

Für den Netzbetrieb benötigen Sie einen Exchange Server oder alternativ zum Exchange können für kleine Arbeitsgruppen (bis ca. 20 User) auch Groupware-Produkte mit 100%iger MAPI-Unterstützung eingesetzt werden. Auch gehostete Exchange Server werden unterstützt.

Für die automatisch erzeugten Dokumente ist ein zentrales Datenverzeichnis (am Fileserver) anzulegen, auf das **alle** Infodesk-User zugreifen können. Außerdem ist die Installation des **.NET Framework Version 4.7.1** zwingend erforderlich.

Zur Verwendung der Fax-Funktion ist ein Account von FAX.de notwendig.

2.2. Setup – Vorbereitung

2.2.1. Vorbereitung zur Installation

Für die Vorbereitung der Installation von Outlook Infodesk empfehlen wir die Anlage bzw. Überprüfung der folgenden Punkte:

1. Exchange Server: öffentlicher Ordner “Infodesk” oder einen freigegebenen Ordner “Infodesk” in einem Postfach / Funktionspostfach mit Vollzugriff (Besitzer bzw. Stufe 8). Wenn beides möglich ist, empfehlen wir den „Öffentlicher Ordner“.
2. Netzwerkshare oder Unterverzeichnis „Infodesk“ für alle Infodesk-User.
3. Es ist die Anlage von 2 AD-Sicherheitsgruppen incl. Exchange zu empfehlen, Infodesk-Admin und Infodesk-User. Die Gruppen werden dann für das Netzwerkshare und den Exchange-Ordner hinterlegt.

   Berechtigungen Infodesk-User:

   Netzwerkshare: „Ändern“ (lesen/schreiben)

   Exchange: „benutzerdefiniert“ (Erstellen, Lesen Details, Alle Bearbeiten, keine Löschen, Ordner sichtbar)

   Berechtigungen Infodesk-Admin:

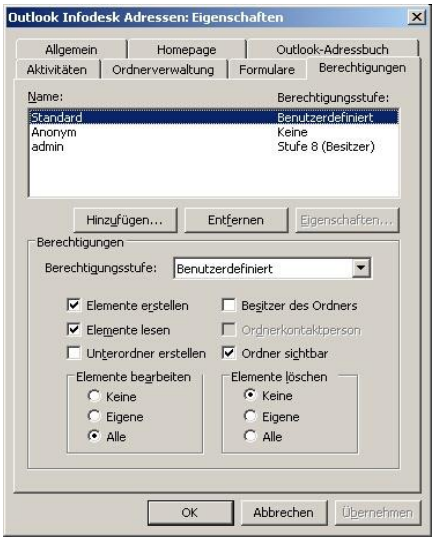
   Netzwerkshare: „Vollzugriff“ (lesen/schreiben)

   Exchange: „Besitzer“ (Stufe 8)

4. Tabelle der Infodesk-User mit min. Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon

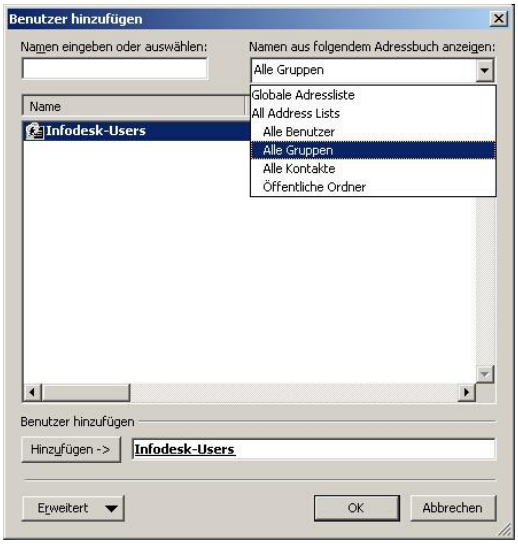
2.2.2. Festlegen von Berechtigungen (Exchange Server)

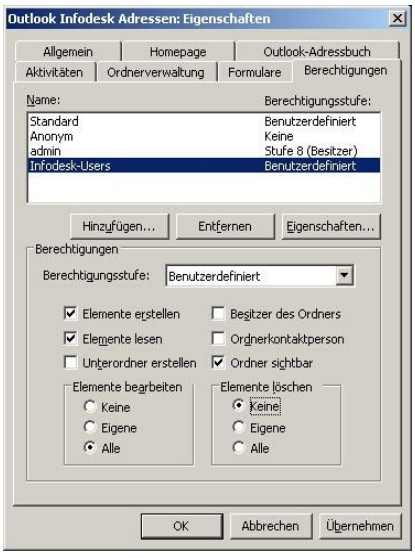
Legen Sie fest, welche Exchange-User mit Outlook Infodesk arbeiten und welche Rechte Sie erhalten. Microsoft Exchange kann von Hause aus nur Berechtigungen auf Ordnerebene vergeben.



Die Rechte und Benutzer sind für jeden Infodesk-Ordner einzeln zu konfigurieren. Gehen Sie dazu wie folgt vor. Markieren Sie mit der rechten Maustaste den entsprechenden Infodesk-Ordner in der Ordnerliste unter „Alle öffentlichen Ordner“, wählen Sie den Menüpunkt „Eigenschaften“ und dort die Registerkarte „Berechtigungen“.

Fügen Sie nun die entsprechenden Infodesk-User (Usergruppen) hinzu. Es ist zu empfehlen eine Gruppe „Infodesk-User“ im globalen Adressbuch (Active Directory) anzulegen. So können die Berechtigungen für die einzelnen Ordner gleich der ganzen Gruppe zugewiesen werden.





Wir empfehlen die im rechten Bild ersichtlichen Berechtigungen für den normalen Infodesk-Anwender. Es sollten nur ausgewählte Personen Elemente löschen dürfen. Diese sind dann separat hinzuzufügen.

Für verschiedene Berechtigungsgruppen werden in Exchange verschiedene Kontakte- und Vorgangsordner angelegt. Jedem Ordner kann dann eine Berechtigungsgruppe und / oder einzelne User mit Lese, Lese-Schreib oder Lese-Schreib-Lösch – Berechtigungen zugewiesen werden.

Für die Dateiablage kann jedem Vorgangsordner ein separater Dokumentenpfad am Fileserver zugewiesen werden, der dann mit den gleichen Berechtigungsgruppen wie in Exchange belegt wird.

2.2.3. Festlegen von Berechtigungen (Dateiberechtigungen)

Ein Schreibschutz bietet sich für folgende Dateien im Konfigurationsordner von Outlook Infodesk an:

- Outlook Infodesk Config.xml (Globale Konfiguration)
- Masterdata.xml (Globale Stammdaten wie z.B. Branchen etc.)
- ContactViews.xml / TaskViews im Ordner Infodesk\Config\Views (Zentrale Ansichten in der Adressübersicht bzw. Vorgangsübersicht)
- FormatCondition.xml im Ordner Infodesk\Config\Views (Zentrale Farbverwaltung in der Adressübersicht bzw. Vorgangsübersicht)

Hinweis: Es wird davon abgeraten, den kompletten Konfigurationsordner von Outlook Infodesk mit einem Schreibschutz zu versehen, da dies unter Umständen zu Fehlern führen kann.

2.2.4. Versteckter Dateipfad

Sie haben mit Outlook Infodesk die Möglichkeit Ihre Pfade im Dateisystem mit dem „$"-Zeichen für die User nicht sichtbar anzulegen.
Beispiel: S:\Infodesk\Docs$ - um die Dokumente „unsichtbar" abzulegen.

Sollten Sie mit versteckten Ablagepfaden für die Dokumente arbeiten, haben die User folgende Einschränkungen:

- Einblenden des Pfades in den Vorgängen wird nicht angeboten
- Rechtsklick im Vorgang auf ein Dokument – Ördnerpfad öffnen wird nicht angeboten
- Rechtsklick in den Indexfeldern (geöffneter Vorgang) – Indexpfad öffnen wird nicht angeboten.

2.2.5. Einlesen von AD Sicherheitsgruppen für Vorgangsindexfelder

Verwenden Sie nachstehenden Ausdruck in der globalen Konfigurationsdatei, um diese Funktion verwenden zu können.
<UseADSecurityGroups>true</UseADSecurityGroups>

2.3. Setup Phase 1 (Installation)

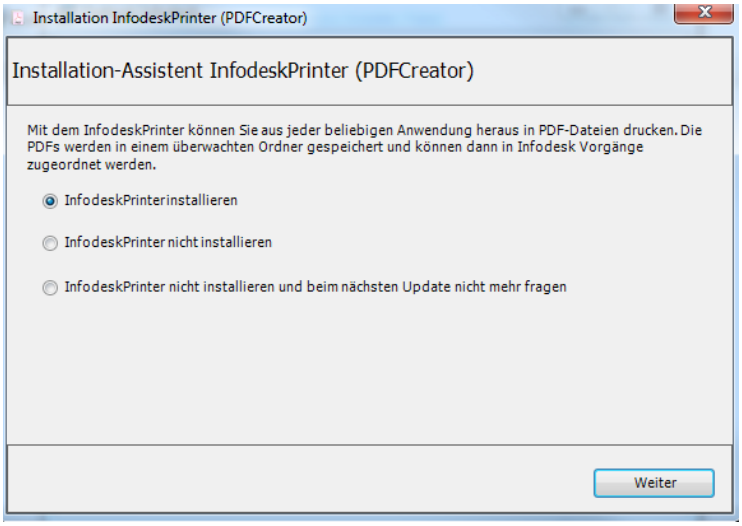
Für die Einrichtung am Exchange Server benötigen Sie einen Arbeitsplatz, von dem aus Sie auf die öffentlichen Ordner zugreifen können. Außerdem brauchen Sie einen öffentlichen Ordner (z.B. „Infodesk“) mit Berechtigungsstufe 8 um neue Ordner in den Öffentlichen Ordnern anzulegen. Für das Ausführen des Setups benötigen Sie lokale Administrationsrechte.

1. Starten Sie die OutlookInfodeskSetup.msi, klicken Sie auf „Weiter“.
2. Stimmen Sie dem Lizenzvertrag zu und klicken dann auf „Weiter“.
3. Bestätigen Sie die Vorgabe „Alle Benutzer“ und klicken dann auf „Weiter“.
4. Bitte bestätigen Sie im nächsten Fenster die Installation, damit der Installationsvorgang gestartet werden kann.
5. Bestätigen Sie dann noch die erfolgreiche Installation mit „Weiter“.
6. Schließen Sie die Installation und starten Sie dann Outlook.

Hinweis: Der zuerst installierte User wird automatisch zum Admin-User für Outlook Infodesk

2.4. Installation InfodeskPrinter

Während der Installation von Outlook Infodesk erscheint die Abfrage nach der Installation des InfodeskPrinters.



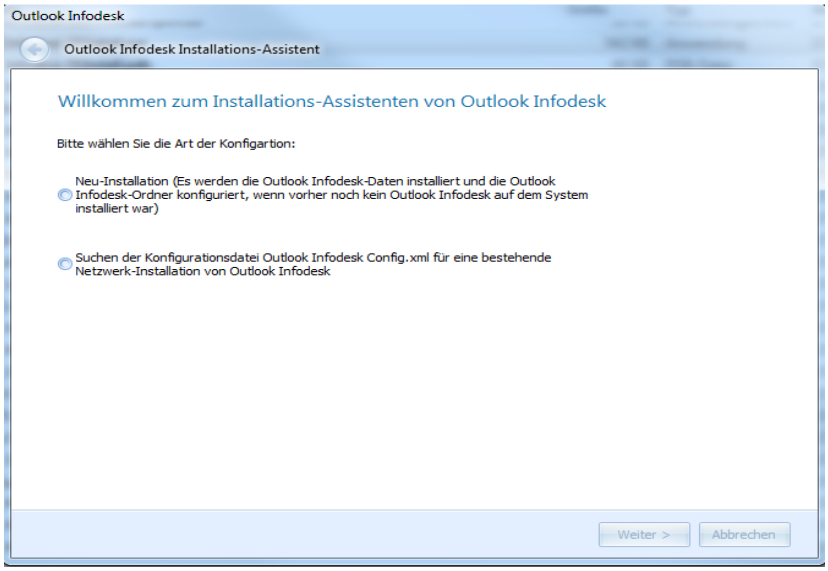
Wählen Sie eine der Optionen aus, **wir empfehlen die Installation**, und klicken Sie auf „Weiter“.

Hinweis: Die Installation des InfodeskPrinters ermöglicht Ihnen in der Info-Dokumenten-Verwaltung von Outlook Infodesk alle druckbaren Dateiformate in PDF zu wandeln.

2.5. Setup Phase 2 (erster Start)

Nach dem Abschluss der Installation starten Sie Microsoft Outlook.

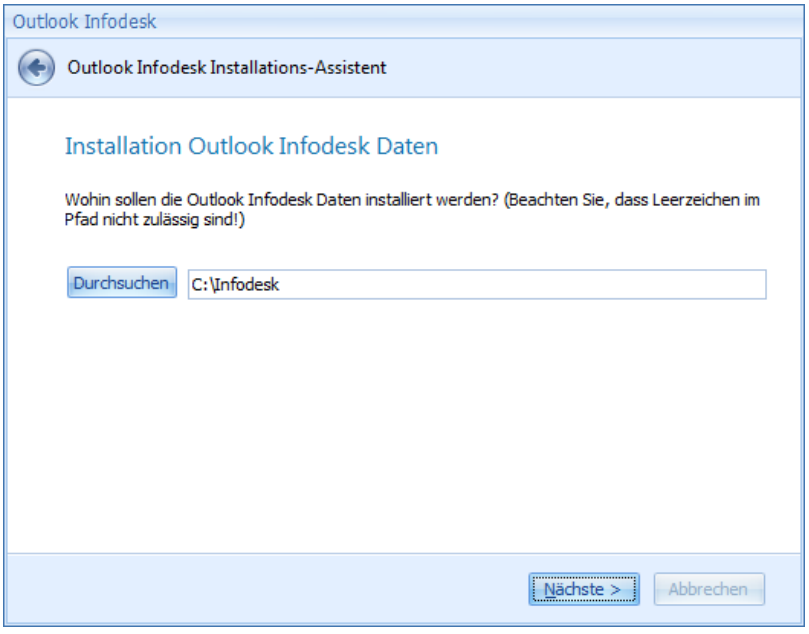
Es erscheint folgender Installationsassistent:



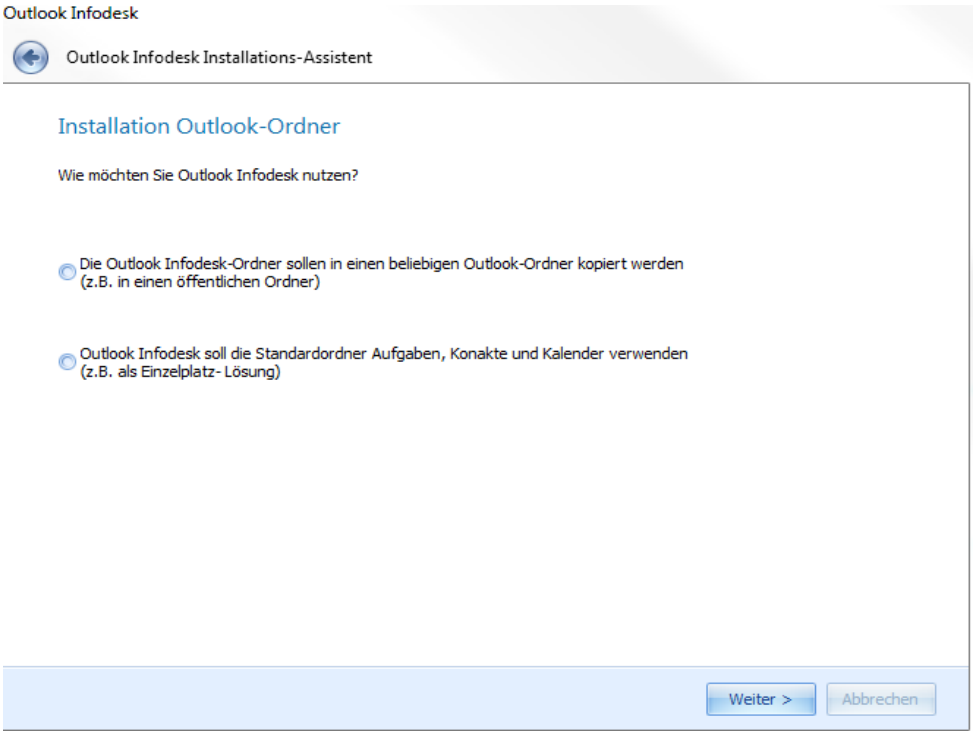
2.5.1. Neu-Installation

Für das Ausführen des Setup benötigen Sie Administrationsrechte.

Suchen Sie einen Installationspfad (normalerweise ein Server – Laufwerk) und klicken dann auf „Nächste“.

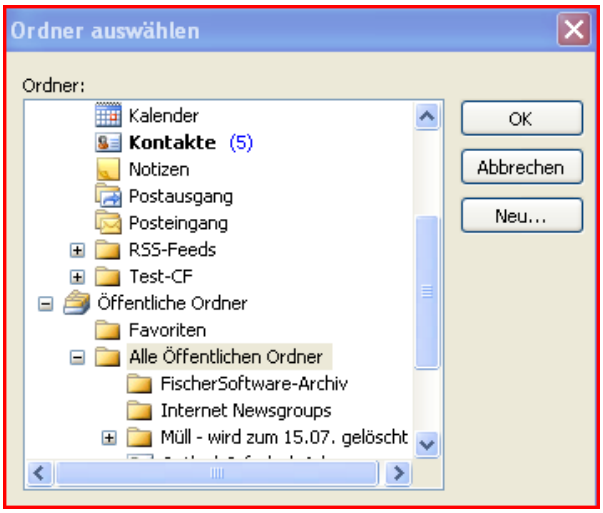


1. Wählen Sie Ihre Installationsvariante aus und klicken dann auf „Weiter“



A) Exchange-Lösung

Sie haben die Möglichkeit einen neuen Ordner zu erstellen, in den die Outlook Infodesk Ordner kopiert werden, oder wählen Sie einen bestehenden Ordner aus.



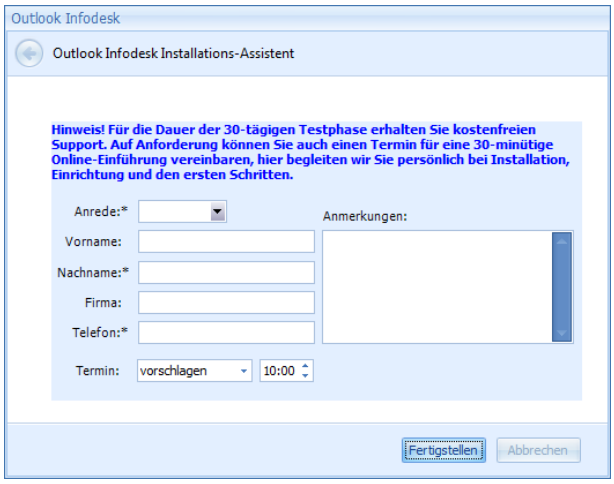
Bestätigen Sie das folgende Fenster mit „OK“

Beginnen Sie mit der Konfiguration (siehe Kapitel 3).

B) Einzelplatz-Lösung

Die Standard Outlook-Ordner werden verwendet und in der Konfiguration eingetragen.

Nach diesem Schritt werden Sie um eine kurze Registrierung gebeten (freiwillig):

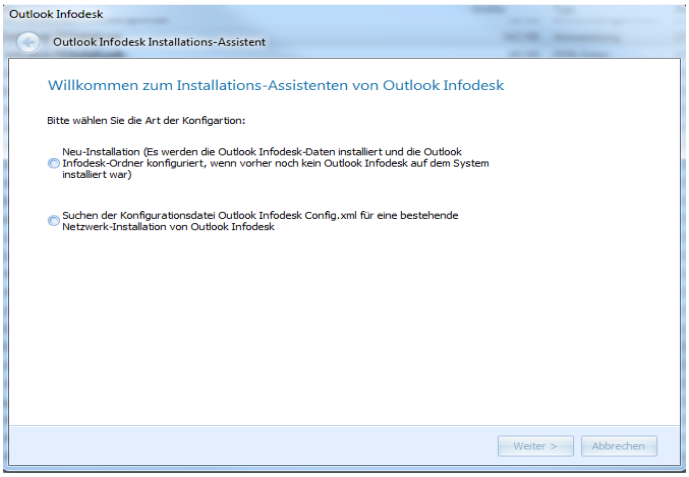


Klicken Sie auf „Fertigstellen“.

Sollten Sie die Pflichtfelder die mit einem * markiert sind ausgefüllt haben, wird automatisch eine Anfrage gesendet. Der Termin wird gleich in Ihrem Outlook-Kalender eingetragen.

Beginnen Sie mit der Konfiguration (siehe Kapitel 3).

2.5.2. Bestehende Netzwerkinstallation (Suchen der Konfigurationsdatei)



Bitte bestätigen Sie mit „Weiter“.

Wählen Sie nun die Datei Outlook Infodesk Config.xml aus und bestätigen Sie mit „Öffnen“.

2.6. Infodesk Index (SQL/LocalDB)

Seit Version 8 arbeitet Outlook Infodesk mit einer lokalen Index-Datei (SDF-Datei/SQL-Datei). Bei größeren Datenmengen (ab ca. 25.000 Kontakten oder Vorgängen) empfehlen wir optional den Einsatz eines MS SQL- Servers, falls sich dieser bei Ihnen schon im Einsatz befindet oder den kostenlosen SQL-Express-Dienst von Microsoft oder den ebenfalls kostenlosen Dienst LocalDB.
Diese Dienste beschleunigen die Suchfunktion in der Vorgangs- und Kontaktübersicht.
Den Namen des SQL-Servers bzw. der SQL-Instanz geben Sie in der globalen Konfiguration auf der Registerkarte „Allgemein“ an (Siehe Kapitel 3).

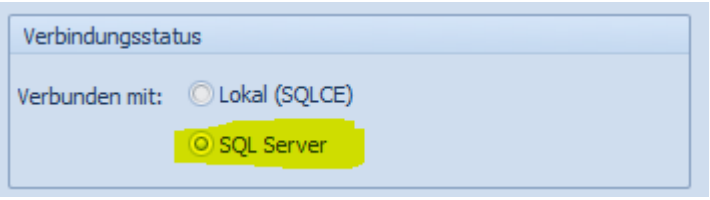
Hinweise zur LocalDB:
Infodesk erkennt, ob der Dienst MSSQLLocalDB installiert ist und verwendet diesen dann. Laden Sie sich das LocalDB Setup herunterladen führen diesen Dienst aus. Starten Sie dann Outlook und Infodesk. Infodesk erzeugt eine neue IndexDB "C:\Users\USERNAME\infodesk.mdf".
Downloads:

Downloadlink für SQLLocalDB2017 *http://x.infodesk.de/tools/sql_localdb_2017.msi*

Downloadlink für SQLLocalDB2016 *http://x.infodesk.de/tools/sql_localdb_2016.msi*

ConnenectionString: Data Source=(localdb)\MSSQLLocalDB;initial catalog=infodesk;integrated security=True;pooling=false;multipleactiveresultsets=True;

Wird bereits ein SQL-Server oder SQL-Express verwendet, empfiehlt sich die Einrichtung einer neuen Instanz (SQL Setup erneut ausführen). Achten Sie auf die Aktivierung des TCP/IP – Protokolls (ist nach einer Neuinstallation standardmäßig deaktiviert). Infodesk greift per „Interated Security“ (Windows AD-Authentifizierung) auf den SQL-Dienst zu, die User müssen das Recht „DB-Creator“ besitzen, damit die Index – Datenbank automatisch angelegt werden kann.



Um zu überprüfen, ob der Client jetzt mit dem SQL-Dienst arbeitet, klicken Sie auf dem Dashboard auf Info. Ein direkter Test des SQL-Connectionstrings kann auch über die Benutzerkonfiguration – Karteikarte „Index“ erfolgen.
Ohne Netzwerkverbindung startet Infodesk automatisch mit der lokalen SDF-Datei (Offlinebetrieb).

2.7. Softwareverteilung - Unbeaufsichtigtes Setup

Outlook Infodesk: Softwareverteilung - Unbeaufsichtigtes Setup - ab Version 11.0

Outlook Infodesk wird am jeweiligen Client installiert und steht als MSI-Paket zur Verfügung. Die Erkennung der Outlook 32- oder 64-Bit-Version erfolgt automatisch. Neuere Versionen können einfach nachinstalliert werden. Outlook Infodesk bringt ab Version 9 einen eigenen Autoupdater mit, der allerdings lokale Installations-/Admin - Rechte voraussetzt. In geschützten Umgebungen sollte der Autoupdater per globaler Konfiguration abgeschaltet werden und die Softwareverteilung selbst per Microsoft Systemcenter, Intune, Grouppolicy bzw. Logon-Script ausgeführt werden.

Eine Besonderheit ist hier der Infodesk Printer, ein angepasstes PDF-Creator-Setup, welches am Ende der normalen MSI-Installation gestartet wird. Da ein Benutzerdialog aufpoppt, sollte diese Installation entweder vorher verteilt oder per HKCU-REG-Key ganz unterbunden werden. Näheres dazu am Ende des Dokumentes. Wird die MSI-Installation im "/passive" oder "/quiet" - Modus ausgeführt, wird das PDF-Creator-Setup nicht ausgeführt!

Neuinstallation: Damit bei den Usern beim ersten Outlook-Start (nur bei Neuinstallationen) nicht die Frage nach dem Speicherort der Infodesk-Konfiguration (Outlook Infodesk Config.xml) erscheint, kann noch ein Registry-Schlüssel per GroupPolicy oder per REG-Datei auf dem Client gesetzt werden.
Näheres dazu am Ende des Dokumentes.

Seit Version 11 wird eine eigene OIInstaller.exe verwendet, die bei Bedarf das NET.Framework 4.6.1 installiert und dann die OutlookInfodeskSetup.msi startet

Admin-Downloadlink für das reine MSI-Paket der Version 11:
http://x.infodesk.de/software/oi/V12/OutlookInfodeskSetup.msi

---

Zur unbeaufsichtigten Installation per Script gehen Sie wie folgt vor:

Neue Version installieren (hierzu wird das neue MSI-Paket benötigt!):

msiexec /package OutlookInfodeskSetup.msi /passive /log "%appdata%\Roaming\Fischer Software\Outlook Infodesk\InfodeskInstall--V12xx.log"

Die Angabe der Log-Datei ist optional, aber für eine spätere Überprüfung sehr sinnvoll

Alternativ kann man statt "/passive" auch den Parameter "/quiet" benutzen, dann erhält der User überhaupt keine Meldungen und Statusanzeigen und das Ganze geht auch erheblich schneller

---

Beispiel für ein Logon-Script (dem User vorher per Group Policy temporäre lokale Adminrechte geben):

```
@ECHO OFF
ECHO ######################################################
ECHO ### INFODESK 12 - UNBEAUFSICHTIGTE Installation ###
ECHO ######################################################
ECHO .
ECHO Bitte ggfs. Meldungen bestaetigen und den Vorgang auf keinen Fall unterbrechen,
ECHO der Rechner wird bei Bedarf automatisch neugestartet
ECHO .
REM  Test ob aktuelle Version schon installiert ist, dann Ausstieg

if exist "%appdata%\Roaming\Fischer Software\Outlook Infodesk\InfodeskInstall--V12xx.log" GOTO
ENDE

ECHO Beenden aller Outlook - Prozesse, die ggfs. noch laufen
taskkill /F /T /IM Outlook.exe
taskkill /F /T /IM InfodeskPhone.exe
taskkill /F /T /IM Spoolsv.exe
ECHO .

ECHO Installation
ECHO .
%SYSTEMROOT%\system32\msiexec.exe /package
\\SERVER\deployment$\....\OutlookInfodeskSetup.msi /quiet /log "%appdata%\Roaming\Fischer
Software\Outlook Infodesk\InfodeskInstall--V12xx.log"

ECHO ggfs. Logfile auf Server kopieren (fuer spaetere Ueberpruefung)
REM  copy "%appdata%\Roaming\Fischer Software\Outlook Infodesk\InfodeskInstall--V12xx.log"
\\SERVER\deployment$\....\..
ECHO .

ECHO Infodesk wurde erfolgreich installiert...
ECHO .


REM Rechner-Neustart (nicht zwingend erforderlich)
REM ECHO Windows neustarten
REM ECHO .
REM %SYSTEMROOT%\system32\shutdown.exe -r -f


ECHO ############################################################
ECHO ### ENDE INFODESK 12 - UNBEAUSFISCHTIGTE Installation ###
ECHO ############################################################
GOTO AUSSTIEG
```

:ENDE
ECHO Infodesk wurde bereits aktualisiert
ECHO .

:AUSSTIEG

Anmerkung: Eine Deinstallation der alten Version ist seit Version 9 nicht mehr notwendig.
ACHTUNG: Der User **MUSS** lokale Adminrechte für die Dauer der Installation haben!

Infodesk Printer (PDF-Creator):

Ggfs. meldet sich am Ende des Setups noch der Installer für den Infodesk-Printer (PDF-Creator). Wird die MSI-Installation im "/passive" oder "/quiet" - Modus ausgeführt, wird das PDF-Creator-Setup nicht ausgeführt!

Falls der Infodesk Printer genutzt werden soll, kann auch dieser per Script (vor dem Update / Installation Infodesk) verteilt werden:

Setup: http://download.pdfforge.org/download/pdfcreator/PDFCreator-stable?downloadPDFCreator-1_x_x_setup.exe/ForceInstall/SILENT/COMPONENTS="program,ghostscript,helpfiles\german,languages\german" /LANG=German /NORESTART

Bitte eine Version 1.x verwenden, der PDF-Creator 2.x wird zur Zeit noch nicht unterstützt!

Falls bereits eine ältere Version von PDFCreator installiert ist, diese vorher deinstallieren, da es sonst bei Versionen älter 1.6.1 Fehlermeldungen gibt:
"[%Programmverzeichnis%]\PDFCreator\unins000.exe" /VERYSILENT /NORESTART

Um den PDFCreator nicht zu installieren und auch nicht mehr dannach gefragt zu werden ist folgender Registry Eintrag zu setzen:

Für ein 64bit Betriebssystem:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\InfodeskPrinter]
"DoNotAskInstaller"="True"

Für ein 32bit Betriebssystem:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\InfodeskPrinter]
"DoNotAskInstaller"="True"

Oder die Infodesk-MSI-Installation im "/passive" oder "/quiet" - Modus ausführen

---

Neuinstallationen (gilt nicht fuer Updates):

Damit bei den Usern beim ersten Outlook-Start (nur bei Neuinstallationen) nicht die Frage nach dem Speicherort der Infodesk-Konfiguration
(Outlook Infodesk Config.xml) erscheint, kann noch ein Registry-Schlüssel per Group Policy oder per REG-Datei auf dem Client gesetzt werden:

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Outlook Infodesk]
"OIConfigPath"="x:\\Infodesk\\Config\\Outlook Infodesk Config.xml"

(wobei "x:\\Infodesk\\..." durch den echten Speicherort in Ihrem Netzwerk zu ersetzen ist)

2.8. Deinstallation

Nutzen Sie öffentliche Ordner eines Exchange Servers, so können die Infodesk-Ordner i.d.R. nur durch den Administrator gelöscht werden.

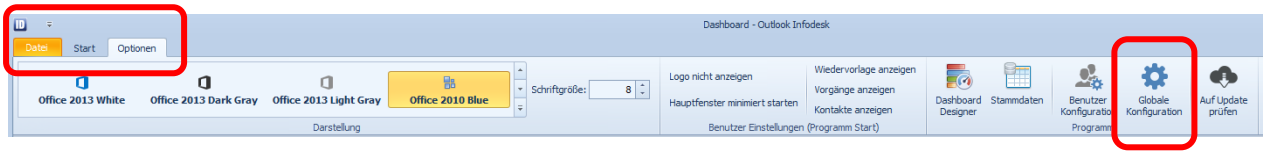
Beenden Sie Outlook. Das Programm Outlook Infodesk wird am jeweiligen Arbeitsplatz über „Programme und Funktionen“ (Windows 7 / Windows 8 / Windows 10) entfernt.

Das existierende Datenverzeichnis und die Outlook-Ordner werden aus Sicherheitsgründen nicht gelöscht. Bitte löschen Sie das Verzeichnis selbst über den Windows Explorer (i.d.R. "X:\Infodesk") und über die Outlook - Ordnerliste.

3. Konfiguration / Stammdatenverwaltung

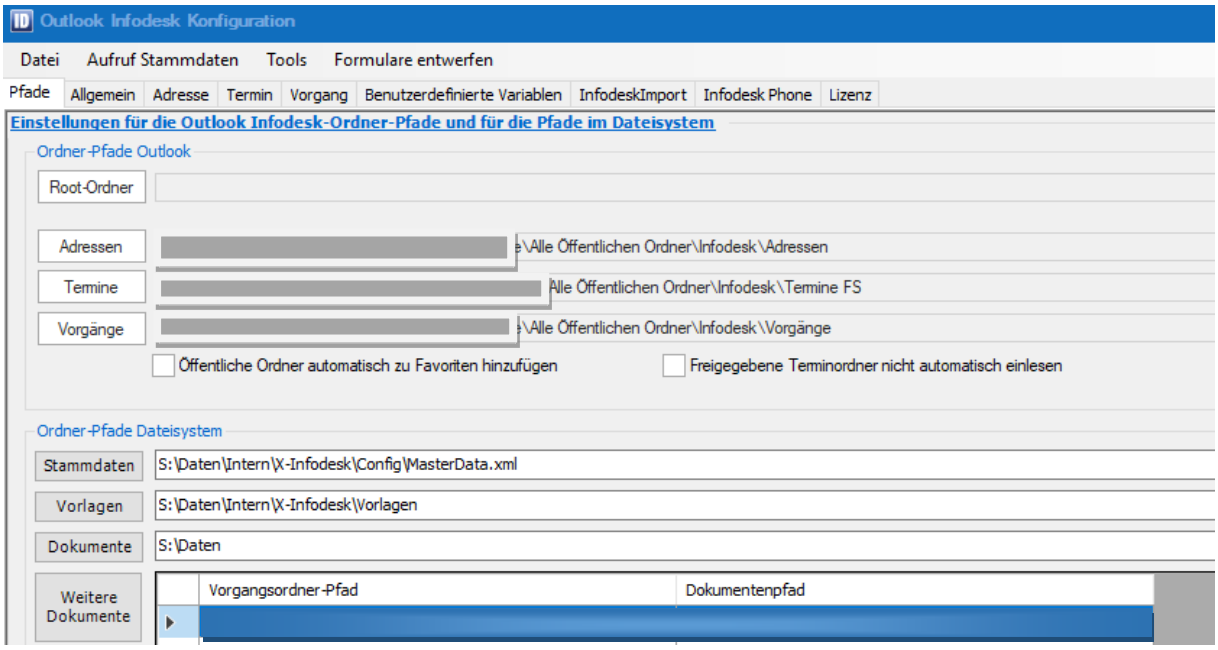
Die Konfiguration von Outlook Infodesk können Sie über Start ➔ Programme ➔ Fischer Software ➔ Outlook Infodesk ➔ Outlook Infodesk Konfiguration starten.

Oder öffnen Sie die Konfiguration über das Dashboard von Outlook Infodesk in der Registerkarte „Optionen“ – „Globale Konfiguration“.



3.1. Pfade

Auf dieser Seite befinden sich sämtliche Pfad-Einstellungen zu Outlook Infodesk.

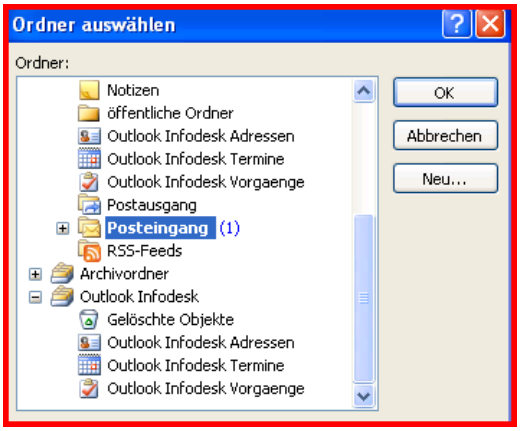


3.1.1. Ordner-Pfade Outlook Infodesk

Unter „Ordner-Pfade Outlook Infodesk“ werden die einzelnen Pfade der Infodesk-Ordner im Outlook (Adressen – Termine – Vorgänge) angegeben.

Klicken Sie dazu auf den entsprechenden Ordner-Knopf (Adressen – Termine – Vorgänge).

Nun öffnet sich eine Übersicht, in der die entsprechenden Infodesk-Ordner ausgewählt werden können.



Bitte beachten Sie bei Verwendung der automatischen Zuordnung über den Knopf „Root – Ordner“, dass die Hauptordner ggf. auch im Fenster „Weitere“ mit auftauchen. In diesem Fall müssen sie dort wieder entfernt werden.

Outlook Infodesk bietet Ihnen die Möglichkeit mehrere Adress-, Termin- und Vorgangsordner anzulegen und in Infodesk einzubinden. Klicken Sie hierfür auf

an Ende der Ordnerzeile.

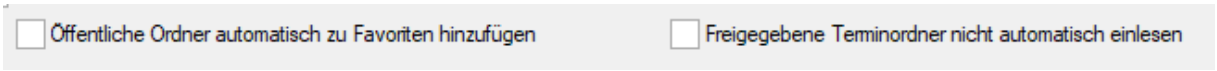
Wenn mehrere Ordner definiert werden, wird der Benutzer bei Erstellung eines neuen Elements auf die Auswahl der Ablage hingewiesen. Voraussetzung ist hierbei, dass dem Anwender die nötigen Rechte zugewiesen wurden.

Werden die Infodesk-Ordner umbenannt oder verschoben, z.B. bei der Installation auf einem Exchange Server, sind die Ordnerpfade nachträglich anzupassen.

Hinweis: Die Hauptordner (nicht die “Weiteren-Ordner“) müssen für jeden Outlook Infodesk Benutzer verfügbar sein!

Sie haben die Möglichkeit hier zusätzlich einzustellen, ob die Öffentlichen Ordner für alle User auch den Favoriten zugeordnet werden sollen.

Sie können zusätzlich global einstellen, dass freigegebene Terminordner nicht automatisch eingelesen werden.



3.1.2. Ordner-Pfade Dateisystem

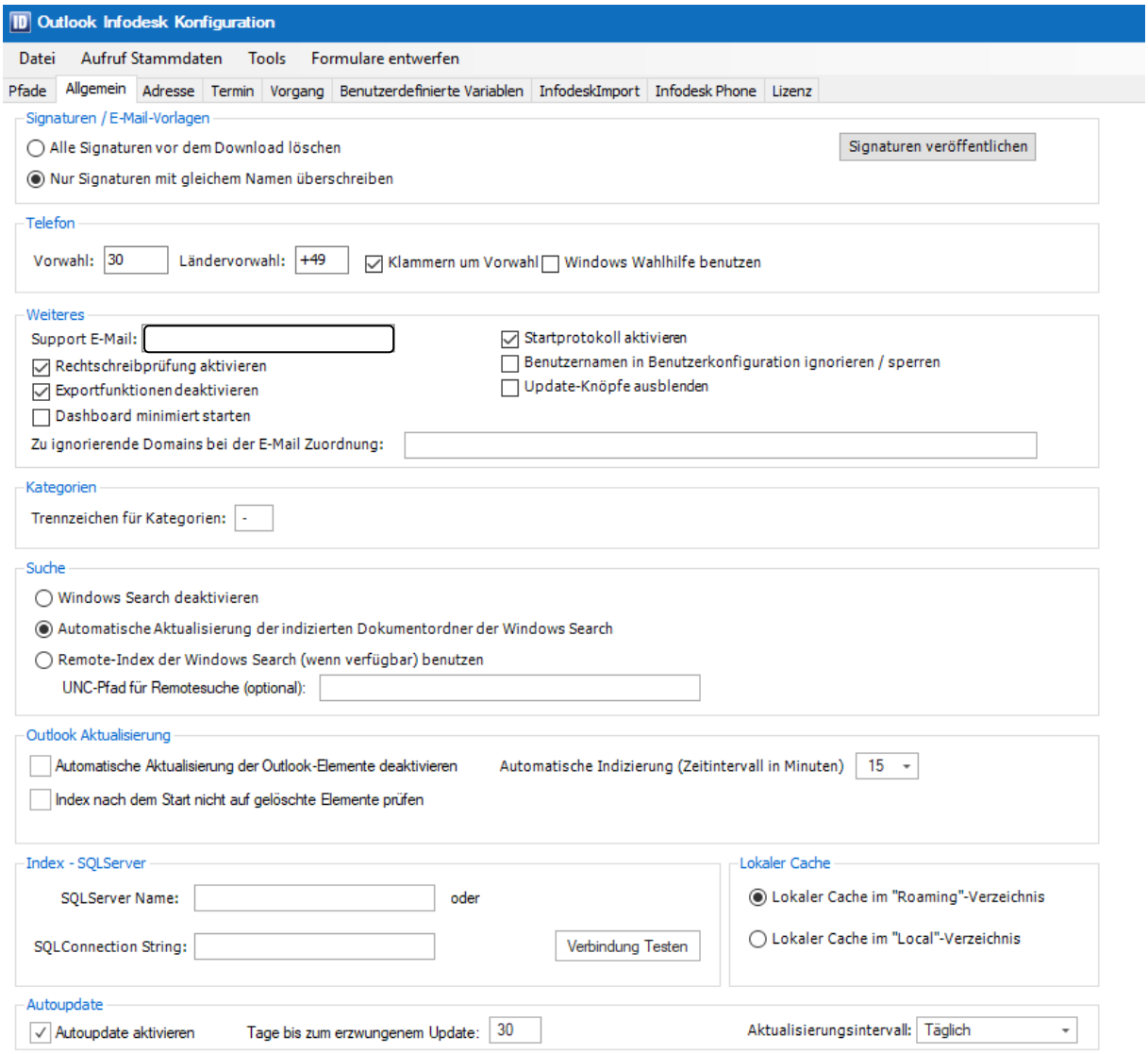
Unter „Ordner-Pfade Dateisystem“ werden die Pfade zu den Outlook Infodesk Stammdaten, des Vorlagen- sowie des Dokumenten-Ordners definiert. Diese werden automatisch bei der Neu-installation angelegt. Bei einer Installation im Netzwerk müssen die Ordner über ein Netzlaufwerk, z.B. S:\Daten\..., für die einzelnen Infodesk-User erreichbar sein.
Um die Pfade nachträglich anzupassen, klicken Sie auf den Knopf „Stammdaten“, „Vorlagen“ oder „Dokumente“. Es öffnet sich dann eine Ordner-Übersicht des Dateisystems, in der Sie den entsprechenden Ordner auswählen können.

Benutzerabhängige Vorlagen über Ordnerberechtigungen
Wenn Word- / Excel-Vorlagen nur für bestimmte User angezeigt werden sollen, so müssen sie die Unterordner unterhalb /Config/Vorlagen entsprechend berechtigen.

Beispiel: User A soll nur Vorlagen der Firma A sehen, nicht aber von Firma B + C
/Config/Vorlagen/Firma_A/WordvorlageA.dotx User A hat Zugriff auf diesen Unterordner
/Config/Vorlagen/Firma_B/WordvorlageB.dotx User A hat keinen Zugriff auf diesen Unterordner
/Config/Vorlagen/Firma_C/WordvorlageC.dotx User A hat keinen Zugriff auf diesen Unterordner
/Config/Vorlagen/Wordvorlage_für_Alle.dotx alle User haben Zugriff auf diesen Ordner
User A sieht WordvorlageA.dotx und Wordvorlage_für_Alle

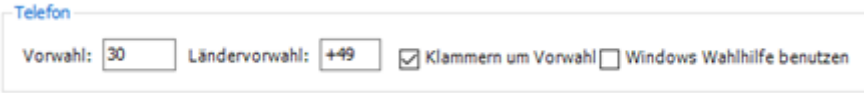
Die neue Funktion der **Info-Dokumenten-Verwaltung** von Outlook Infodesk legt bei einer Neuinstallation einen Unterordner („Info-Dokumente“) im zentralen Vorlagenordner von Outlook Infodesk an. Bei Updates muss der Unterordner selbst erzeugt und mit Dokumenten gefüllt werden. Es empfiehlt sich die Rechte der User auf diesen Ordner zu beschränken (nur Leseberechtigung), wenn es sich um gesetzeskonforme Schreiben handelt. Erst nach der Anlage dieses Ordners kann die Funktion genutzt werden.
Hinweis: Arbeiten Sie mit vielen (Dokumenten-) Vorlagen, dann empfiehlt es sich, weitere Unterordner unter dem Vorlagen-Ordner anzulegen, um diese thematisch zu sortieren, dies gilt auch für die Info-Dokumenten-Verwaltung.

3.2. Allgemein

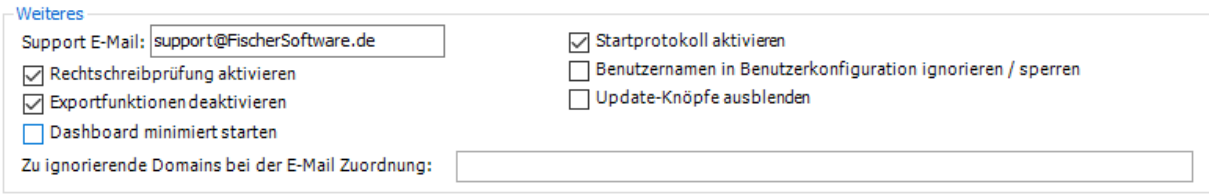


In der Registerkarte „Allgemein“ können Sie, die unter Outlook erstellten Signaturen (E-Mail-Vorlagen), für alle Infodesk-User veröffentlichen. So ist gewährleistet, dass firmenweit die gleichen Signaturen verwendet werden. **(6.8)**

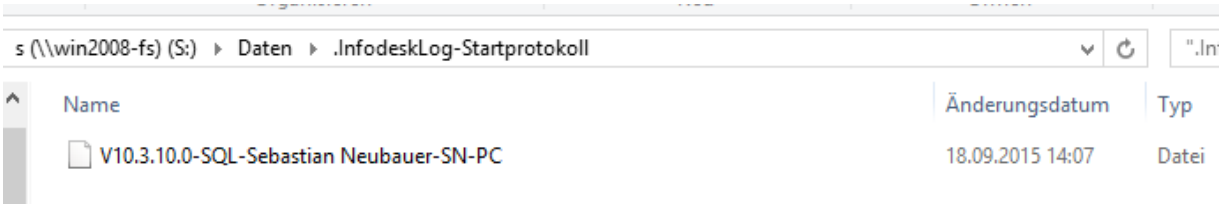
Bitte geben Sie hier auch Ihre Länder- und Ortsvorwahl an und entscheiden Sie, ob Sie die Infodesk Wählhilfe oder die Outlook Wählhilfe verwenden wollen (Standard: Outlook-Wählhilfe).



In der Gruppe „Weiteres“ können Sie einstellen, dass Exportfunktionen deaktiviert sind, oder dass das Dashboard minimiert gestartet werden kann.



Außerdem können Sie jetzt ein globales Startprotokoll aktivieren. Sie können die eingebaute Rechtschreibprüfung hier aktivieren bzw. deaktivieren.
Wenn Sie diese Funktion aktivieren wird im Root-Ordner der Dokumente ein Unterordner mit dem Namen „.InfodeskLog-Startprotokoll“ angelegt. Außerdem haben Sie die Möglichkeit die Firmensuche bei bestimmten E-Mail-Domainen zu unterbinden.

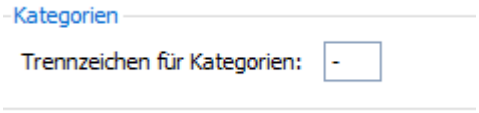


Diese Einträge werden bei jedem Start von Infodesk geschrieben. So können Sie kontrollieren welcher User welche Version installiert hat und außerdem sehen Sie, ob die User auf einen SQL-Serverdienst (oder LocalDB) zugreifen oder lokal arbeiten (SQLCE).

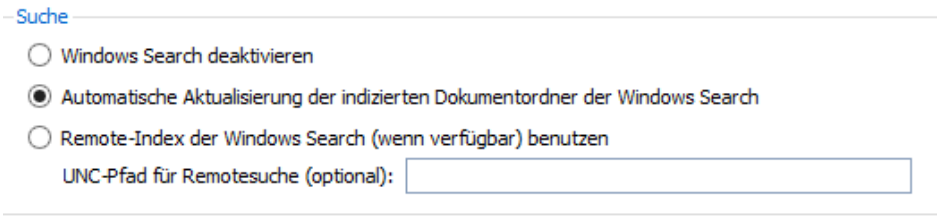
Sie haben nun auch die Möglichkeit den Benutzernamen in der Benutzerkonfiguration zu ignorieren und somit die ausgelesenen Daten aus dem Active Directory zu berücksichtigen.

Zudem können Sie auch die Update-Knöpfe ausblenden lassen, wenn Sie eine globale Verteilung der Software nutzen.

Mit Outlook Infodesk können Sie Unterkategorien anlegen, die mit einem Trennzeichen Ihrer Wahl noch feiner strukturiert werden (Baumstruktur).

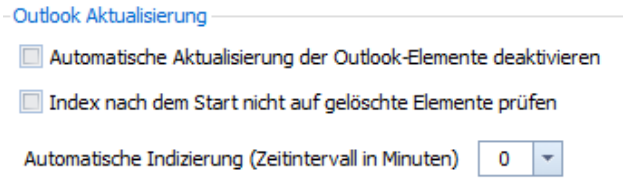


Sie können die Windows Search global ausschalten. Sollten die User doch die Windows Search verwenden wollen, können die User die Windows Search in der Benutzerkonfiguration aktivieren.
Hinweis: Wenn Sie die Windows Search deaktivieren wird im Vorgangsformular der Reiter Volltextsuche ausgeblendet.

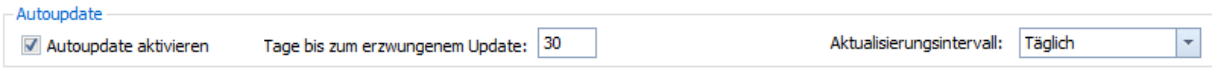


Seit der Version 8 wird ein SQL-Server unterstützt. Geben Sie hier global den Namen Ihres SQL-Servers 2008 an. Sie können auch den kostenlosen SQL-Dienst SQL-Express verwenden.

Sie haben die Möglichkeit eine zeitgesteuerte automatische Indizierung auszulösen.



Wir bieten Ihnen die Möglichkeit ein Autoupdate für Outlook Infodesk und dessen Aktivierungsintervalls einzustellen.



Beim erzwungenen Update können Sie die Zeit in Tagen einstellen, wann ein Update nicht mehr vom Benutzer übersprungen werden kann (die Zeit bezieht sich auf das Veröffentlichungsdatum der aktuellen Version).

Hinweise:

Sie können mit einem Reg-Schlüssel die globalen Einstellungen überschreiben.

Verwenden Sie diesen Reg-Schlüssel zum aktivieren des Auto-Updaters:

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Outlook Infodesk]

"AutoUpdate"="true"

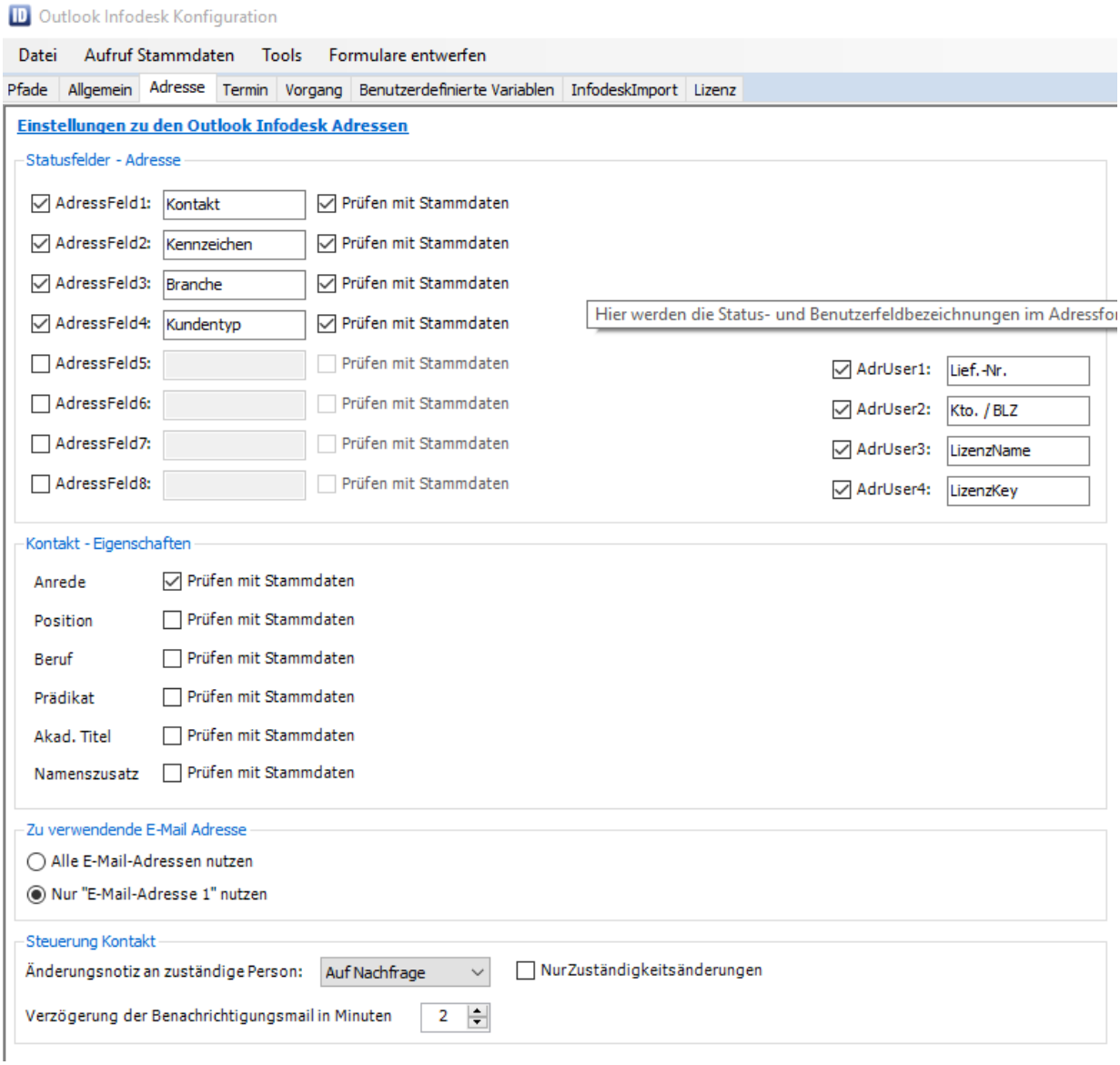
Verwenden Sie diesen Reg-Schlüssel zum deaktivieren des Auto-Updaters:

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Outlook Infodesk]

"AutoUpdate"="false"

3.3. Adresse

In diesem Bereich werden die Einstellungen der Adressverwaltung von Outlook Infodesk vorgenommen. Nach diesen Adressfeldern werden die Kontakte über die Outlook-Ansichten gefiltert und sortiert.



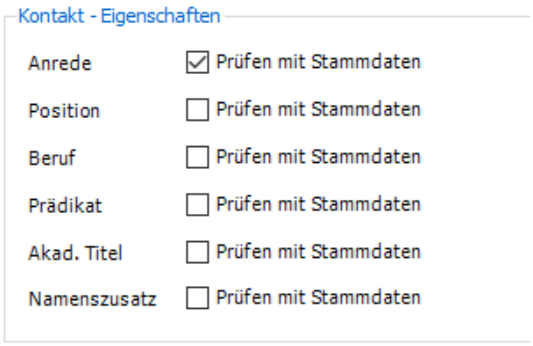
Sie haben die Möglichkeit bis zu acht Adressfelder zu definieren, z. B. nach Kontakt, Branche, Kundentyp oder sonstige Kriterien, die für Ihre Sortierung notwendig sind. Die Inhalte für die einzelnen Adressfelder werden in der Stammdatenbank hinterlegt. Außerdem können Sie festlegen, ob eine Prüfung der Inhalte mit der Stammdatenbank erfolgen soll.

Beispiel:

„AdressFeld3“ ist als Branche definiert. Die einzelnen Branchen (Anwalt, Architekt, Bauunternehmer, Behörden, Consulting, EDV, Einzelhandel, Großhandel, Industrie, Verlag, Versicherung, …) werden in der Stammdatenbank angelegt.

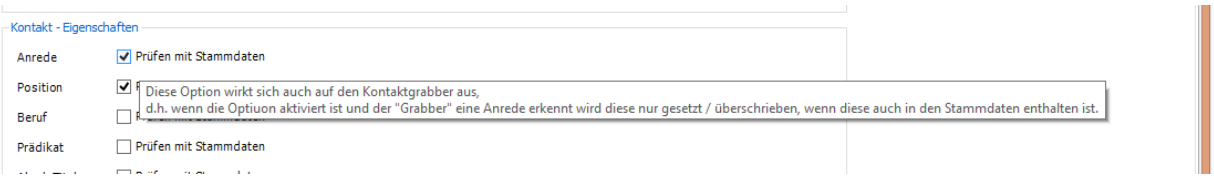
Des Weiteren besteht die Möglichkeit vier zusätzliche Text-Felder („AdrUser1-4“) zu beschriften.

Sie können hier auch vorgeben, dass in den Kontakt-Eigenschaften nur noch Einträge aus der Stammdatendank auswählbar sind.

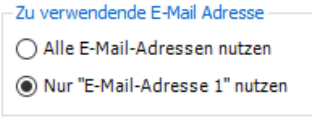


Dies gilt auch für die Funktion Contact Caption (nur Anrede und Position), d.h. wenn eine Position erkannt wird und die Option aktiviert wäre, dann würde die Contact Caption-Funktion nur noch die Position in dem Kontakt aktualisieren, wenn diese in den Stammdaten hinterlegt ist.

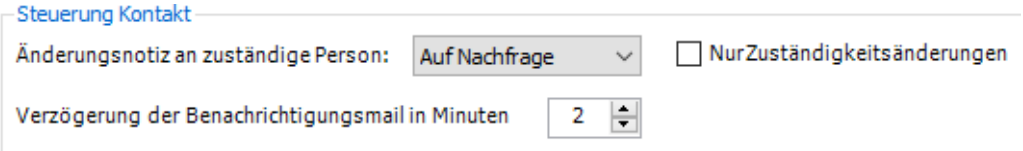
Eine Beschreibung finden Sie auch im Tooltip:



Wählen Sie zusätzlich welche E-Mail-Adressen verwendet werden sollen. Es gibt die Möglichkeit an alle, im Kontakt, gespeicherten oder nur an die 1. E-Mail-Adresse E-Mails zu versenden.

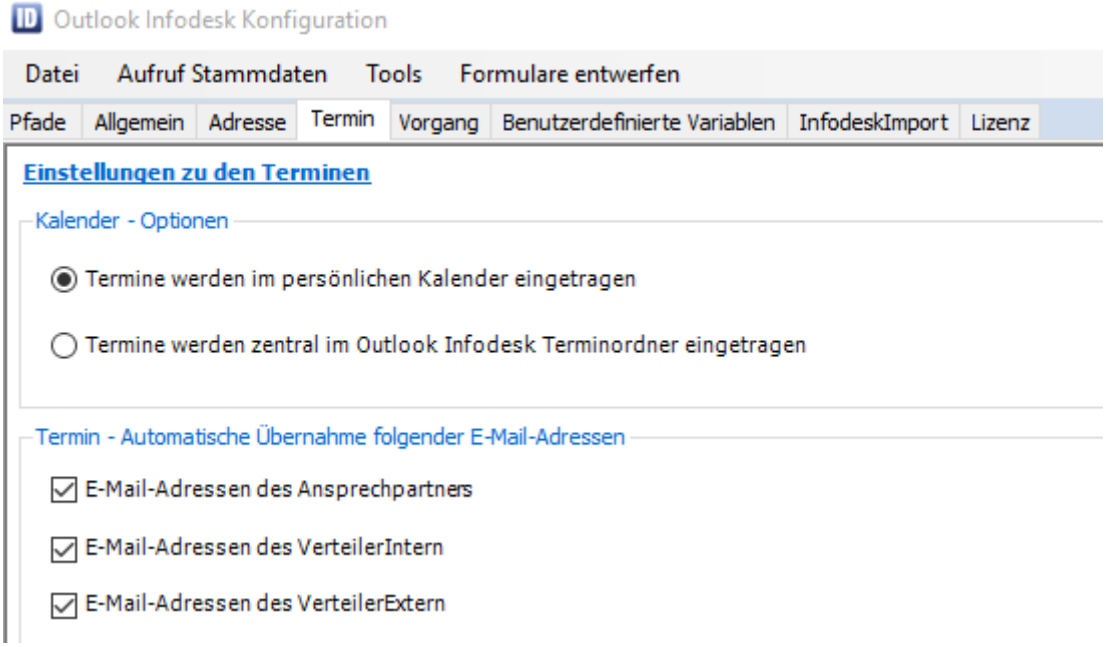


Sie haben die Möglichkeit bei Änderungen im Kontakt die zuständige Person des Kontaktes zu informieren und die Benachrichtigungsmail verzögert zu versenden. Die Verzögerungszeit gilt für Kontakte **UND** Vorgänge.



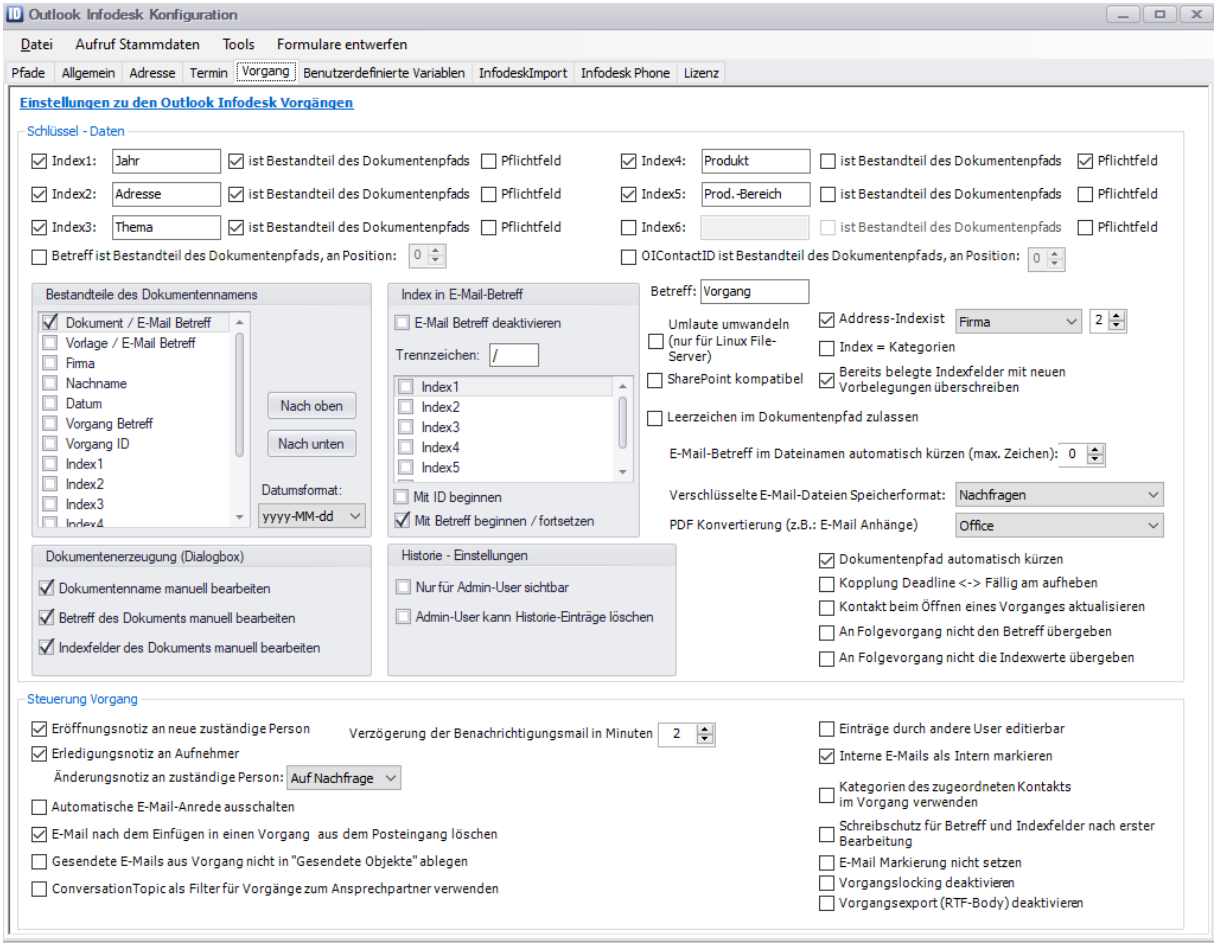
3.4. Termin

Hier legen Sie fest, ob erzeugte Termine nur im persönlichen Kalender eingetragen werden oder ob die Termine zentral im Outlook Infodesk Terminordner verwaltet werden sollen. Für die Nutzung des zentralen Kalenders können hier auch die E-Mail-Adressen definiert werden, die dann als Besprechungsanfrage gleich vordefiniert sind. Optional kann ein normaler Termin generell als Besprechungsanfrage vorkonfiguriert werden.



3.5. Vorgang

Hier werden alle Einstellungen zur Vorgangs- und Dokumentenverwaltung von Outlook Infodesk vorgenommen.



3.5.1. Schlüssel – Daten

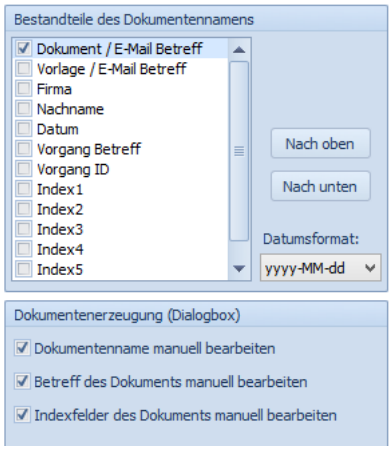
Die Schlüssel- oder Indexfelder dienen der Definition des Ablagepfades der Dokumente und zum späteren Wiederfinden der Vorgänge über die Outlook-Ansichten. Indem Sie die Indexfelder 1 – 6 aktivieren, entscheiden Sie über die Anzahl der Ebenen, die für Ihre Ablage notwendig sind. Durch das Aktivieren „ist Bestandteil des Dokumentenpfades“ legen Sie fest, ob das Indexfeld Bestandteil des Ablagepfades, der später automatisch erzeugten Dokumente, wird.

Die Funktion „Pflichtfeld“ erfordert eine Angabe eines Wertes für den gewählten Index. Sollte Sie keinen Wert bei einem solchen Pflicht-Index-Feld angeben, kann der Vorgang nicht gespeichert und geschlossen werden.

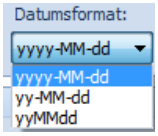
Die Inhalte der Indexfelder werden, wie auch bei den Adressfeldern, in der Stammdatenbank hinterlegt. Es besteht auch die Möglichkeit den Vorgangsbetreff und die OIContactID mit in den

Ablagepfad, an eine festgelegte Position, zu nehmen. Sollten „Betreff“ und „OIContactID“ auf dem gleichen Wert stehen, wird die „OIContactID“ immer vor den „Betreff“ gesetzt.

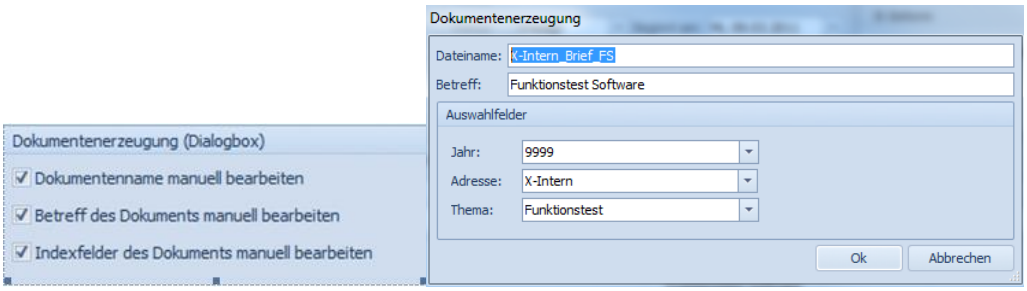
Sie haben die Möglichkeit sich den Dokumentennamen nach Wunsch zusammen zu stellen. Wählen Sie sich die Bestandteile und sortieren Sie diese nach Ihrer Vorstellung. Wenn Sie einen Dialog wünschen, um den Dokumentennamen manuell zu bearbeiten, dann wählen Sie diese Option.



Wählen Sie das Datumsformat für den Dokumentennamen.

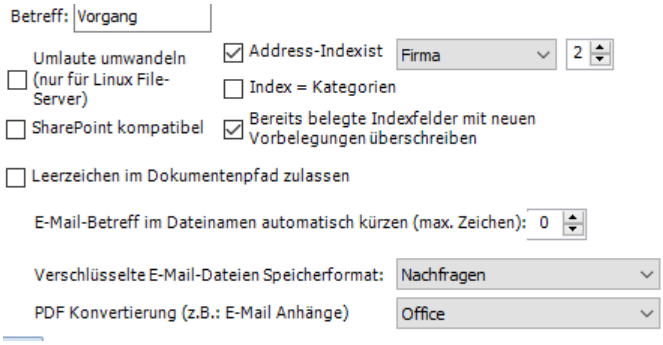


Blenden Sie sich, wenn gewünscht, die Auswahl der Indexfelder bei der Erzeugung von Dokumenten oder E-Mails ein.



Stellen Sie hier die gewünschten Indexfelder, nur für das gerade erzeugte Dokument, ein.

Die Option „Index ist Firmenname“ gibt Ihnen die Möglichkeit eines der Indexfelder automatisch mit dem Firmennamen des Kontaktes zu belegen.



Es besteht auch die Möglichkeit das Feld „Speichern unter“ zu verwenden (z.B. wenn man das Feld zum Speichern der Kundennummer benutzt), um dieses Feld in den Ablagepfad zu integrieren.

Die Option „Index = Kategorien“ wird für die Synchronisation mit einem PDA verwendet. Dabei werden die Indexfelder als Kategorien übernommen und können so auf dem PDA selektiert werden.

Die Option „Bereits belegte Indexfelder mit neuen Vorbelegungen überschreiben“ ermöglicht Ihnen bei einem Betreff-Wechsel des Vorgangs automatisch die vorbelegten Indexfelder des neuen Betreffs zu übernehmen.

Die Option „Umlaute umwandeln“ ist ausschließlich für Linux File-Server.

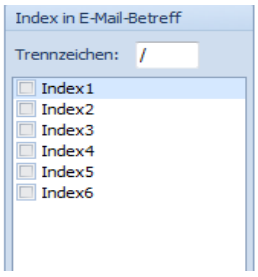
Wenn Sie Outlook Infodesk mit SharePoint verwenden wollen, setzten Sie bitte hier das Häkchen.

Kürzen Sie, wenn gewünscht, den E-Mail-Betreff im Dateinamen automatisch und wählen Sie die Zeichenlänge.

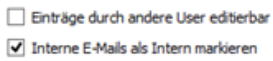
Wählen Sie, wie mit verschlüsselten E-Mails umgegangen werden soll. Sie haben die Möglichkeit die E-Mails auf Nachfrage, verschlüsselt oder entschlüsselt abzulegen.

Wählen Die bei der PDF-Umwandlung mit welchem Tool Sie ihre Office-Dokumente ins PDF-Format umwandeln wollen. Sie können aus folgen Möglichkeiten auswählen: Office, PDFCreator oder die alternative Konvertierung.

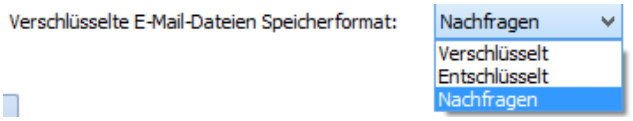
Übernehmen Sie einfach die Indexfelder des Vorgangs in den E-Mail-Betreff. Wählen Sie die gewünschten Index-Felder und das Trennzeichen aus.



Einschränkung der Editierbarkeit von Einträgen in Outlook Infodesk Vorgängen von anderen Benutzern und die Kennzeichnung der internen E-Mails.

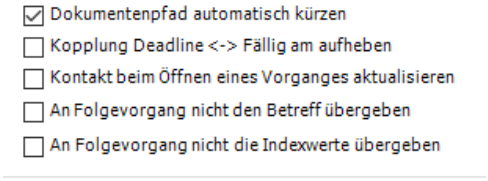


Sie können verschlüsselte E-Mails jetzt verschlüsselt oder entschlüsselt im Dateisystem speichern. Hierzu haben Sie folgende globale Einstellmöglichkeit:



Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende E-Mails.

Sie haben folgende weitere Möglichkeiten Optionen für die Vorgänge einzustellen:



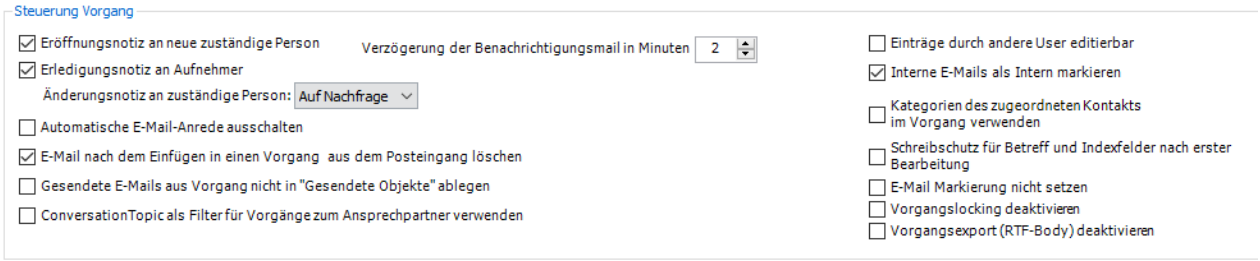
3.5.2. Ein Konfigurationsbeispiel für Outlook Infodesk!

So belegen Sie die Schlüsselfelder (Index1 - 6)!
Sie bilden einfach Ihre vorhandene Ablagestruktur in Outlook Infodesk nach!
Dazu folgendes Beispiel: Bisher legen Sie Ihre Dateien und Dokumente nach Projektnummer / Abteilung / Thema / Jahreszahl ab, also z.B. "S:\Ablage\P-4711\Vertrieb\Angebote\2005". Dann konfigurieren Sie Infodesk wie folgt:
Im Konfigurationsmenü (Start - Programme - Outlook Infodesk) klicken Sie auf der ersten Karteikarte ("Pfade") im Bereich "Ordner-Pfade Dateisystem" auf "Dokumente" und wählen Ihr Hauptablageverzeichnis, in unserem Beispiel "S:\Ablage".
Dann definieren Sie auf der dritten Karteikarte ("Vorgang") im Bereich "Schlüssel - Daten" die vier gewünschten Ablageebenen, also Index1 mit "Projekt", Index 2 mit "Abteilung", Index3 mit Thema und Index4 mit "Jahr".
Sie können nun noch entscheiden, ob die jeweilige Ablageebene auch Bestandteil des Dokumentenpfades werden soll (empfohlen).
Nun speichern Sie die Konfiguration und wechseln in die Outlook Infodesk Stammdatenbearbeitung (zu erreichen über den kleinen Knopf mit der Tastatur in der Outlook Kopfleiste im Hauptfenster).
Hier sehen Sie die 4 definierten Ablageebenen und können die Stammdatentabellen nun mit Inhalten füllen, z.B. Index1 mit allen aktuellen Projektnummern, Index2 mit den Abteilungsbezeichnungen usw.

Ein Sonderfall zum Abschluss: Soll eine der Ablageebenen mit dem Kunden-Namen beschriftet werden, so ist dies ebenfalls ganz einfach möglich. Im Konfigurationsmenü klicken Sie auf der Karteikarte ("Vorgang") im Bereich "Schlüssel - Daten" auf "Index ist Firmenname" und wählen die betroffene Ebene. Beispiel: Die Ablage lautet "S:\Ablage\Kunde\Thema" dann wäre Index1 mit "Kunde", Index2 mit "Thema" und "Index ist Firmenname" mit "1" zu belegen. In den Stammdaten

braucht die Tabelle "Kunde" dann natürlich nicht ausgefüllt werden, das macht Infodesk später im Vorgang automatisch.

3.5.3. Steuerung Vorgang



Bei der Option „Eröffnungsnotiz an neue zuständige Person“ erhält diese eine E-Mail mit dem entsprechenden Vorgangslink.

Genauso verhält es sich bei der Option „Erledigungsnotiz an Aufnehmer“. Wird ein Vorgang auf „Erledigt“ gesetzt, dann erhält die Person, die den Vorgang erzeugt hat, eine E-Mail.

Bei der Option „Änderungsnotiz an zuständige Person“ haben Sie die Wahl zwischen den Möglichkeiten: „Nie“, „Immer“ oder „Auf Nachfrage“. Die für den Vorgang zuständige Person wird über Änderungen im Vorgang informiert.

Die Option „Verzögerung der Benachrichtigungsmail“ ist bei Exchange-Usern zur Vermeidung von Konfliktnachrichten zu empfehlen. Wählen Sie die gewünschte Verzögerungszeit.

Mit Aktivieren der Funktion „E-Mail nach dem Einfügen löschen“ werden die zugeordneten Mails automatisch aus dem Posteingang gelöscht. Diese Funktion gilt auch für Drag & Drop.

Mit der Funktion „Gesendete E-Mails aus Vorgang nicht in Gesendete Objekte ablegen“ werden aus Vorgängen gesendete E-Mails nicht mehr im Ordner „Gesendete Objekte“ angezeigt.

Sie haben die Möglichkeit die Einträge alle User die Einträge der anderen User bearbeiten zu lassen. Sollten Sie dies zulassen wollen, setzen Sie bitte den entsprechenden Haken.

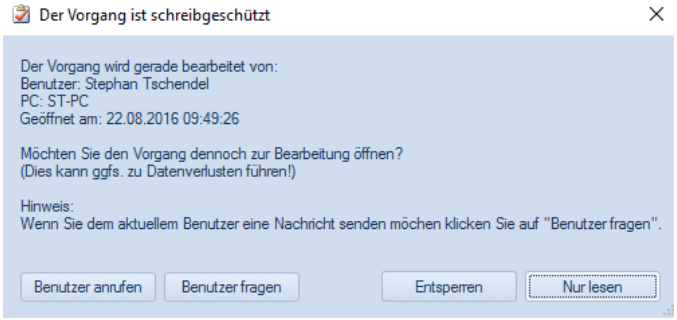
Ebenfalls können Sie interne E-Mail im Vorgang als such intern markieren lassen.

Sie können die Kategorien des zugeordneten Kontakts auch im Vorgang verwenden.

Sie haben die Möglichkeit nach der ersten Bearbeitung der Index-Felder und des Betreffs diese mit einem Schreibschutz belegen.

Die Funktion „E-Mail Markierung nicht setzen“ ist für alle User von Interesse, die Ihr Postfach mit der Outlook-Archivfunktion archivieren, da die von Infodesk markierten Mail nicht archiviert werden.

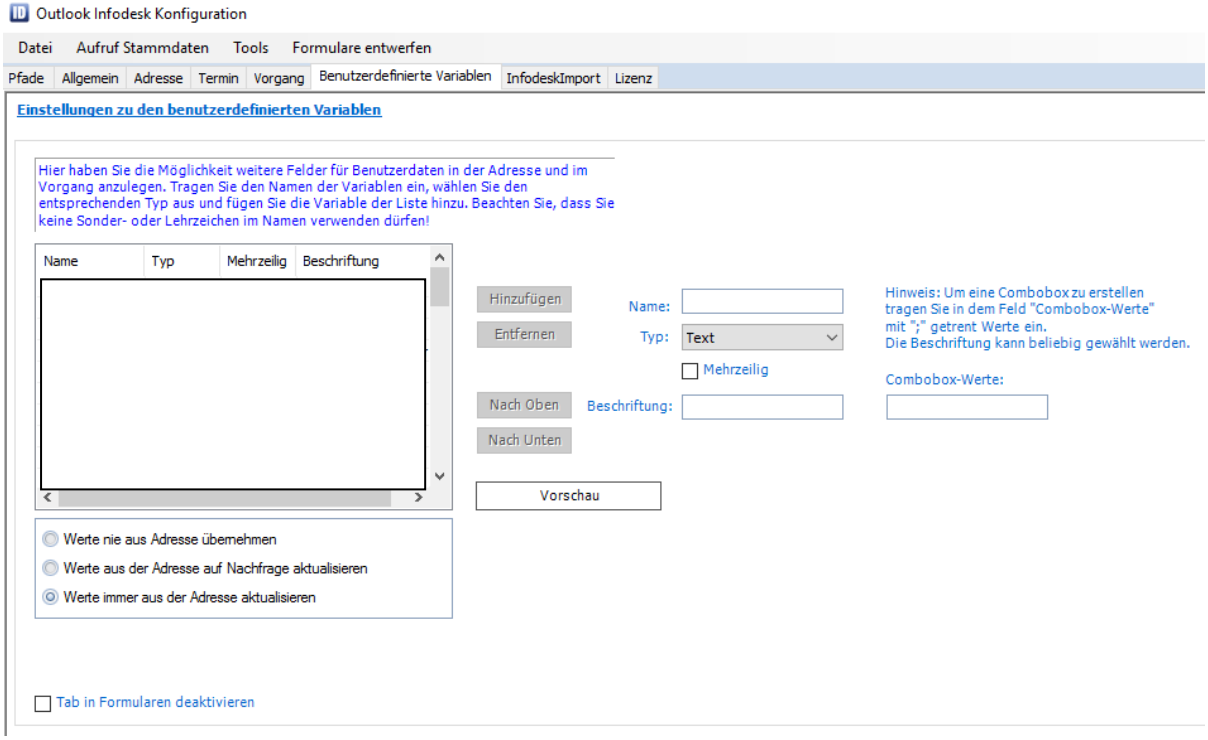
Hier können Sie die neue Funktion „Vorgangslocking“ deaktivieren.



Die Funktion „Vorgangslocking“ zeigt an, ob ein anderer User den ausgewählten Vorgang geöffnet hat, um Datenverlust zu vermeiden. Entscheiden Sie welche Aktion („Benutzer anrufen“, „Benutzer fragen“, „Entsperren“ oder „Nur lesen“) sie durchführen wollen.

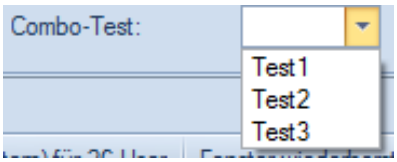
3.6. Benutzerdefinierte Variablen

Hier haben Sie die Möglichkeit sich eine weitere Registerkarte im Vorgang und der Adresse anzeigen zu lassen. Sie finden diese im Vorgangs- oder Adressformular unter dem Reiter *„Benutzerdefinierte Variablen“* am rechten Rand der Formulare.

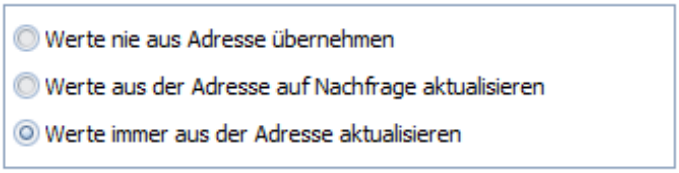


„Name“ = interne Variable, „Beschriftung“ = Anzeigename und „Combobox-Werte“ = anzeigte Werte im Dropdown-Feld.

Trennen Sie die gewünschten Werte mit einem „;“ und verwenden Sie hinter dem Simikolon keine Leerzeichen (Test1;Test2;Test3).



Hinweis: Bitte überschreiten Sie nicht die Grenze von max. 100 Variablen. Bei mehr als 50 Variablen bekommen Sie eine Warnmeldung.



Wählen Sie eine der 3 Möglichen aus, wie Sie mit den benutzerdefinierten Variablen arbeiten möchten. Vorgangs oder Adressbezogen und die Übernahme der Variablen aus der Adresse (automatisch oder auf Nachfrage).

Sie können die Registerkarte der benutzerdefinierten Variablen auch für die User komplett ausblenden, indem Sie die Eigenschaft „ Tab in Formular deaktivieren“ aktivieren.

3.7. Infodesk Time

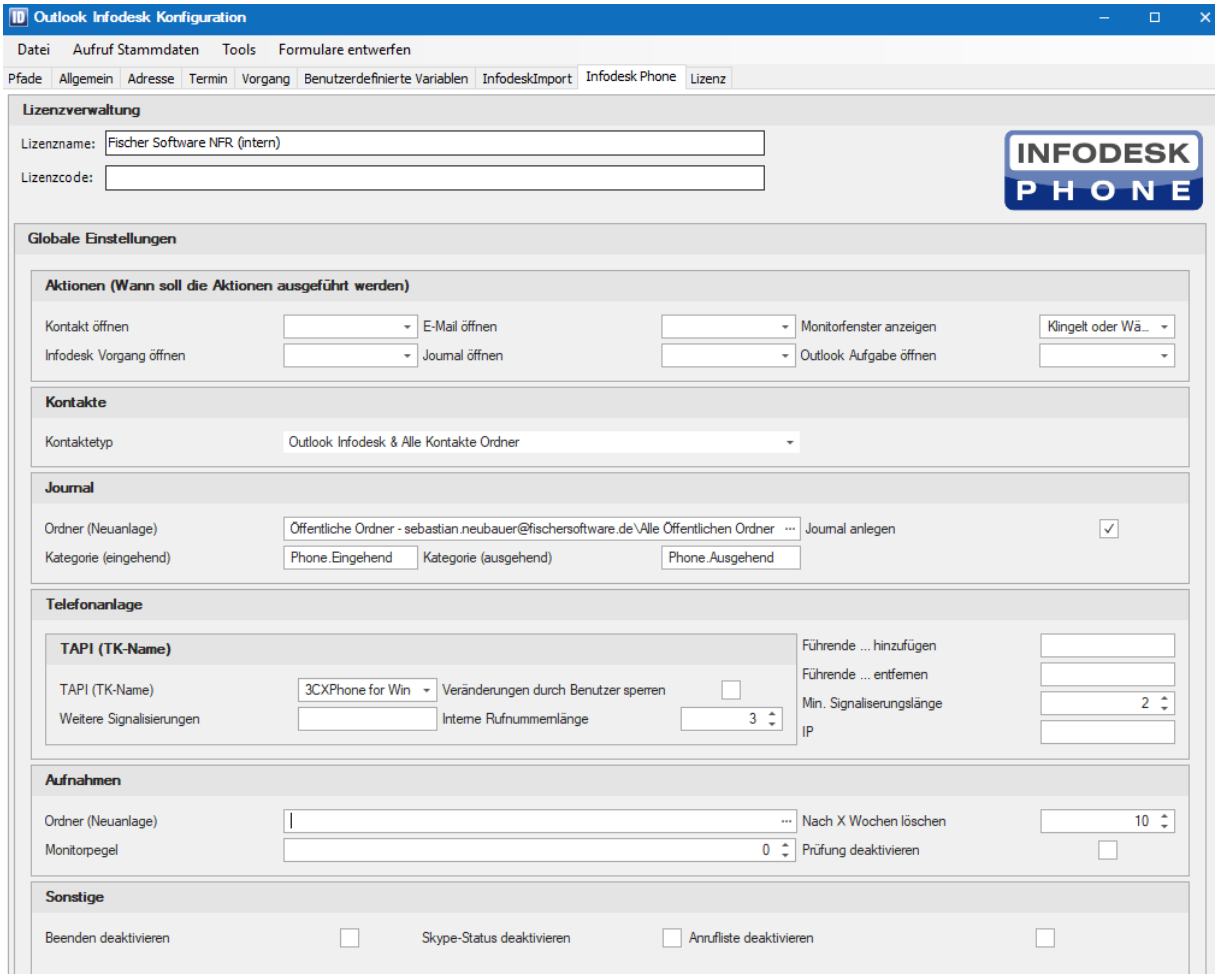
Ist nur für Benutzer sichtbar, die auch eine gültige Lizenz hierfür haben. Eine genauere Beschreibung zu diesem Modul finden Sie im 5.2.

3.8. Infodesk Import

Ist nur für die User sichtbar, die auch berechtigt sind mit diesem Modul zu arbeiten. Eine genauere Beschreibung zu diesem Modul finden Sie im 5.4.

3.9. Infodesk Phone

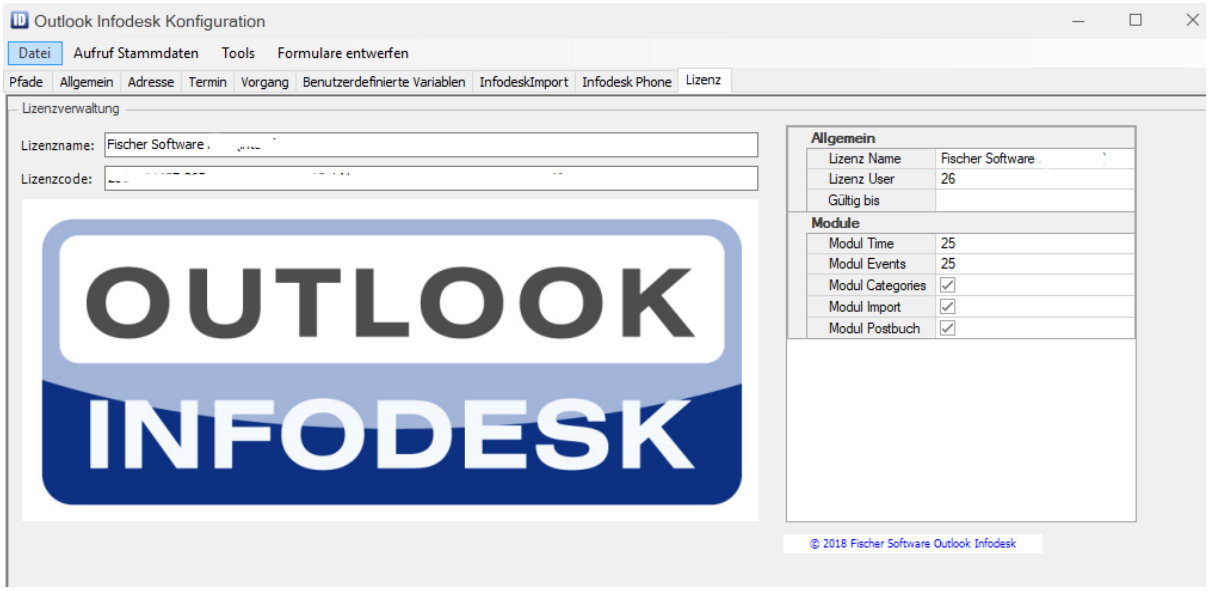
Mit den neuen Versionen von Infodesk Phone (Version 7) und Outlook Infodesk (Version 12) können die Konfigurationseinstellungen bequem in der Globalen Konfiguration von Infodesk hinterlegt werden (z. B. Anrufliste Deaktivieren, Prüfung Aufnahmegerät deaktivieren, Journalanlage, etc.).



Zusätzlich kann durch den Admin-User in den Stammdaten unter „Benutzer“ benutzerspezifische Einstellungen hinterlegt werden.

3.10. Lizenzverwaltung

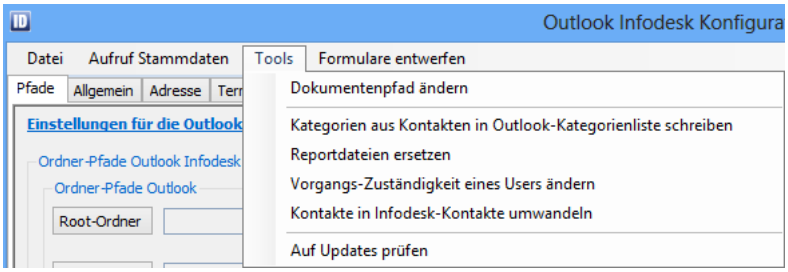
In der Lizenzverwaltung werden Lizenzname und Lizenzcode eingetragen. Beides wird von Fischer Software verwaltet und Ihnen mitgeteilt.



Hier erhalten Sie auch eien Überblick über sämtliche Module und deren Anzahl sie einsetzen.

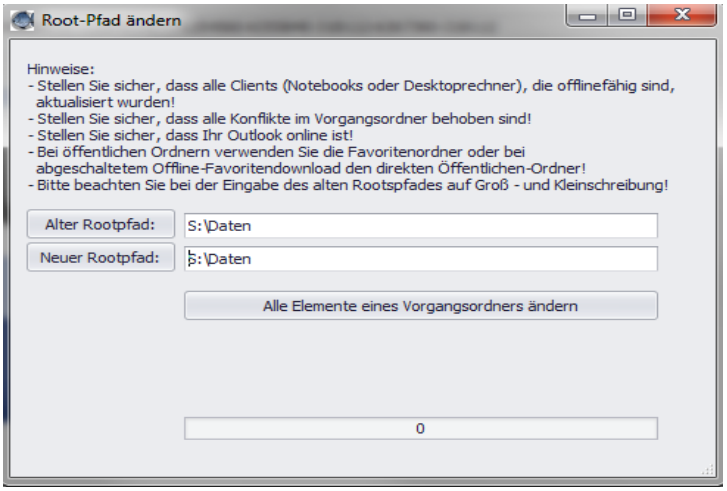
3.11. Tools

3.11.1. Dokumentenpfad ändern



Mit Outlook Infodesk haben Sie die Möglichkeit den Dokumentenpfad Ihrer Dateien nachträglich zu ändern.

Gehen sie dafür in die globale Konfiguration über den Knopf „Tools“ – „Dokumentenpfad ändern“. Beachten Sie die Hinweise im folgenden Fenster.

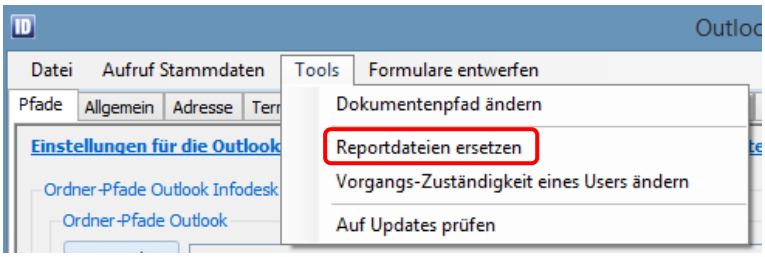


Wählen Sie dann den gewünschten Vorgangsordner aus und starten den Proress.

Sollten Sie mehrere Vorgangsordner haben, so wiederholen Sie die oben beschriebenen Schritte auch für die weiteren Vorgangsordner.

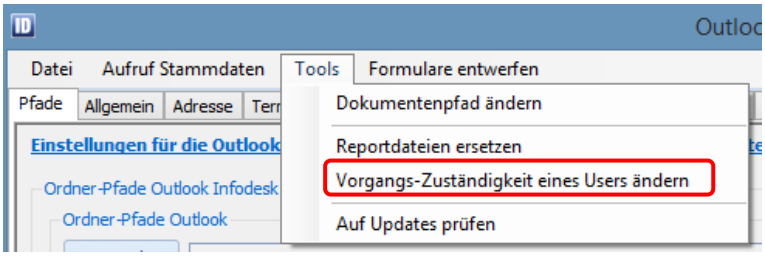
Bitte beachten Sie dabei auch die Zugriffs- und Änderungsrechte auf die Vorgangsordner.

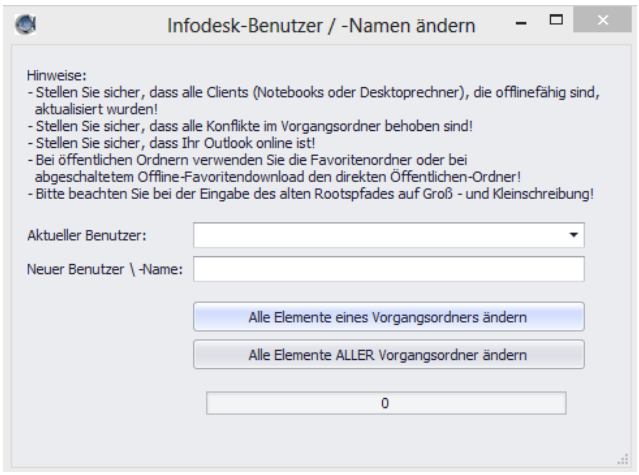
3.11.2. Reportdateien ersetzen



Mit dieser Funktion können Sie ggf. neue Reports einspielen.

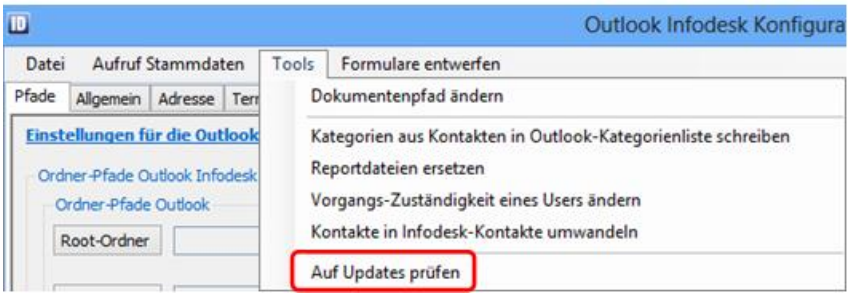
3.11.3. Infodesk Benutzer-Namen ändern





Mit diesem Tool ersetzen Sie, in der Zuständigkeit von Vorgängen, einen bestehenden Infodesk-Benutzer durch einen neuen. Diese Funktion ist z.B. für Namensänderung durch Eheschließung einzusetzen.

3.11.4. Prüfen auf Updates

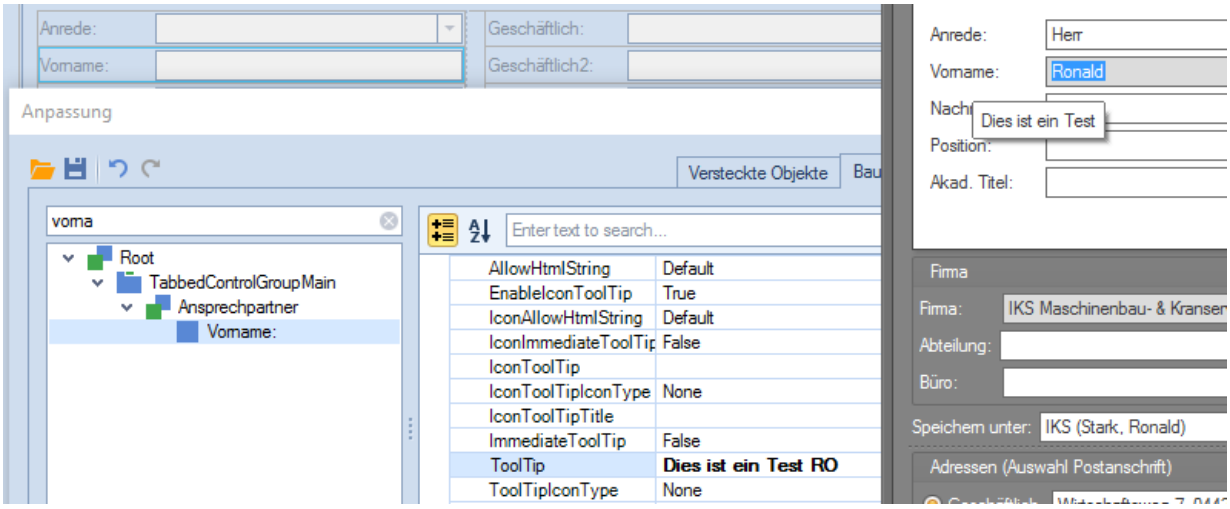


Mit dieser Funktion überprüfen Sie ob neuere Versionen von Outlook Infodesk zur Verfügung stehen, wenn Sie die automatische Aktualisierung der Software deaktiviert haben.

Sie erreichen die Funktion „Auf Updates prüfen“ auch über das Dashboard – Datei.

3.12. Formulare entwerfen

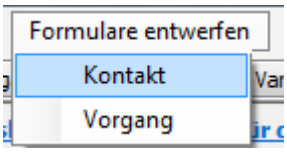
Gestalten Sie Ihre Adress- und Vorgangsformulare nach Ihren Anforderungen und Wünschen.
Sie haben die Möglichkeit verschiedene Kontakt- und Vorgangsformulare für einzelne User oder Usergruppen zu verwenden. Die Zuweisung der einzelnen Formulare zu den Usern erfolgt in der Stammdatenbank.
Neu ist die Möglichkeit sogenannte ReadOnly Felder definieren zu können. Sie können jedes Feld zu einem ReadOnly Feld machen, indem Sie im ToolTip RO eingeben.



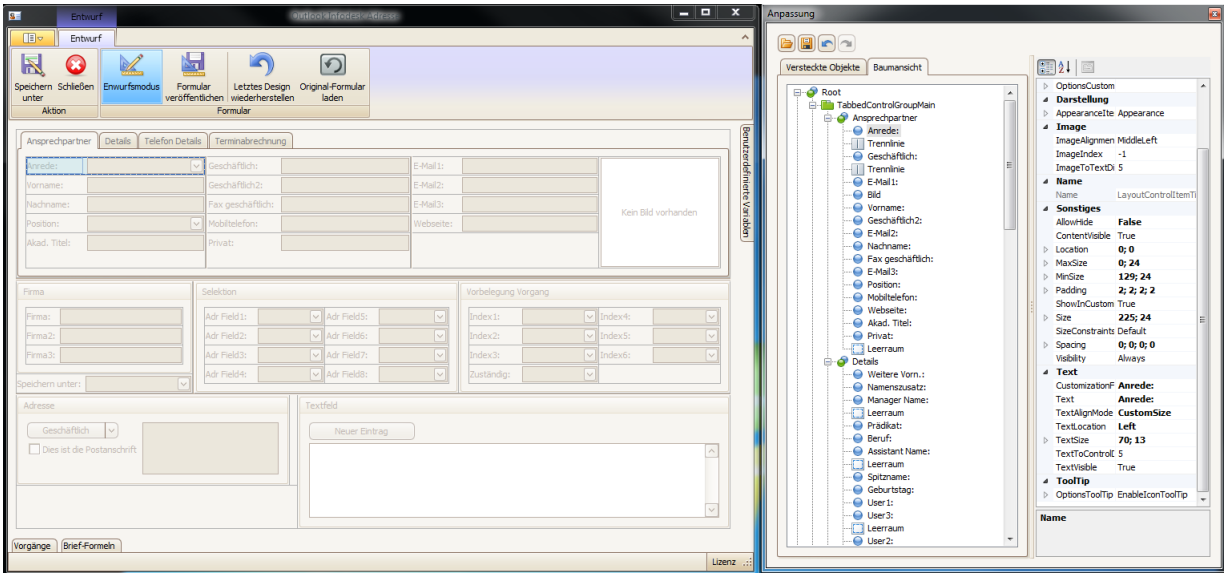
Die Felder werden später ausgegraut dargestellt. Die Werte können aus den Feldern in die Zwischenablage kopiert werden. Markieren Sie hierfür den Wert und drücken Sie „Strg“ + „c“.
Diese Funktion wird sowohl im Kontakt, als auch im Vorgang unterstützt.

3.12.1. Kontaktformular entwerfen

Gehen Sie in der globalen Konfiguration über „Formulare entwerfen“ zum Punkt „Kontakt“.



Gestalten Sie nun mit Hilfe des Anpassungsfensters Ihr persönliches Kontaktformular.
Verschieben Sie alle zur Verfügung stehenden Felder / Variablen an die von Ihnen gewünschte Position, fügen Sie einfach eine weitere Registerkarte hinzu oder legen Sie die Größe des Formulars fest.

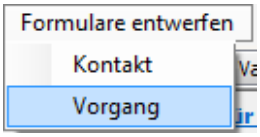


Haben Sie alle Änderungen vorgenommen können Sie über „Formular veröffentlichen“ das Formular für alle Benutzer freigeben und hochladen.

Hinweis: Wenn Sie das Formular veröffentlichen, achten Sie darauf, dass Sie die gewünschte Anzeige-Registerkarte im Vordergrund haben.
Jede Variable kann nur 1x verwendet werden. (Bsp.: Wenn Sie die Variable Geburtstag von der Registerkarte Details in die Registerkarte Ansprechpartner ziehen, ist diese nicht mehr in den Details vorhanden.)

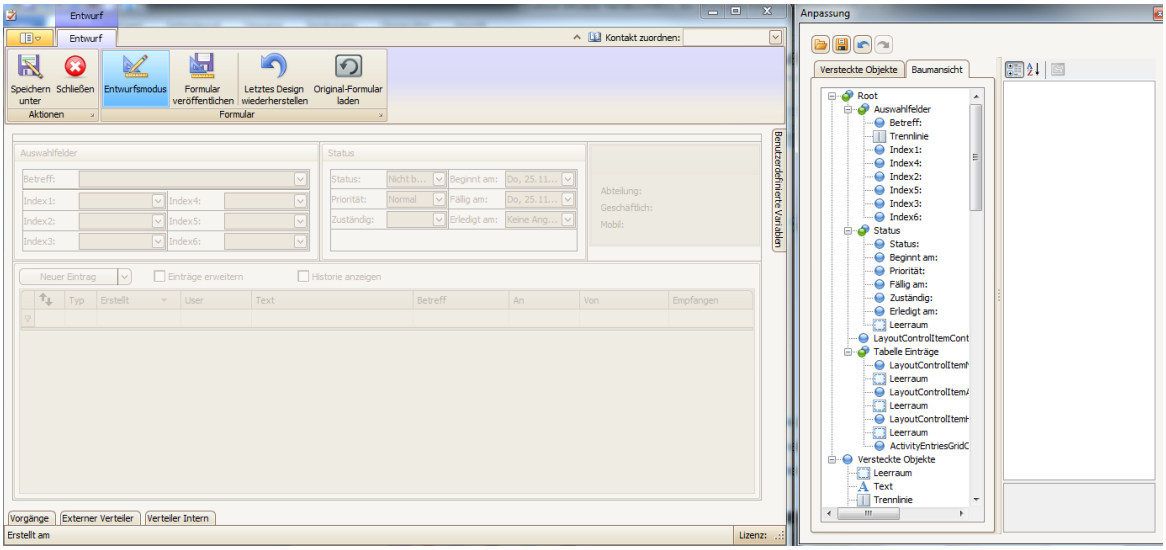
3.12.2. Vorgangsformular entwerfen

Gehen Sie in der globalen Konfiguration über „Formulare entwerfen“ zum Punkt „Vorgang“.



Gestalten Sie nun mit Hilfe des Anpassungsfensters Ihr persönliches Vorgangsformular.

Verschieben Sie alle zur Verfügung stehenden Felder / Variablen an die von Ihnen gewünschte Position, fügen Sie einfach eine weitere Registerkarte hinzu oder legen Sie die Größe des Formulars fest.



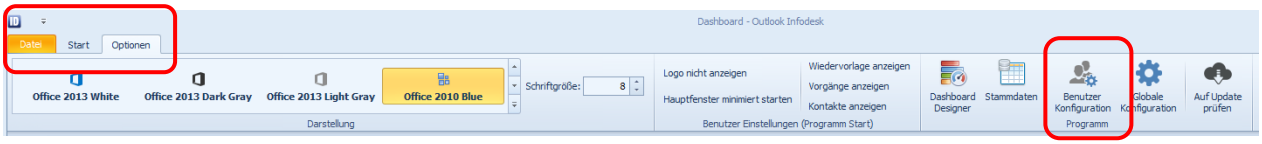
Haben Sie alle Änderungen vorgenommen können Sie über „Formular veröffentlichen“ das Formular für alle Benutzer freigeben und hochladen.

Hinweis: Wenn Sie das Formular veröffentlichen, achten Sie darauf, dass Sie die gewünschte Anzeige-Registerkarte im Vordergrund haben.

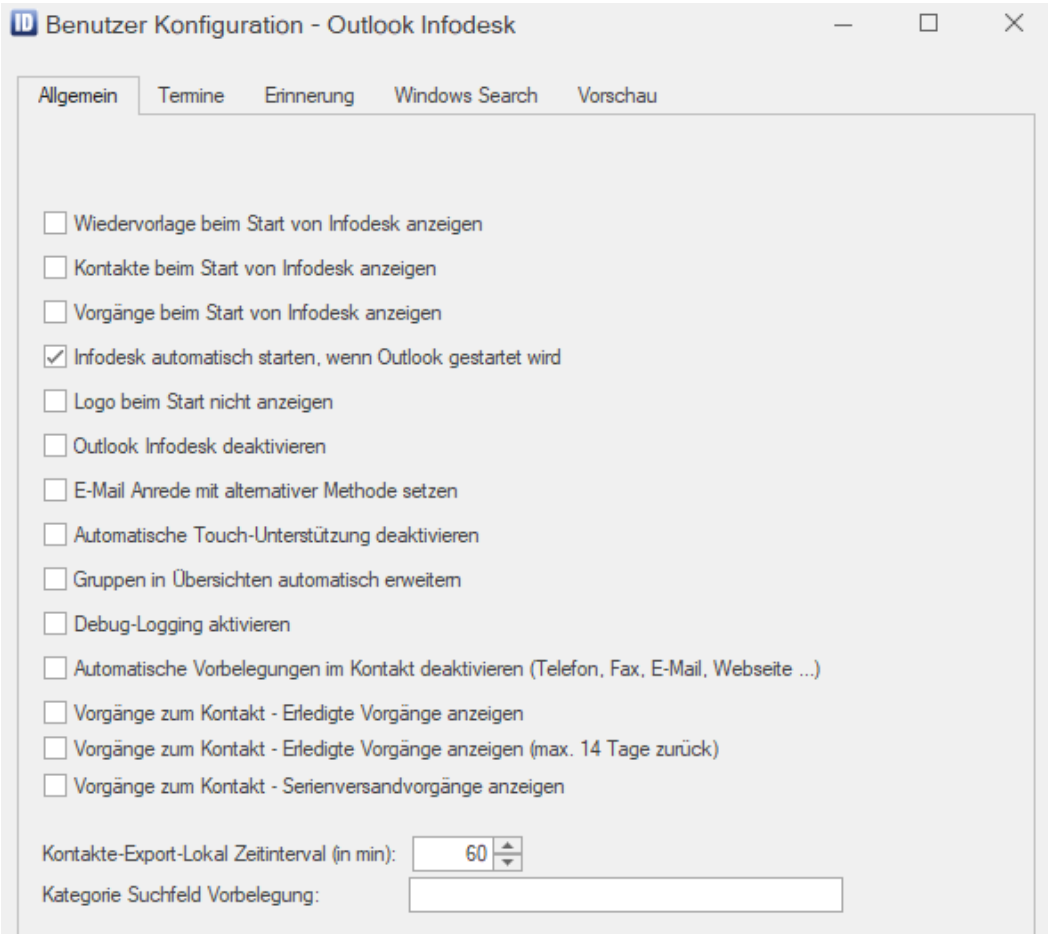
Hinweis: Jede Variable kann nur 1x verwendet werden.

3.13. Benutzer-Einstellungen

Die Benutzer-Einstellungen erreichen Sie über das zentrale Dashboard von Outlook Infodesk in der Registerkarte „Optionen“ über „Benutzer Konfiguration“



Diese Einstellungen gelten nicht zentral (wie alle anderen Einstellungen), sondern betreffen nur den aktuellen Arbeitsplatz.



3.13.1. Benutzername

Der Benutzername kann verwendet werden, wenn von Outlook / Exchange kein vernünftiger Benutzername übergeben wird. Normalerweise bleibt dieses Feld im Netzwerkbetrieb leer oder wird sogar über die globale Konfiguration ausgeblendet (wie im obigen Screenshot). Der aktuelle Outlook – Benutzername muss auch in der Stammdatenbank (Benutzerdaten – zuständige Person) eingetragen werden.

3.13.2. Wiedervorlage beim Start von Outlook anzeigen

Wenn Sie beim Start von Outlook die Infodesk-Wiedervorlage angezeigt bekommen möchten, dann haben Sie die Möglichkeit das Häkchen hier zu setzen.

3.13.3. Kontakte und Vorgänge beim Start von Infodesk anzeigen

Wenn Sie beim Start von Outlook die Infodesk-Kontakte und / oder angezeigt bekommen möchten, dann haben Sie die Möglichkeit das Häkchen hier zu setzen.

3.13.4. Infodesk automatisch mit Outlook starten

Wählen Sie hier das Startverhalten von Infodesk. Wenn diese Funktion nicht angehakt ist, startet Outlook ohne Infodesk. Durch die Auslagerung der Infodesk – Prozesse erfolgt ein schneller Outlook – Start ohne besondere Speicherlast. Mit einem Klick auf eine Infodesk-Funktion (Kontakt, Vorgang etc.) startet dann Infodesk separat.

3.13.5. Produktlogo beim Start nicht anzeigen

Sie können beim Start von Outlook Infodesk das Produktlogo mit diesem Häkchen deaktivieren. Dies hat keine Auswirkung auf die Startgeschwindigkeit.

3.13.6. Outlook Infodesk deaktivieren

Diese Option ermöglicht Ihnen, bei Bedarf, Outlook Infodesk einfach für diesen User zu deaktivieren.

3.13.7. Automatische Touch-Unterstützung deaktivieren

Wählen Sie diese Funktion, wenn Sie keine automatische Umstellung auf Touch-Geräten haben wollen.

3.13.8. Gruppen in Übersichten automatisch erweitern

Wählen Sie diese Funktion, damit Sie in den Übersichten die Gruppierungen immer aufgeklappt sehen können.

3.13.9. Automatische Vorbelegung im Kontakt deaktivieren

Wählen Sie diese Option, wenn Sie die Vorbelegung von Telefonnummern, Faxnummern, E-Mailadressen (Zusammensetzung aus Vorname.Nachname@) oder der Webseite (aus Maildomain) nicht wünschen.

3.13.10. Vorgänge zum Kontakt – Erledigte Vorgänge anzeigen

Wählen Sie diese Option, wenn sie immer alle Vorgänge (aktive und erledigte) zu einer Person oder Firma angezeigt bekommen wollen.

3.13.11. Vorgänge zum Kontakt – Erledigte Vorgänge anzeigen (max. 14 Tage zurück)

Wählen Sie diese Option, wenn sie immer alle Vorgänge (aktive und erledigte) zu einer Person oder Firma angezeigt bekommen wollen, die nicht älter als 14 Tage sind.

3.13.12. Vorgänge zum Kontakt – Serienvorgänge anzeigen

Wählen Sie diese Option, wenn Sie immer alle Serienversand-Vorgänge zu einem Kontakt oder einer Firma angezeigt bekommen wollen.

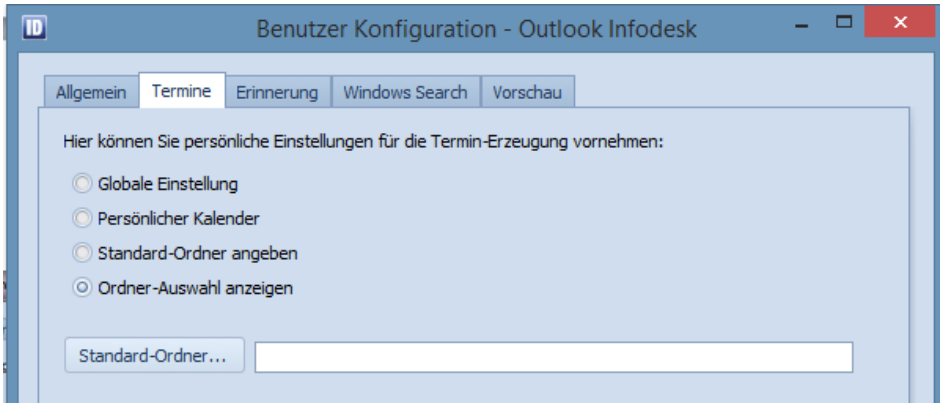
3.13.13. Kontakte-Sync-Lokal Zeitintervall

Stellen Sie hier den Zeitintervall für die automatische Synchronisation der Kontakte in Ihren persönlichen Kontakteordner aus.

3.13.14. Kategorie Suchfeld Vorbelegung

Wenn Sie häufig eine bestimmte Hauptgruppe von Kategorien suchen, können Sie diese hier vorbelegen, um diese Kategorien schneller zu finden.

3.13.15. Termine / Mehrere Terminordner



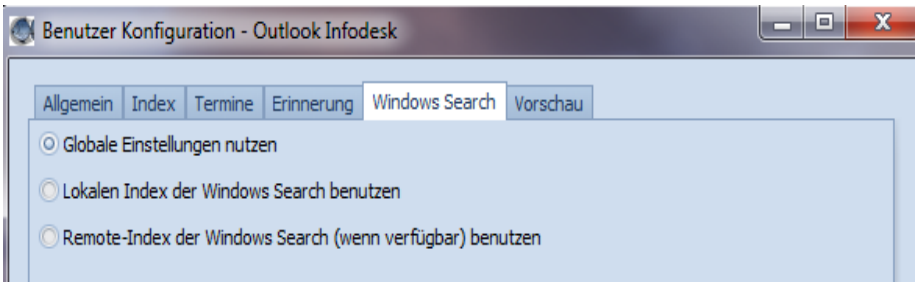
Wählen Sie hier die gewünschte Option. Sollten Sie mehrere Termin-Ordner haben wählen Sie die Option „Ordner-Auswahl anzeigen“ aus. Sie erhalten dann bei der Terminerstellung eine Abfrage in welchem Termin-Ordner das Element gespeichert werden soll (alle freigegebenen Kalender werden berücksichtigt).
Diese Auswahl ist auf Userebene einzustellen.

3.13.16. Erinnerung

Die Erinnerungsfunktion dient zur Hervorhebung besonders wichtiger Wiedervorlagen. Die Outlook-Erinnerungsfunktion wird nur in den Standard-Outlook-Ordnern unterstützt. Daher wird die Erinnerung für einen Vorgang entweder als Aufgabe oder als Termin mit einem Vorgangslink in den persönlichen Outlook-Ordner eingetragen.

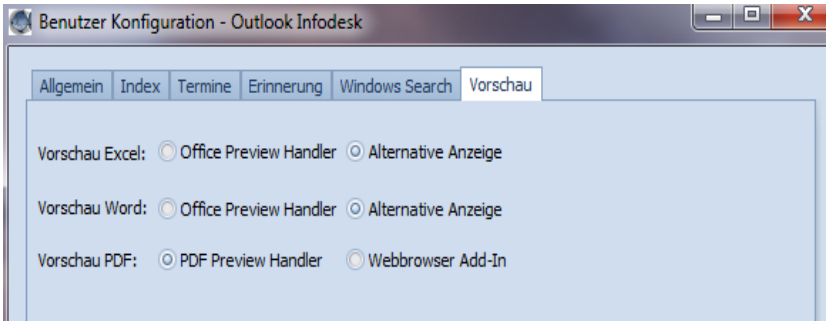
3.13.17. Windows Desktop Search

Wählen Sie hier welchen Index Sie verwenden möchten, den lokalen- oder den Remote–Index.



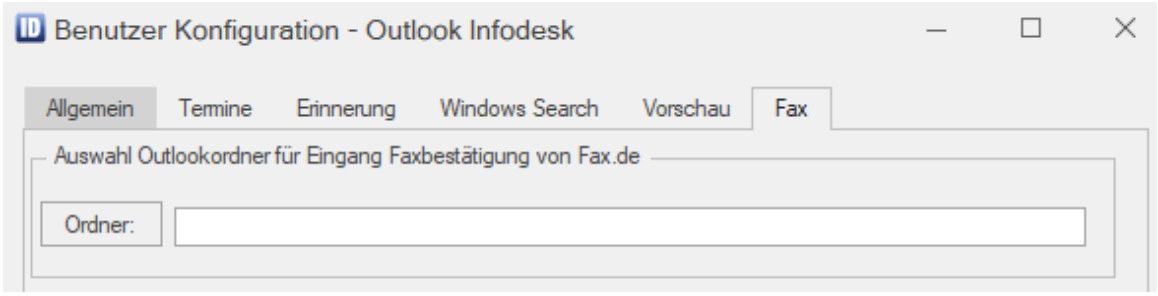
3.13.18. Datei-Vorschau

Wählen Sie den gewünschten „Vorschau-Händler“ aus. Bei PDF-Dokumenten kann es bei der Dateivorschau mit der Standard Outlook-Komponente (Webbrowser Add-In) zu Problemen führen (keine Vorschau-Anzeige).

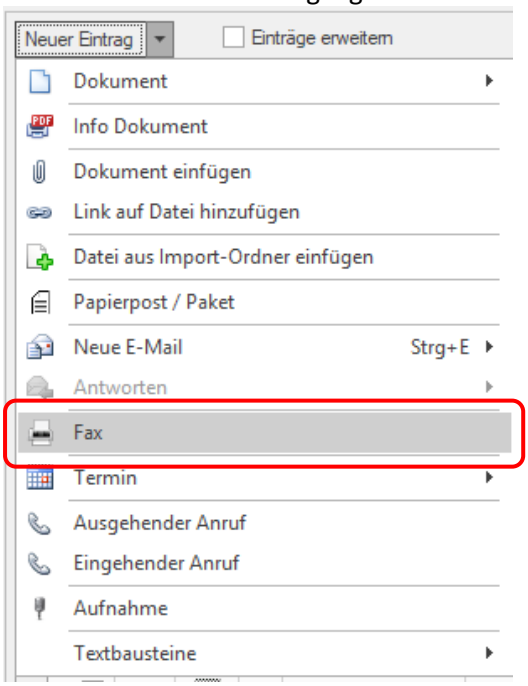


3.13.19. Fax-Versand über FAX.de

Wenn Sie einen Account bei FAX.de haben, können sie den Posteingangsordner des entsprechenden E-Mail-Accounts bei den Usern hinterlegen, die Faxe versenden sollen.

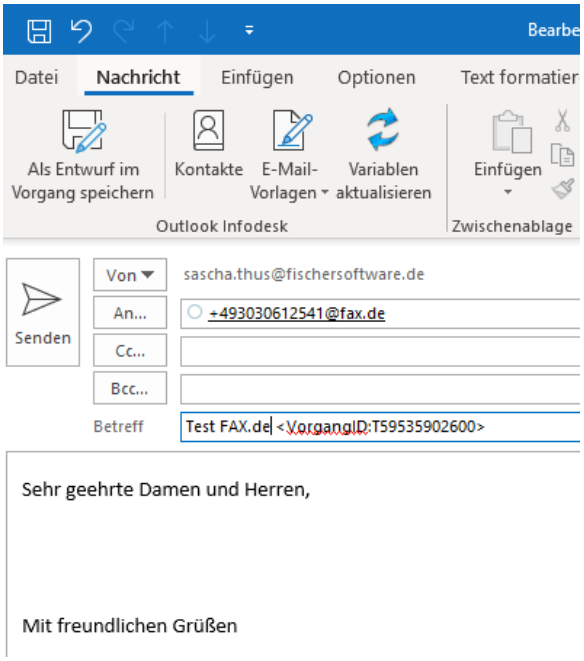


Erstellen Sie aus dem Vorgang heraus ein Fax, indem Sie über „Neuer Eintrag“ auf „Fax“ klicken.



Es öffnet sich der normale E-Maildialog von Infodesk (Anhänge werden unterstützt).

Das Fax kann nun wie eine E-Mail editiert und dann versendet werden.

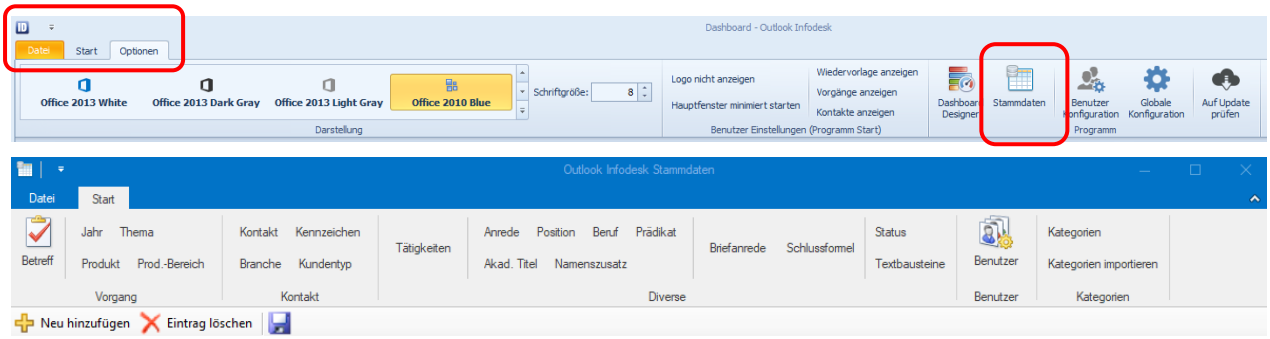


Hinweis: Bitte Löschen Sie die VorgangID **nicht** aus dem Betreff. Diese wird für die automatische Zuordnung benötigt.

Die automatische Zuordnung der Faxbestätigung erfolgt nach Eintreffen dieser Bestätigung.

3.14. Stammdaten von Outlook Infodesk

Die Stammdaten erreichen Sie über das zentrale Dashboard über die Registerkarte „Optionen“ „Stammdaten“.



Zum Öffnen einer Tabelle klicken Sie auf den gewünschten Knopf (Betreff / Indexbezeichnung / Adress-Variablen Bezeichnung).

Hinweis: Sie können den Betreff über Vorgangsordnerpfade filtern, wenn Sie diese entsprechend in der Tabelle befüllen.

Die Stammdatentabellen können mit Vorschlagwerten versehen werden, die das Ausfüllen bestimmter Indexfelder automatisieren.

Es gibt die Möglichkeit die Stammdatenwerte über „Copy & Paste“ (z.B. aus Excel-Listen) einzufügen.

Für den Betreff und die 6 Indexebenen können nun abhängige Vorbelegungen gesetzt werden (Beispiel: Auswahl im Index1 "Vertrieb", Einschränkung des Index2 auf die Themen "Angebot", "Auftrag", "Anfrage" usw., es werden also nicht mehr alle Einträge des Index2 angezeigt).

Seit Version 11 gibt es die Möglichkeit einzelnen Indexwerte Vorgangsordner bezogen anzeigen zu lassen. Diese Möglichkeit besteht für Betreff, User, Index- und Adr-Felder.

In den Stammdaten finden Sie in den Tabellen (Index, Betreff, User, AdrFelder) eine Spalte *Outlook Ordnerpfad Filter*. Dort hinterlegen Sie die Filter, die im Outlook Ordnerpfad enthalten sind z.B. *Vertrieb;GF*. Nach dem Semikolon darf kein Leerzeichen sein, es sei denn, es soll Bestandteil des Filters sein. Bitte achten Sie auf die genaue Schreibweise (Groß-/Kleinschrift).

Hinweis: Der Index1 wird automatisch vorbelegt wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

1. Vorgangsordner-Name ist so auch in den Stammdaten
2. Der Text vor dem ersten – im Vorgangsordner-Namen ist so auch in den Stammdaten
3. Das gleiche gilt für den Überordner, wenn es auf den Vorgangsordner nicht bereits zutraf

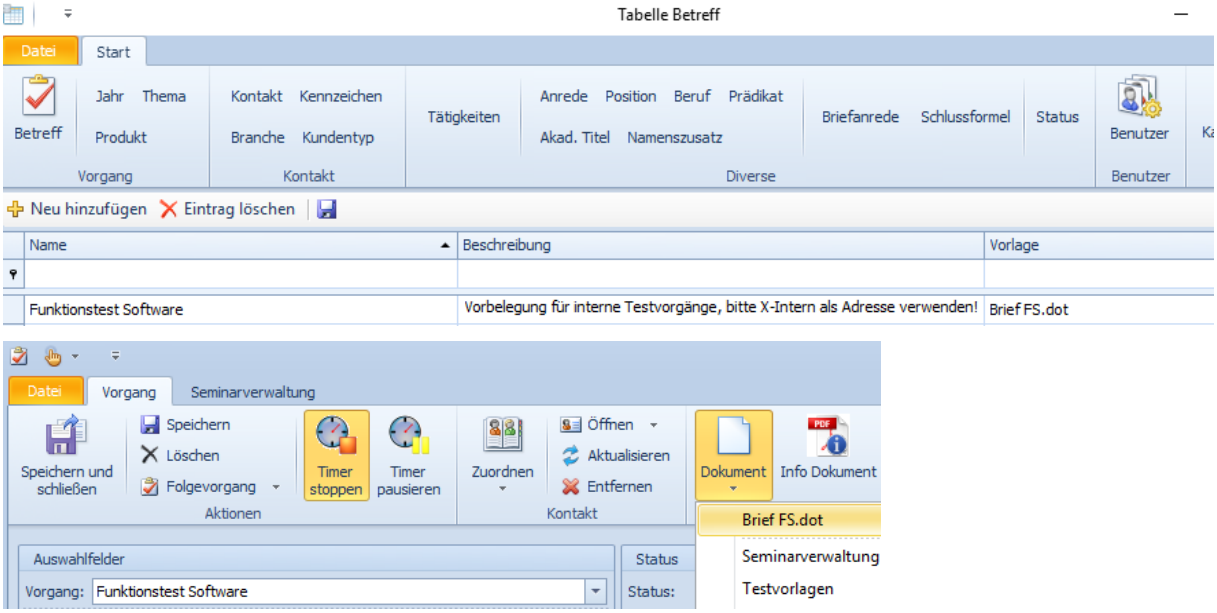
Beispiele:

In den Stammdaten ist für den Index1 der Eintrag „Test“ hinterlegt.

Dann trifft diese Vorbelegung auf folgende Varianten zu:

1. Outlook\OI\Test
2. Outlook\OI\Test-Vorgänge
3. Outlook\OI\Test\Vorgänge
4. Outlook\OI\Test-Projekte\Vorgänge

Seit Version 11 gibt es die Möglichkeit einem bestimmten Betreff eine Vorlage zuzuweisen, die dann im Vorgang ganz oben in der Dokumentenauswahl angezeigt wird.



Wird in einem Vorgang unter Betreff ein allgemeingültiger Begriff eingegeben (der Standard für ein bestimmtes Thema sein soll), der als Folge ebenfalls bestimmte Einträge in verschiedenen Indexfeldern erfordert, so ist diese Vorgehensweise durch Einträge in der Stammdatentabelle zu automatisieren.

Sie haben die Möglichkeit Anrede, Position, Beruf, Prädikat, Akademischen Titel, Namenszusatz, Briefanrede und Schlussformel zu editieren.

Folgende Platzhalter bei den Briefanreden sind möglich:

- Anrede = {Title}
- Nachname = {LastName}
- Vorname = {FirstName}
- Akadem. Titel = {TitleAcademic}
- Position = {Position}
- Namenszusatz = {Suffix}
- Prädikat = {TitlePredicate}
- Beruf = {Profession}

Hinweise: Wenn Sie alle Briefanreden wieder löschen werden die ursprünglichen Werte beim nächsten Start von Infodesk wieder eingetragen! Bitte beachten Sie, dass die Briefanrede immer mit einer Konstanten (z.B. „Hallo“) beginnen muss!

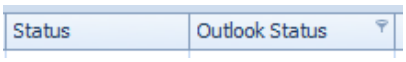
Allgemeines zu den Expressions:
- {Umbruch} wird durch einen Umbruch ersetzt

3.14.1. Setzen einer neuen Standardbriefanrede

Öffnen Sie die globale Konfiguration im Dateiexplorer mit dem Editor und ersetzen Sie den Ausdruck
<LetterTitleDefaultExpression />
z. B. durch:
<LetterTitleDefaultExpression>Sehr geehrter {Title} {LastName}</LetterTitleDefaultExpression>

3.14.2. Erweitern von Status-Begriffen

Seit Version 11 Haben Sie die Möglichkeit die bisherigen Outlook-Status-Vorgaben durch eigene Status-Begriffe zu erweitern. In den Vorgangsübersichten gibt es jetzt folgende Statusfelder:



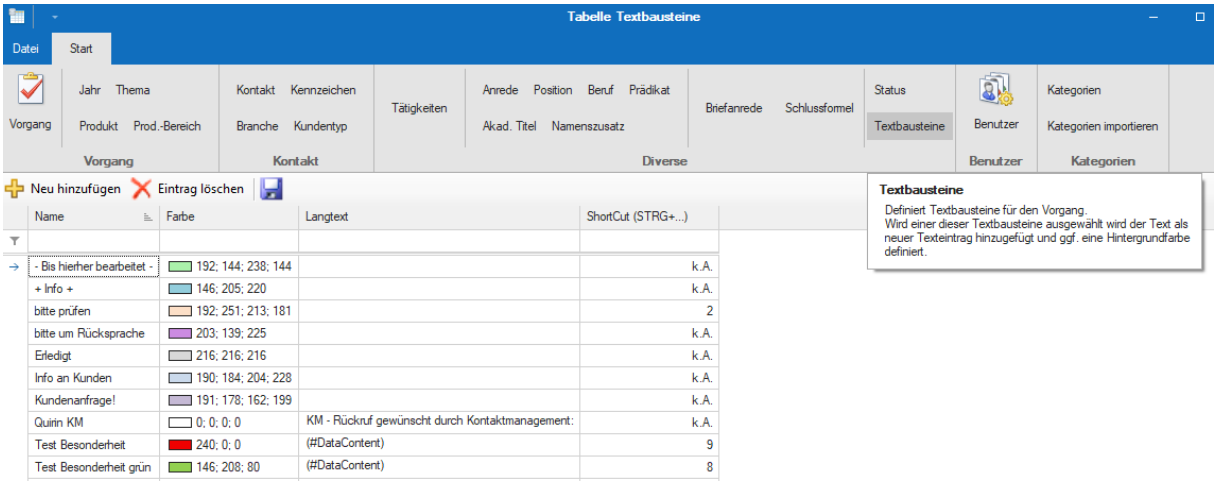
„Status“ bezeichnet den Infodesk-Status und „Outlook Status“ den bisherigen Outlook-Status.

Hinweis: Sie können den „Status“ nur in den Stammdaten erweitern, da eine Zuordnung der neu erstellten Werte eine Zuweisung zu einem Outlook-Status benötigt.

Name	Beschreibung	Status Outlook	ID
Erledigt		Erledigt	2
FAQ		Erledigt	5

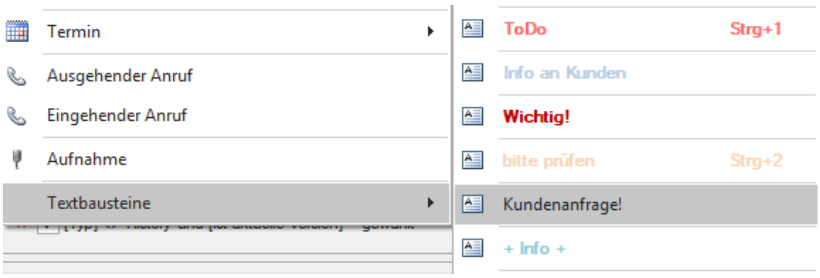
3.14.3. Erstellen von farbigen Vorgangseinträgen / (Textbausteine)

Neu in Version 12 ist die Möglichkeit über „Textbausteine“ eine farbliche Unterscheidung der Vorgangeinträge vorzunehmen. Definieren Sie hierfür einen fest vorgegeben Text und die dazugehörige Farbe. Sie können Langtexte und Shortcuts für jeden Textbaustein definieren und bestimmen in welcher Vorgangsspalte, durch Eintragung im Langtext, der Eintrag gesetzt wird (Text, Inhalt (#DataContent), Besonderheit (#SpecialFeature), Versandart (#MailingType)).



Name	Farbe	Langtext	ShortCut (STRG+...)
- Bis hierher bearbeitet -	192; 144; 238; 144		k.A.
+ Info +	146; 205; 220		k.A.
bitte prüfen	192; 251; 213; 181		2
bitte um Rücksprache	203; 139; 225		k.A.
Erledigt	216; 216; 216		k.A.
Info an Kunden	190; 184; 204; 228		k.A.
Kundenanfrage!	191; 178; 162; 199		k.A.
Quirin KM	0; 0; 0; 0	KM - Rückruf gewünscht durch Kontaktmanagement:	k.A.
Test Besonderheit	240; 0; 0	(#DataContent)	9
Test Besonderheit grün	146; 208; 80	(#DataContent)	8

Erzeugen Sie einen neuen farbigen Eintrag im Vorgang über den Knopf „Neuer Eintrag“ – „Textbausteine“ duch Auswählen des gewünschten Textes. Die Texte werden in der vordefinierten Farbe dargestellt.



Sie können auch einen bestehenden Vorgangseintrag farbig bekommen, indem Sie im Text des Eintrages den genauen Wortlaut schreiben, den vordefinierten ShortCut verwenden oder über einen Rechtsklick im Vorgangseintrag machen und den Gewünschten Texteintrag über „Texteinträge“ auswählen.

Hinweis: Sollte eine Farbformatierung vorhanden sein und der Eintrag mit einem vordefinierten Text beginnen, dann wird der Text überschrieben, sonst wird der Eintrag über dem besteheden Eintrag geschrieben. Die Farbformatierungen werden mit einer "Contains"-Prüfung auf die vier Spalten „Text“, „Inhalt“, „Besonderhiet“, „Versandart“ angewandt. Sollten in einem Texteintrag mehrere für Farbformatierungen enthalten sein, hat die zuletzt definierte Farbe in den Stammdaten oberste Priorität.

Hinweis: Die Sortierung erfolgt nach Reihenfolge der ShortCut vorhanden und dann alphanummeisch.

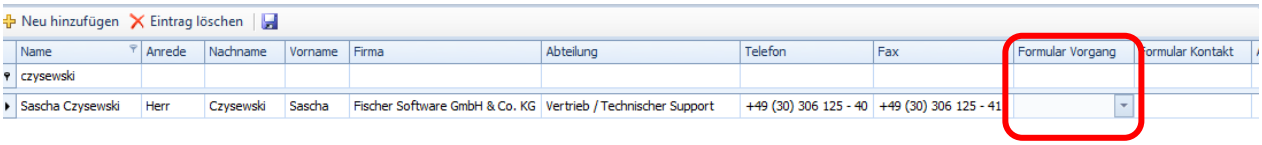
Hinweis: Sie können auch einen bestehenden Vorgangseintrag mit einem Textbaustein versehen. Klicken Sie hierfür mit einem einem Rechtsklick auf den gewünschten, bestehenden Vorgangseintrag und wählen Sie nun über „Textbausteine“ den entsprechenden Textbaustein aus.

3.14.4. Benutzertabelle

Hinweis: Die Benutzertabelle ist nur für den Infodesk Admin-User sichtbar.

In der Benutzertabelle hinterlegen Sie bitte sämtliche Angaben zu den Nutzern von Outlook Infodesk.

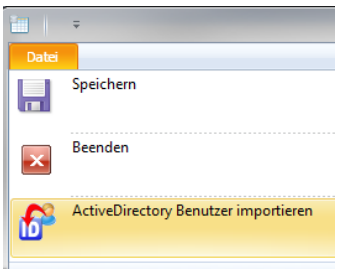
Füllen Sie die Tabelle möglichst vollständig aus, da Outlook Infodesk die verwendeten Absendervariablen aus der Stammdatendank ausliest. Dies ist für die vereinheitlichten und variabilisierten E-Mail-Signaturen und die Erzeugung von variabilisierten Briefen wichtig.
Sie haben die Möglichkeit userbezogene Formulare verwenden zu können.
Erzeugen Sie im Formular-Designer die Formulare und speichern diese unter verschiedenen Namen ab. Weisen Sie in der Benutzertabelle nun die verschiedenen Formulare den einzelnen Nutzern zu.



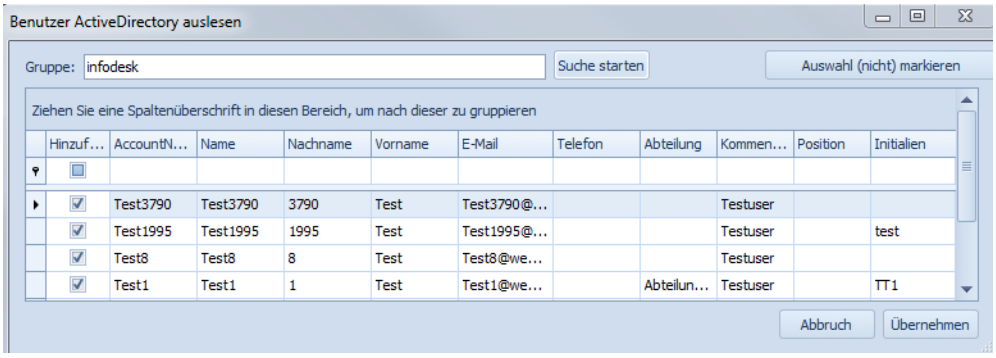
Neu in Version 12 ist Möglichkeit die Einstellung (Tapitreiber und Nebenstelle) für Infodesk Phone (weiteres eigenständiges Zusatzmodul) in der Usertabelle zu hinterlegen.

3.14.4.1. Active Directory Benutzer-Import

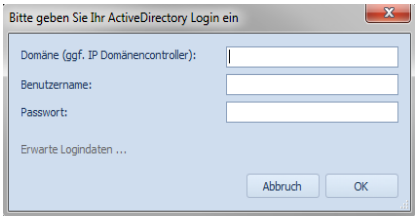
Sie können Benutzer aus dem ActiveDirectory hinzuzufügen, mit einem Klick auf „Datei“ und dann den Unterpunkt „ActiveDirectory Benutzer importieren“
Hinweis: Es werden nur noch sichtbare User beim AD-Import berücksichtigt.



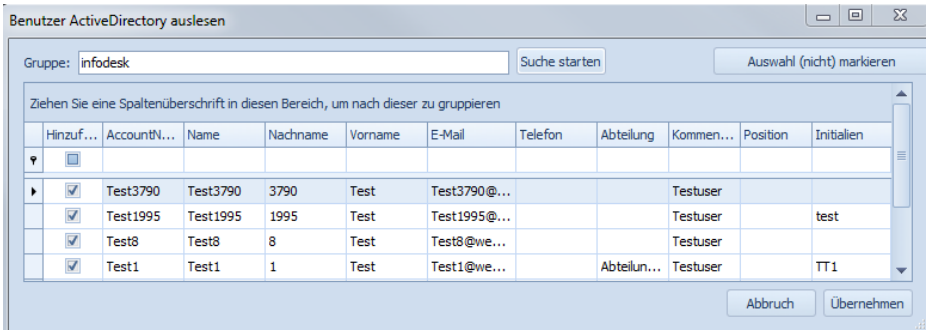
1. Eingabe der zu suchenden Gruppe und klicken Sie auf „Suche starten“



2. Eingabe der erforderlichen Log-In Daten und Bestätigung mit „OK“



3. Auswahl der zu importierenden Kontakte und Bestätigung mit „Übernehmen“



4. In den Stammdaten Reiter „Benutzer“ werden nun alle alten und neuen Benutzer angezeigt.

Bei einem erneuten Import werden bereits importierte Kontakte und deren Änderungen automatisch erkannt. Sollten Änderungen vorhanden sein, können alle Kontakte, keine Kontakte oder nur der einzelne Kontakt Änderungen übernehmen oder es sollen keine Änderungen übernommen werden.

3.14.4.2. Admin Modus

Der Admin Modus ist pro User schaltbar, indem in der Tabelle Benutzer das Häkchen gesetzt wird. Damit dürfen auch Vorgangseinträge eines anderen Users gelöscht werden, standardmäßig ist diese Funktion deaktiviert.

Admin-User können die Globale Konfiguration öffnen und bearbeiten. Ist kein Admin-User festgelegt, können alle User die globalen Einstellungen verändern und speichern.

Admin-User beinhalten die Rechte der Stammdatenbearbeitung.

Nur der Admin-User kann die Benutzertabelle sehen und bearbeiten!

Hinweis: Mindestens ein User muss Admin-User sein

3.14.4.3. Inaktiv

Das Feld „Inaktiv“ ist in der Tabelle standardmäßig nicht aktiv. Wird das Feld aktiviert, dann wird für diesen User Outlook Infodesk deaktiviert, wenn er Outlook Infodesk startet. Außerdem erscheint dieser User nicht mehr in der Zuständigkeitsauswahl der Vorgänge bzw. der Vorgangsübersicht. Inaktive User werden somit nicht als Lizenzuser gezählt.

3.14.4.4. Funktions-User

Funktions-User können Infodesk nicht starten. Funktions-User können für eine Benutzergruppe wie beispielsweise „Rechnungswesen“ eingesetzt werden. Standardmäßig ist diese Funktion deaktiviert.

Hinweis: Für Funktionspostfächer (Funktionsuser) werden keine Änderungs- und ehemals Zuständigkeitsmails versandt.

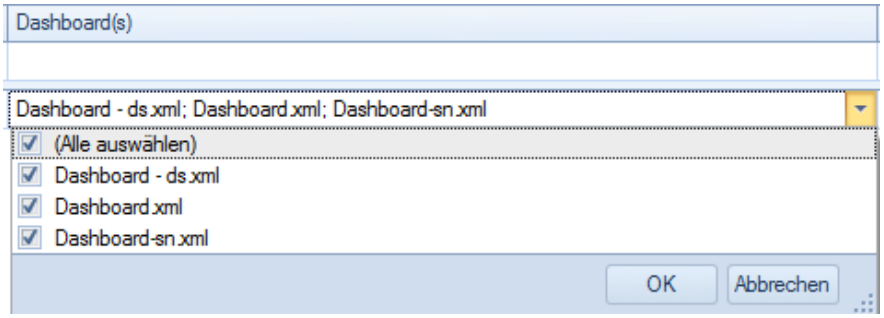
3.14.4.5. Stammdatenbearbeitung

Der Modus Stammdatenbearbeitung ist standardmäßig aktiviert. Dies ist für alle User zu deaktivieren, die keine Auswahlfelder zu den Kategorien und Adressfeldern hinzufügen, löschen oder verändern dürfen.

Hinweis: Die Anlage weiterer Indizes direkt im Vorgang ist auch bei deaktiviertem Stammdatenbearbeiter weiter möglich (Anlage von Projekt-Nr., Laufende-Nr., etc.). Die Neuanlage von Indizes können Sie nur über eine Rechte-Beschränkung der MasterData.xml im Dateisystem vornehmen.

3.14.4.6. Userbezogenes Dashboard / Mehrere Dashboards

Der Infodesk-Admin-User kann verschiedene Dashboards konfigurieren und den einzelnen Usern die gewünschten Dashboards und deren Informationen zuordnen. (Siehe Kapitel 4.2)



3.14.4.7. Bilder und Unterschriften vom Absender

Bitte legen Sie einen Unterordner („Users“) mit folgenden weiteren Unterordnern („Pictures“ und „Signatures“) an. Kopieren Sie die gewünschten Bilder (Bild und Unterschrift) mit entsprechender

Bezeichnung in die angelegten Verzeichnisse und weisen Sie die Bilder in der Stammdatenbank den Usern zu.

Hinweis: Die Bilder sollten eine max. Breite von 1600 Pixeln nicht überschreiten. Derzeit werden nur die Formate BMP, JPG und JPEG unterstützt.

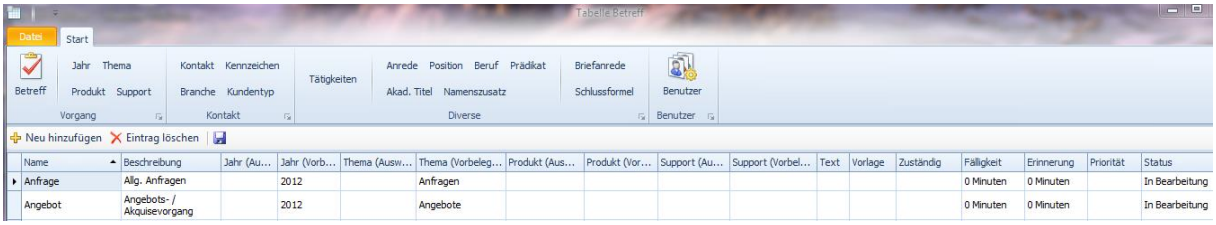
3.14.5. Vorbelegung in den Stammdaten, Definition von Geschäftsprozessen

Ein Beispiel: Definition eines Retourenprozesses

Unter Betreff soll der Begriff „Retoure / RMA“ eingegeben werden. Dieser Wert erfordert die Eingabe von: „Grund der Rücksendung:“

„Garantie:“

Es ist die Stammdatentabelle für Betreff (Vorgang Betreff) aufzurufen und der Begriff für Betreff einzugeben, in unserem Fall „Retoure / RMA“. Im Notizfeld soll folgendes erscheinen: „Grund der Rücksendung, Garantie“. Dieser Text wird in der Spalte „Text“ eingegeben. „Text“ entspricht also dem ersten Eintrag in der Vorgangstabelle.



Durch sinnvolle Verwendung dieser Vorbelegungen können häufig wiederkehrende Geschäftsprozesse sehr gut abgebildet werden. Die hier definierten Langtexte zum Betreff können auch in bereits bestehenden Vorgängen über den Knopf „Textbausteine“ in der Toolbar des Vorgangs abgerufen werden.

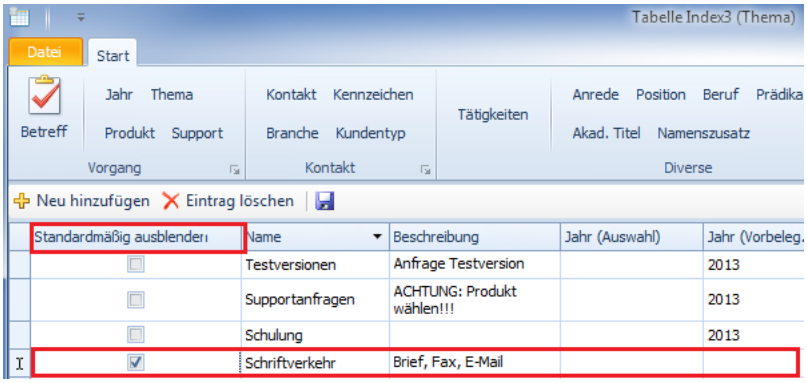
Die Änderungen werden durch Schließen der aufgerufenen Tabellen (über das Kreuz rechts oben auf dem Tabellenblatt) sofort gespeichert.

Wichtig: Bei älteren Versionen ist darauf zu achten, dass keine Leerzeichen zu Beginn des Eintrages und keine Leerzeilen und keinen Doppelpunkt am Ende des Eintrages stehen!

Hinweis: Zum Löschen von Vorbelegungen muss die zu löschende Eingabe markiert sein und Sie können dann mit dem Knopf „Entf“ den Eintrag löschen.

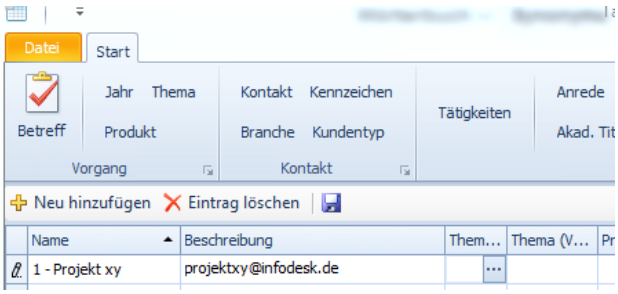
3.14.6. Option „Standardmäßig ausblenden“

Seit Version 8 haben Sie die Möglichkeit, Einträge der Indexfelder 2 - 6 im Vorgang auszublenden. Ist das Häkchen gesetzt und keine Vorauswahl festgelegt worden, dann wird dieser Index-Eintrag nicht angezeigt. Dies betrifft nachtäglich angelegte, höhere Indizes. Dieser Eintrag wird dann nicht automatisch angezeigt.



3.14.7. Vorbelegung einer Absenderadresse („Von-Feld“) über die Indexfelder

Wer Beispielsweise mit Projektemailadressen oder ähnlichem arbeiten möchte, hat über die Beschreibung der Indexfelder 1-6 die Möglichkeit die Absender E-Mailadresse zu hinterlegen.



3.14.8. Vorbelegung Index 1 in Abhängigkeit des Vorgangsordners

Wer mit mehreren Vorgangsordnern arbeitet, kann bei der Erzeugung von neuen Vorgängen den Index 1 bereits automatisch mit dem Namen des Vorgangsordners vorbelegen lassen.

Wenn ein neuer Vorgang erstellt wird und der Vorgangsordner-Name als Index1-Wert in den Stammdaten hinterlegt ist, wird dieser Wert automatisch als Index 1 vorausgewählt.

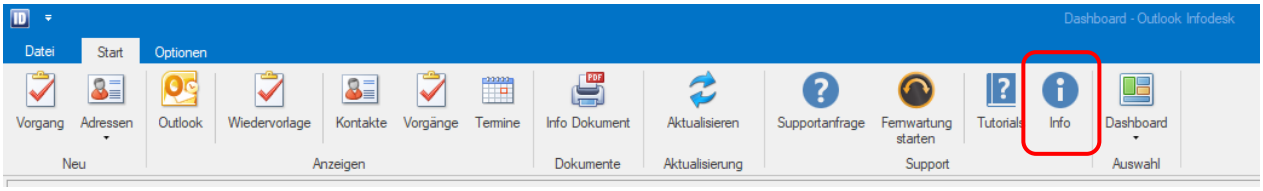
Beispiele:

OL-Ordner = "ProjektX" und Indexwert 1 "ProjektX" ist hinterlegt wird dieses vorbelegt

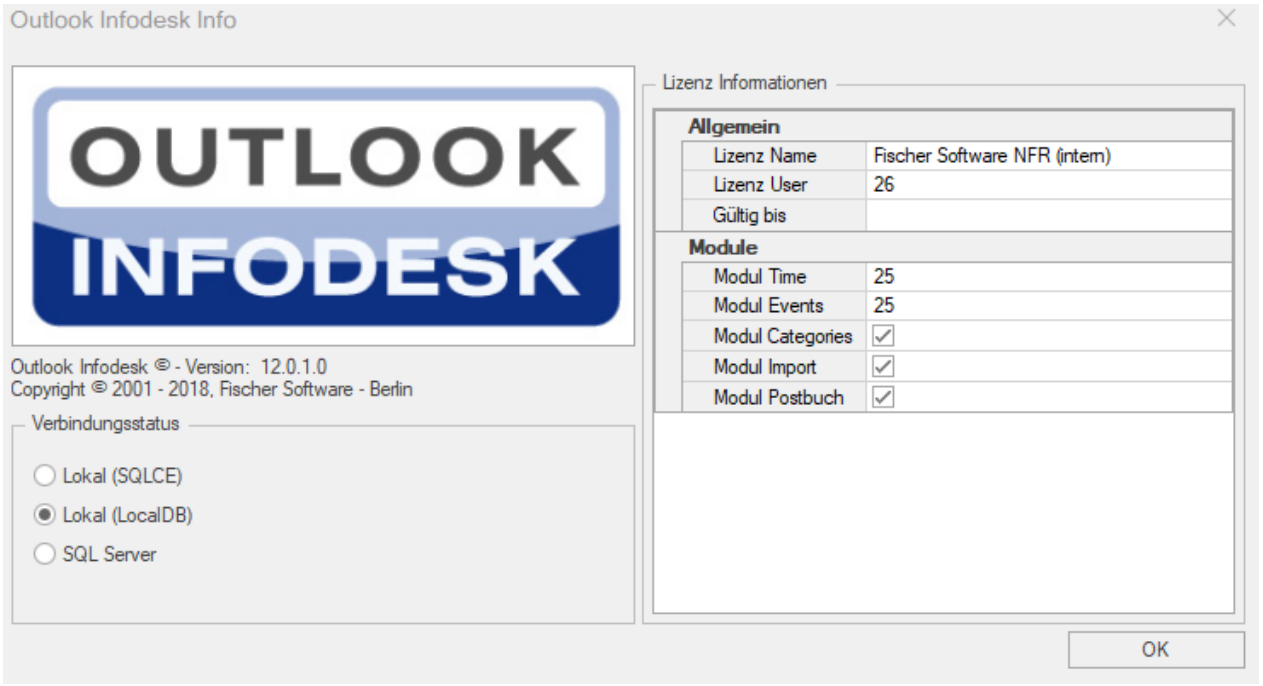
OL-Ordner = "ProjektX-Posteingang" und Indexwert 1 "ProjektX" ist hinterlegt wird dieses vorbelegt, **Hinweis:** wir nehmen dass "-" an dieser Stelle als Trennzeichen.

3.15. Infodesk - Informationen

Die Option „Info“ erreichen Sie über das Dashboard „Info“.

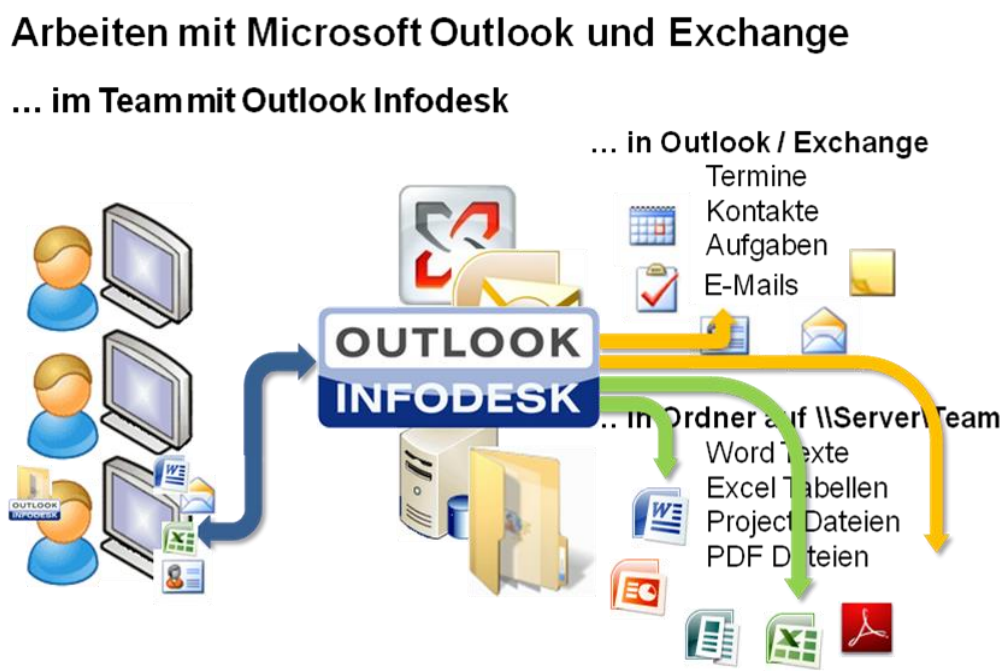


Hier erhalten Sie die Lizenzinformationen und Versionsnummer.



4. Arbeiten mit Outlook Infodesk

4.1. Funktionsschema



Die drei Funktionsbereiche in Outlook Infodesk:

Adressverwaltung:

- Alle Kontakte liegen zentral
  - Erweiterte Eingabefelder
  - Einheitliche Kategorisierung
- Alle Vorgänge zum Kontakt in einer Ansicht
- Schnelle Serienbrief- und Serien-E-Mailerstellung
- Schnellste Filterfunktionen – 3clickResult
- Gewohnte Bedienung über Outlook

Vorgangsbearbeitung – DMS:

- Digitale Akte – zugehörige Dokumente, Word, Excel, PDF, eingehende und gesendete E-Mails **zentral im Zugriff**
- Notizen zu Telefonaten
- Vorgänge kennzeichnen, priorisieren, delegieren und beobachten
- Teammitglieder informieren
- Automatische Angebote und Dokumente
- Gewohnte Bedienung über Outlook

Zentraler Terminkalender – TMS :

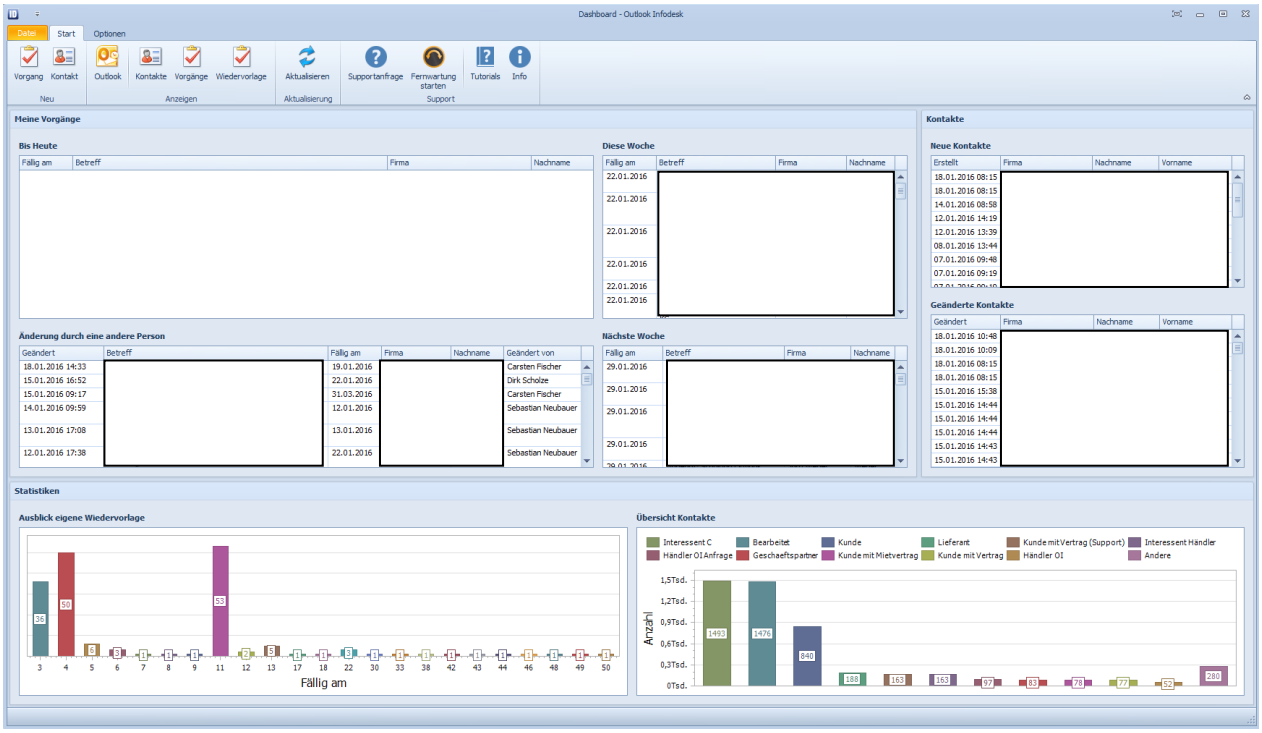
- Ein Team … ein **zentraler** Kalender
- Kennzeichnung der Anwendertermine
- Abrechnungsinformationen zu den Terminen
- Gewohnte Bedienung über Outlook Kalender

Funktionen im Überblick:

- Erzeugung von Dokumenten (Word, Excel) direkt aus der zentralen Kontakt- und Vorgangsverwaltung mit der Adresse und allen Variablen
- Zuordnung einer zentralen Vorgangs- / Projektzugehörigkeit und damit automatisiertes Speichern im entsprechenden Verzeichnis
- Erzeugung von Vorgangs- / Projekteinträgen direkt aus der zentralen Adresskartei oder den persönlichen Kontakten
- CTI-Funktionalität: automatisches Wählen bei einer geöffneten Adresse, als Zusatzmodul (optional) auch Anrufidentifikation
- Verwaltung von beliebigen Vorlagen, alle Outlook - Kontaktinformationen sowie benutzerdefinierte Felder können verwendet werden
- Verschiedene Postanschriften sowie Briefanreden nach DIN sind möglich (z.B.: Herrn Maier / Sehr geehrter Herr Maier)
- Übersicht aller Vorgangs- / Projekteinträge zu einer Adresse
- Vorgangs- bzw. projektbezogene Zeiterfassung über Timer
- Verschiedene Ordneransichten verfügbar, z.B. Sortierung nach Projekten, Hauptsuchkriterien, Firma, Kontakt, Mieter, Gebäude, Zuständigkeit, Fälligkeit u.v.m.
- Das Programm stellt zu jedem Vorgang eine Vorgangs- und Dokumentenhistorie bereit, die Ihnen bequem Datum und Art der verschickten Dokumente auflistet
- Erzeugung von Wiedervorlagen Ihrer Vorgänge bei Angabe einer Fälligkeit: So entgeht Ihnen keine ausstehende Antwort mehr
- Umfangreiche Suchfunktionen, Volltextsuche
- Delegation von Vorgängen an andere Mitarbeiter (Zuständigkeiten) mit automatischer Benachrichtigung per E-Mail
- Erzeugung von Terminen direkt aus dem Vorgang
- Volle Integration in das Benutzer- und Sicherheitskonzept von Microsoft Exchange Server, damit einfache Administration
- Automatische Synchronisation mit Offline-Systemen wie z.B. Notebooks oder externen PCs

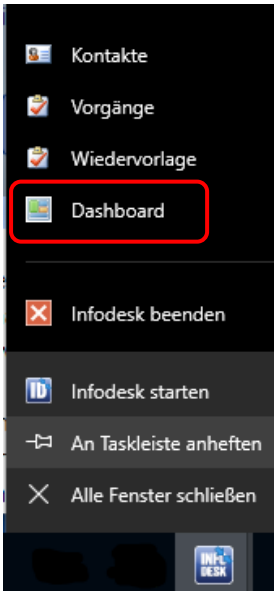
4.2. Zentrales Dashboard von Outlook Infodesk

Über das zentrale Dashboard von Outlook Infodesk erhalten Sie einen schnellen Überblick über Ihre Vorgänge und neue bzw. geänderte Kontakte und können hier das Infodesk auf Ihre Bedürfnisse anpassen (z.B. ändern der Schriftgröße oder des farblichen Layouts).



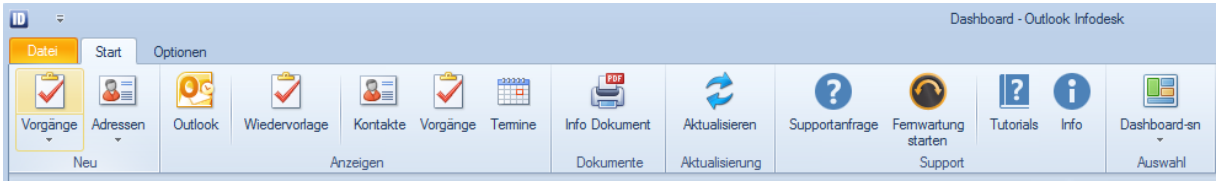
Hinweis: Das Dashboard kann vom Infodesk-Admin-User konfiguriert werden.

Sie können das Dashboard aus jeder Infodesk Übersicht und der Jumplist (Rechtsklick auf das Infodesk-Symbol)



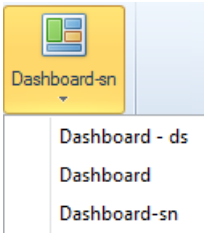
4.2.1. Allgemeine Funktionen im Dashboard

Erzeugen Sie aus dem neuen Hauptfenster (Reiter „Start“), wie gewohnt, einen neuen Kontakt oder einen neuen Vorgang mit nur einem Klick.



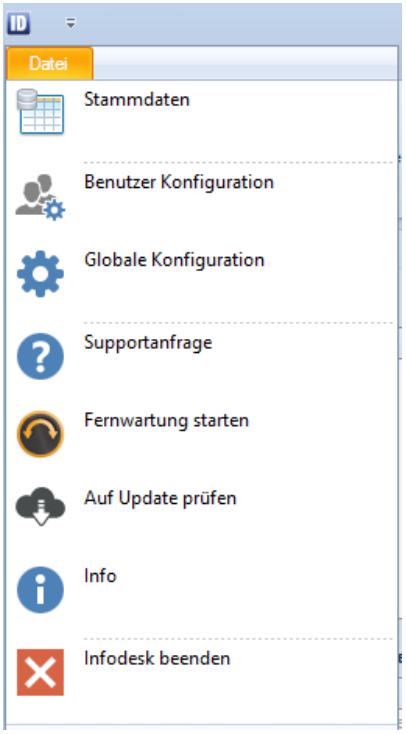
Sie können sich von hier aus auch alle Infodesk-Übersichten öffnen lassen oder Outlook in den Vordergrund holen.

Erzeugen Sie, wenn nötig, aus dem Dashboard eine Supportanfrage oder starten Sie von hier aus die Fernwartung. Sie gelangen ebenfalls zu den hilfreichen Tutorials von Outlook Infodesk und können sich die Informationen zu Infodesk (Version, Anzahl der Lizenzen und Module, etc.) anzeigen lassen.



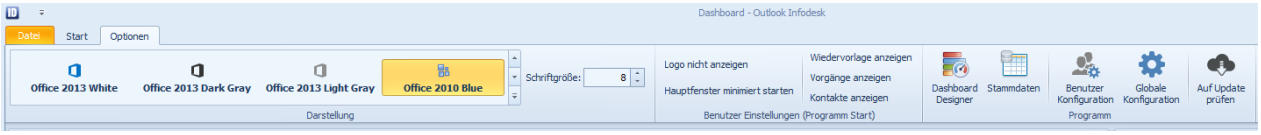
Haben Sie mehrere Dashboards definiert, können Sie hier zwischen den einzelnen Dashboards und deren Informationen hin und her schalten.

Über den Reiter „Datei“ können sie die Stammdaten von Infodesk, die Benutzerkonfiguration und die globale Konfiguration öffnen. Sie haben auch die Möglichkeit eine Supportanfrage auszulösen, eine Fernwartung zu starten, Infodesk auf Updates zu überprüfen und sich die Informationen zu der Version etc. anzeigen zu lassen oder das Infodesk separat vom Outlook beenden.

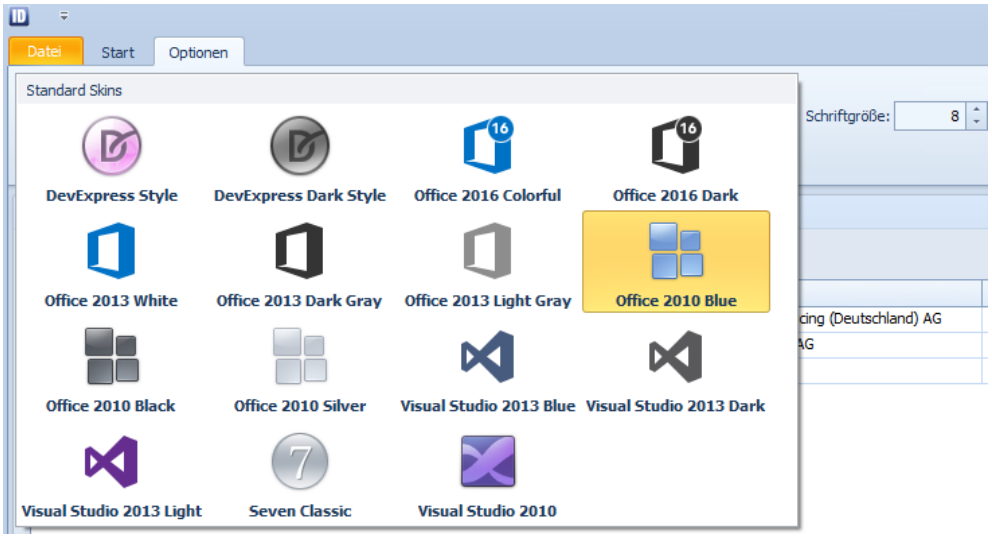


4.2.2. Benutzereinstellungen (Design + Schriftgröße) über das Dashboard

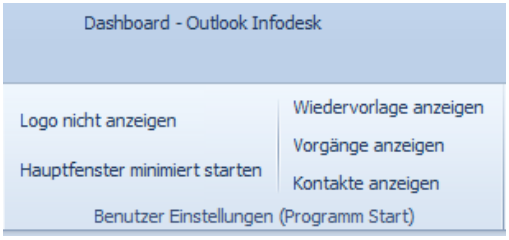
Erstmals können Sie jetzt in Infodesk selbst das Design und die Schriftgröße bestimmen. Gehen Sie heirfür auf den Reiter „Optionen“.



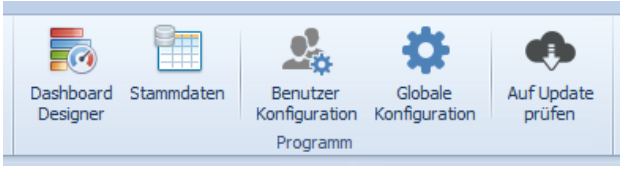
Wählen Sie ihr bevorzugtes Design aus zahlreichen Wahlmöglichkeiten aus und passen Sie sich die Schriftgröße an.



Sie haben außerdem die Möglichkeit einige Einstellungen aus der Benutzerkonfiguration direkt im Dashboard einzustellen. Wählen Sie aus, ob Sie das Logo beim Start nicht anzeigen wollen oder welche Ansichten Sie beim Programmstart einzeigen lassen möchten.



Öffnen Sie aus dem Dashboard die Stammdaten, die Benutzerkonfiguration oder globale Konfiguration.



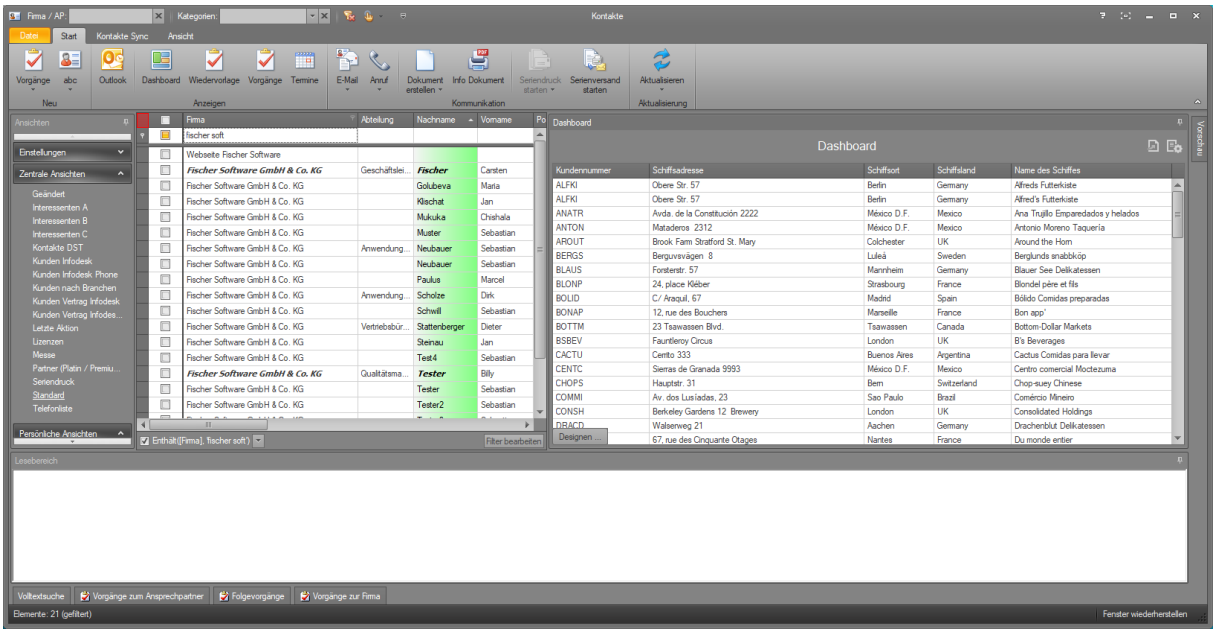
Sie können über das Dashboard auch nach Updates für Outlook Infodesk suchen und den Dashboard Designer öffnen.

4.3. Item-Dashboard

Um Informationen bzw. Ergebnisse zu visualisieren haben wir das Dashboard geschaffen. Das Dashboard wird bei jedem Systemstart als „Cockpit“ von Infodesk mit gestartet. Nun geben wir Ihnen auch die Möglichkeit Funktionen des Dashboards und auch Daten aus anderen Datenquellen in der Vorgangsübersicht, in Vorgängen, in der Kontakteübersicht und in Kontakten mit Hilfe des ITEM-Dashboards einblenden zu lassen und dort z.B. auch aus Ihrer Warenwirtschaft, ERP-Software, Buchhaltung, etc. Daten einzublenden.

Englischsprachige Beschreibung für Endanwender:

https://devexpress.github.io/dotnet-eud/dashboard-for-desktop/articles/index.html

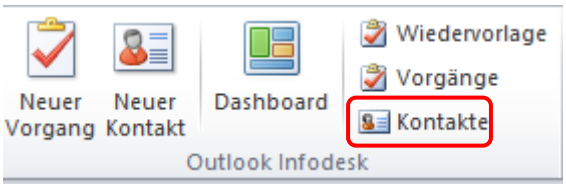


Hier werden z.B. Schiffsdaten zum ausgewählten Kontakt eingeblendet (maritime Anwendung)

Das Dashboard finden Sie am rechten Bildschirmrand und können es durch Anklicken mit der Maus einblenden. Mit dem kleinen Pin in der oberen rechten Ecke, können Sie es auch dauerhaft einblenden.

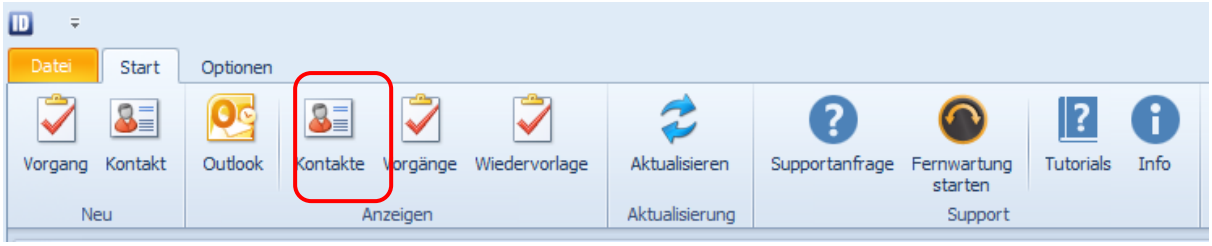
4.4. Anzeigen von Adressen

Über den Knopf „Kontakte“ im Outlook Start-Ribbon gelangen Sie zur Infodesk Adress-Ansicht.



Oder gehen Sie auf die Registerkarte „Outlook Infodesk“

Sie haben auch die Möglichkeit die Kontakte-Ansicht über das Infodesk – Dashboard in der Registerkarte „Start“ aufzurufen.

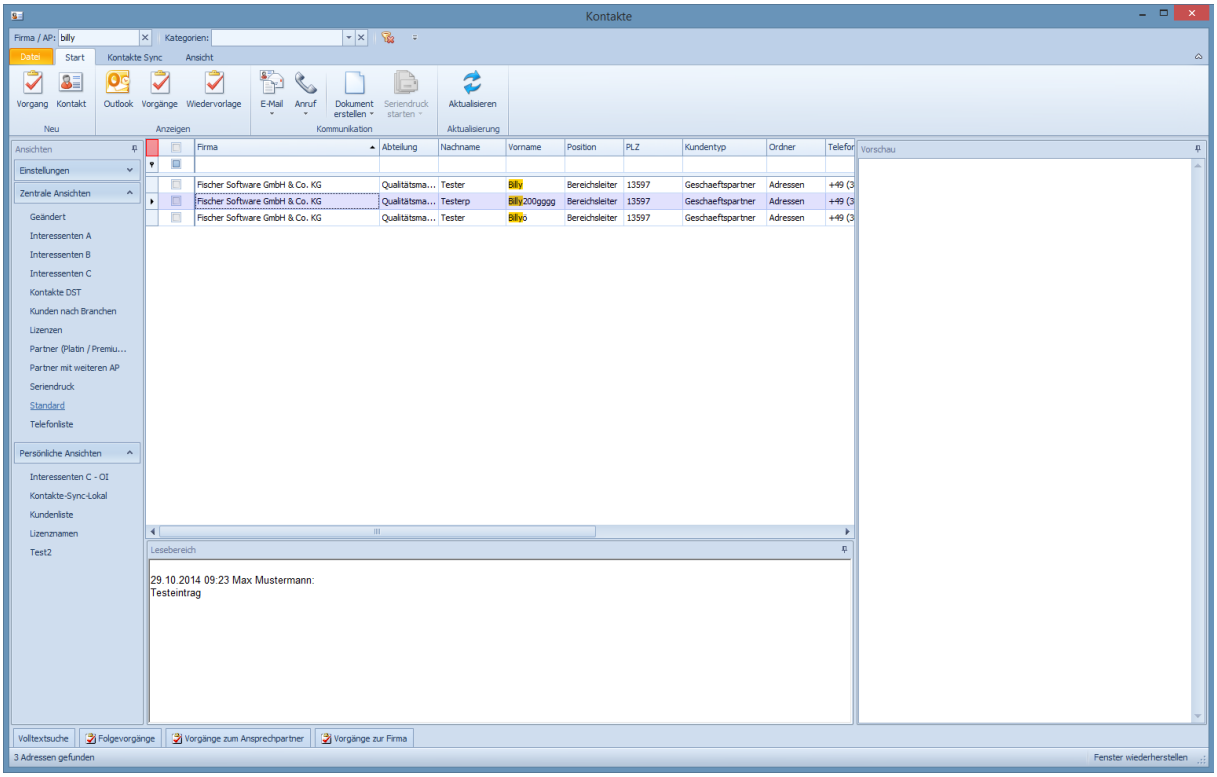


Oder Sie öffnen die Übersicht der Kontakte aus der „Jumplist“ (Rechtsklick auf das Infodesk-Symbol in der Taskleiste).

4.4.1. Erstellen vom Ansichten-Layout

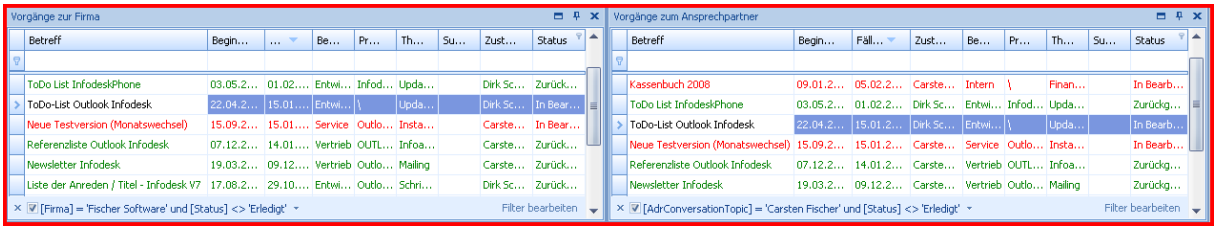
In der Standard-Ansicht erhalten sie eine Vorschau auf den „Lesebereich“ und auf die „Vorschau“. Der Lesebereich zeigt das Notizfeld des Kontaktes.

In dieser Ansicht haben Sie auch die Möglichkeit nach „Kategorien“ „Firma/AP“ und den einzelnen Spalten zu filtern.



Sie haben zusätzlich die Möglichkeit sich die „Vorgänge zum Ansprechpartner“ und die „Vorgänge zur Firma“ anzeigen zu lassen. Gehen Sie dazu mit dem Mauszeiger unten links auf das Symbol.

Um diese Ansicht dauerhaft sehen zu können klicken Sie den kleinen Pin an. Folgende Ansicht wird aufgebaut.

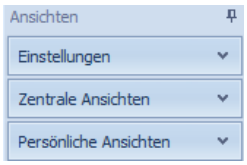


Schließen Sie die dauerhafte Ansicht wieder über den Pin .

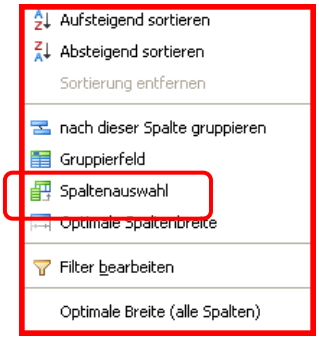
In den Vorgangsanzeigen werden auch alle Vorgänge angezeigt, wo die gesuchte Person im externen Verteiler eingetragen ist.

4.4.2. Erstellen neuer Ansichten

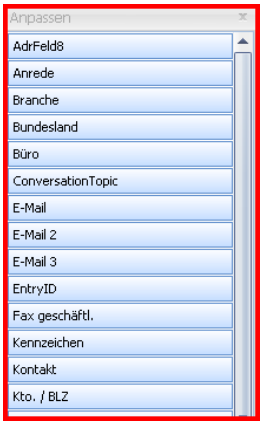
Wie gewohnt gibt es verschiedene Ansichten, die Sie sich einfach anpassen bzw. erstellen können. Es gibt die „Zentralen Ansichten“ und die „Persönlichen Ansichten“.



Erstellen oder verändern Sie sich einfach die gewünschte Ansicht. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in ein bereits vorhandenes Feld. Lassen Sie sich dort die Feldauswahl anzeigen.

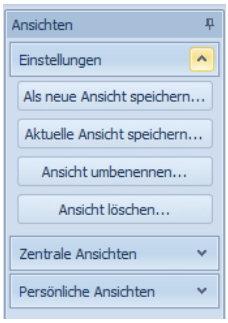


Ein neues Fenster mit der Auswahl der Felder öffnet sich. Ziehen Sie das gewünschte Feld bei gedrückter linker Maustaste an die gewünschte Stelle.



Klicken Sie nun auf den kleinen Pfeil neben den „Einstellungen“.

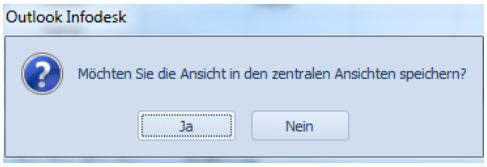
Folgendes Menü öffnet sich:



Speichern Sie die erstellte Ansicht entweder als neue Ansicht oder speichern Sie die aktuelle Ansicht durch klicken auf die gewünschte Option.

Benennen Sie nun ggf. die Ansicht und bestätigen Sie Ihre Auswahl mir „OK“.

Wenn diese Ansicht für alle Infodesk-User sichtbar sein soll, bestätigen Sie die folgende Abfrage mit „Ja“.



Wählen Sie „Nein“, wenn es eine persönliche Ansicht sein soll.

Hinweis: Sie können keine Ansichten mit gleichen Ansichtennamen speichern. Die Standard-Ansicht (in den zentralen Ansichten) kann nicht gelöscht oder umbenannt werden. Bitte beachten Sie die benötigten Berechtigungen, wenn Sie eine zentrale Ansicht erstellen wollen.

Hinweis: Alle internen Zahlenwerte, die in der Spaltenüberschrift auf „ID“ enden (z.B. „OIContactID“) können herauskopiert werden.

Seit Version 11 haben Sie die Möglichkeit eigene Spalten hinzufügen zu können.

Gehen Sie hierfür auf die Registerkarte „Ansicht“ und dann Auf „Spalte hinzufügen“. Der neuen Spalte kann ein Ausdruck hinzugefügt werden und wird in der Ansicht gespeichert, wenn diese gespeichert wird.

Mit einem Rechtsklick auf entsprechende Spalte kann via „Ausdruckmonitor“ der Ausdruck auch nachträglich editiert werden.

4.4.3. Befehle der Toolbar

„Neuer Vorgang“: Erstellt einen neuen Vorgang und übernimmt die markierte Adresse in den Vorgang

„Neuer Kontakt“: Erstellt einen leeren neuen Kontakt

Hinweis: Sollten Sie mehrere Kontakteordner verwenden und auch einen Zugriff auf mehrere Kontakteordner haben, wird aus dem Knopf „Neuer Kontakt“ ein sogenannter Split-Button (geteilter Knopf). Wenn Sie auf den oberen Teil klicken wird ein neuer Kontakt in dem zuletzt ausgewähltem Kontakteordner angelegt (siehe dazu den Text unter den Knopf – Name des Kontakteordners). Wenn Sie einen anderen Kontakteordner auswählen wollen, klicken Sie auf den unteren Teil des Knopfes und wählen dort den entsprechenden Kontakteordner aus. Es entfällt somit das Auswahlfenster in welchem Ordner Sie den neuen Kontakt anlegen wollen!

„Outlook“: Bringt Outlook in den Vordergrund

„Dashboard“: Bringt das Dashboard in den Vordergrund

„Vorgänge“: Öffnet die Vorgangsübersicht

„Wiedervorlage“: Öffnet die Wiedervorlage

„Neue E-Mail“: Erstellt eine E-Mail an den markierten Kontakt

„Neuer Anruf“: Ein Anruf über die Windows-Wahlhilfe wird gestartet

„Dokument erstellen“: Erstellt ein Dokument aus einer Vorlage

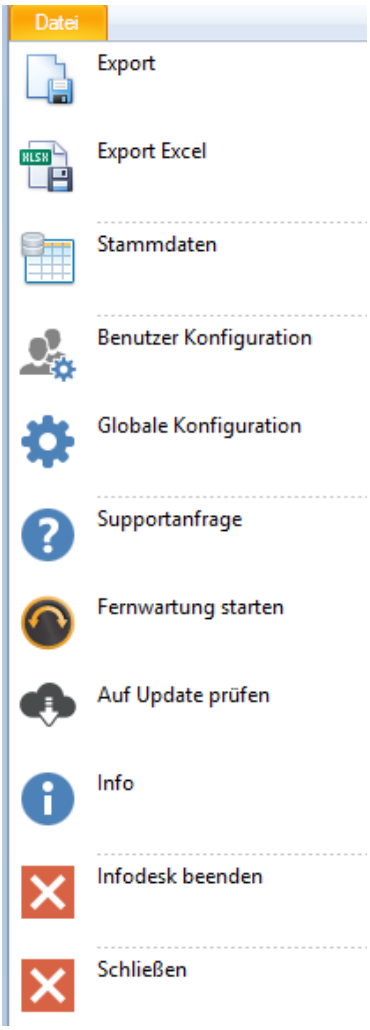
„Seriendruck starten“: startet den Seriendruck (nur aus der Ansicht Seriendruck verfügbar)

„Serienmail starten“: startet den Serienmail-Editor und übergibt die voreingestellten Filter

„Aktualisieren“: Indiziert die Adressen neu

„Alle Filter deaktivieren“ bzw. : Deaktiviert alle Filter

Über Datei können Sie die gefilterten Kontakte exportieren.



„**Export**“: Exportiert die angezeigten Adressen in einen Report. Sie können dann den weiteren Export in ein Dateiformat bestimmen (PDF, Excel, etc.).

„**Export Excel**“: Exportiert die angezeigten Adressen nach Excel.

„**Stammdaten**“: Öffnet die Stammdatenbank (nur sichtbar für folgende User Stammdatenbearbeiter und Admin-User).

„**Benutzer Konfiguration**“: Öffnet die Benutzerkonfiguration.

„**Globale Konfiguration**“: Öffnet die globale Konfiguration (nur sichtbar für die Admin-User).

„**Supportanfrage**“: Öffnet eine E-Mail mit vorbelegter Mailadresse und einer angehängten Datei (ErrorLog).

„**Fernwartung starten**“: Es öffnet sich ein Fenster von pcvisit. Geben Sie heir die Verbindungs-ID (teilt Ihnen der Supporter mit) ein.

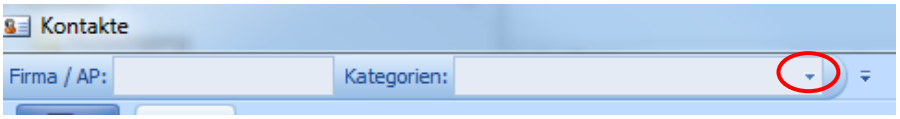
„**Auf Update prüfen**“: Prüft ob es neuere Versionen gibt. Diese Funktion ist über die globale Konfiguration abschaltbar.

„**Info**“: Es öffnet sich ein Informationsfenster (Versionsnummer, Anzahl der Lizenzen, SQL-Verbindung und Zusatzmodule).

„**Infodesk beenden**“: schließt Outlook Infodesk unabhängig von Outlook.

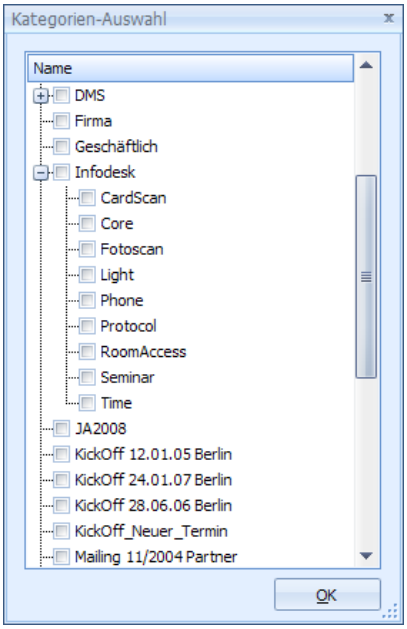
„**Schließen**“: Schließt das Übersichtsfenster.

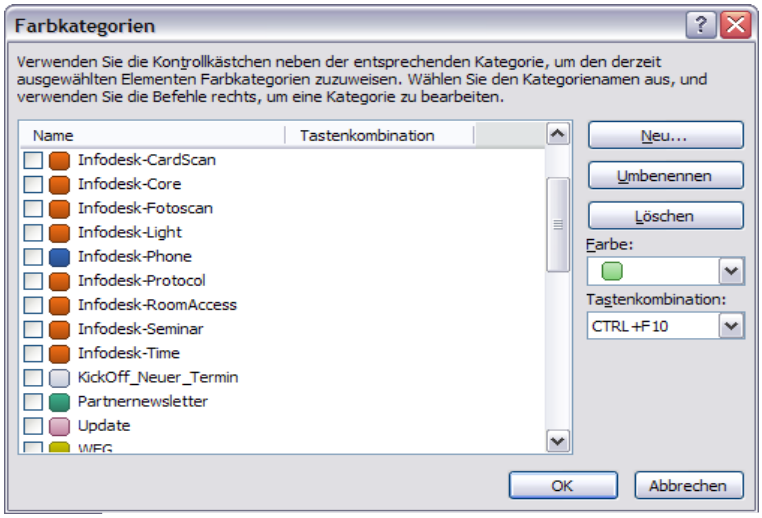
Sie können einfach nach Kategorien (Mehrfachauswahl möglich) und/oder nach Firmenname oder Ansprechpartner filtern.



Hinweis: Das Feld Firma/AP durchsucht die Variablen „Vorname“, „Nachname“, „Speichern unter“ und „Kundennummer“.

Für die Auswahl der Kategorien klicken Sie auf den kleinen Pfeil nach unten und es öffnet sich ein Auswahlfenster:



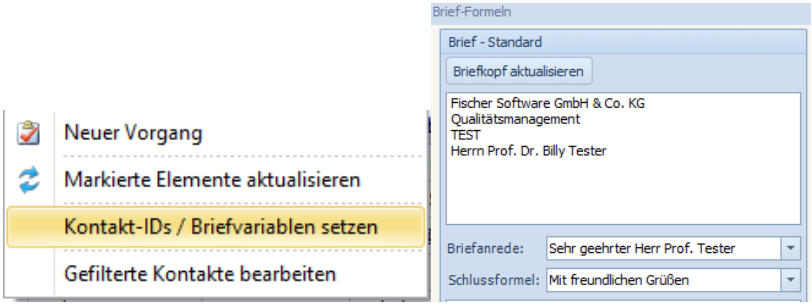


Dieses Bild zeigt die eigentliche Schreibweise der Kategorien.

Eine Mehrfachauswahl der Kategorien ist möglich. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit „OK“. Wenn Sie in MS Outlook Unterkategorien mit einem definierten Trennzeichen angegeben haben, wird die Unterkategorie erst geöffnet wenn die Hauptkategorie aufgeklappt wird. Sie können dann Ihre Auswahl vornehmen. Dies bietet Ihnen eine bessere Übersichtlichkeit ihrer Kategorien im Outlook Infodesk.

4.4.4. Briefanreden und Kontakt-ID in Outlook-Kontakten setzen

Bei bereits vorhandenen Outlook-Kontakten, können Sie über diese Ansicht mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Adresse klicken und dann die Briefvariablen und die OIContactID automatisch setzen lassen (Briefkopf, Anrede und Schlussformel).



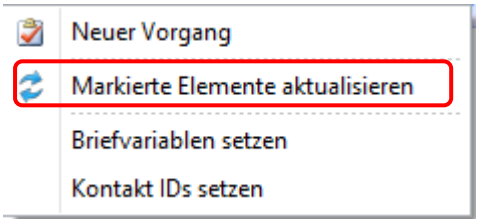
Ein Fortschrittsbalken informiert Sie über die Anzahl der bearbeiteten Kontakte.

Hinweis: Ist nur ein Kontakt markiert, werden in allen Kontakten die Operationen durchgeführt. Haben Sie mehrer Kontakte markiert, werden nur die markierten Kontakte umgewandelt.

Hinweis: Wenn Sie Outlook-Infodesk Admin-User sind, können Sie alle Briefvariablen neu setzen bzw. überschreiben.

4.4.5. Aktualisieren einer Adresse

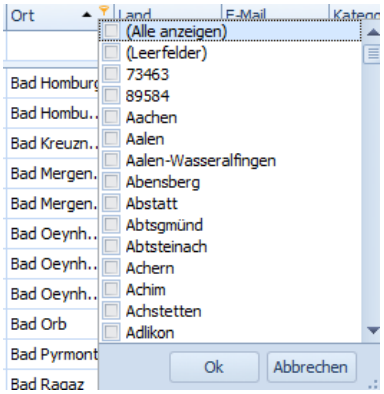
Über das Kontextmenü können Sie alle markierten Kontakte aktualisieren / neu indizieren.



4.4.6. Sortieren oder Filtern nach Spalten

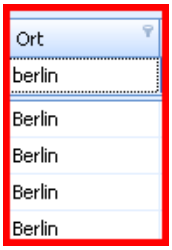
Sortieren Sie eine Spalte aufsteigend oder absteigend indem Sie mit der linken Maustaste auf die gewünschte Spalte klicken. Eine mehrfache Sortierung können Sie mit gedrückter „Shift“-Taste und Mausklick erzeugen.

Filtern Sie nach den gewünschten Spalten, indem Sie mit der Maus auf die gewünschte Spaltenbeschriftung gehen. In der rechten oberen Ecke erscheint ein kleiner Trichter . Klicken Sie auf dieses Symbol und es öffnet sich eine Scroll-Box mit allen vorhandenen Einträgen in dieser Spalte. Wählen Sie hier den oder die gewünschten Eintrag/Einträge über die Checkboxen aus.

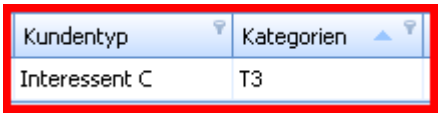


Hinweis: Die Checkboxen stehen Ihnen für die Infodesk-AdrFelder 1-8 und die Felder Abteilung, Büro, PLZ und Ort zur Verfügung.

Sie können, in der Zeile unter der Spaltenbeschriftung, auch von Hand einen Filter setzen. In unserem Beispiel wurde per Hand in der Spalte Ort „Berlin“ eingegeben. Ich sehe dann nur noch die Berliner Adressen.



Eine Auswahl mehrerer Spaltenfilter ist möglich.



Für den erfahrenen User ist es auch möglich den Filter manuell zu bearbeiten. Sobald ein Filter gesetzt ist erscheint eine weitere Zeile mit den Filterbedingungen und dem Feld „Filter bearbeiten“.

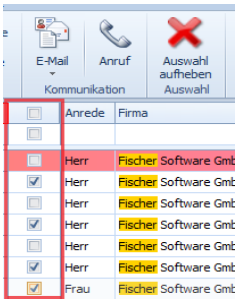
4.4.7. Optimale Spaltenbreite

Über den roten Knopf können Sie die automatische Spaltenbreite einstellen.

Haben Sie sehr viele Felder (Spalten) ausgewählt, erscheint ein Scroll-Balken.

4.4.8. Selektion von Adressen

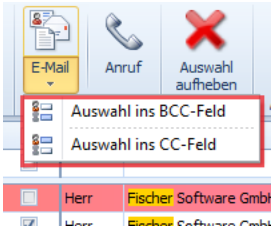
Die Spalten “AN”, “CC” und “BCC” sind jetzt zusammengefasst in der Spalte “Auswahl”.



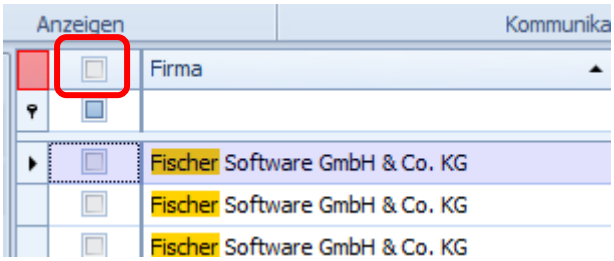
Mit dem Auswahlfeld selektieren Sie Adressen für E-Mails, Export, Report oder Serienbrief.

Die selektierten Datensätze bleiben erhalten, auch wenn Filterbedingungen geändert oder Ansichten gewechselt werden.

Wenn Sie direkt auf E-Mail klicken werden die markierten Adressen ins „An-Feld“ übernommen. Mit einem Klick auf den kleinen Pfeil haben Sie noch die Auswahl „BCC-Feld“ oder „CC-Feld“.



Hinweis: wenn Sie alle gefilterten (aktuell angezeigten) Adressen markieren / auswählen möchten, dann verwenden Sie bitte das Kästchen in der Spaltenüberschrift.



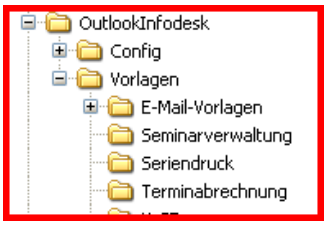
Um schneller ganze „gruppen“ zur Auswahl hinzufüggen zu können, gruppieren Sie die Kontakte nach dem entsprechenden Filterkriterium und klicken die gewünschte Gruppe einmal an.

4.4.9. Seriendruck aus der Adressansicht

Mit der neuen Seriendruck-Funktion vereinfacht sich das Versenden von Serienbriefen und Serienmails. Diese Funktion steht Ihnen nicht nur für Serienbriefe aus Kontakten sondern auch aus den Vorgängen zur Verfügung.

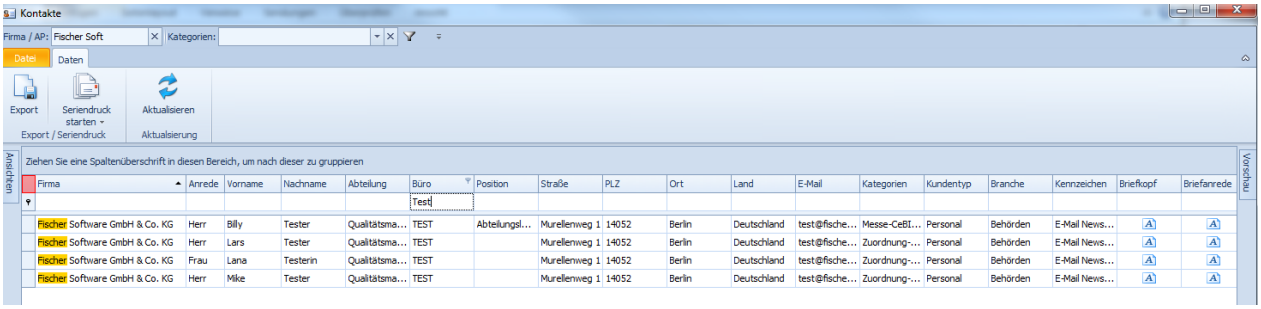
Vorbereitung:

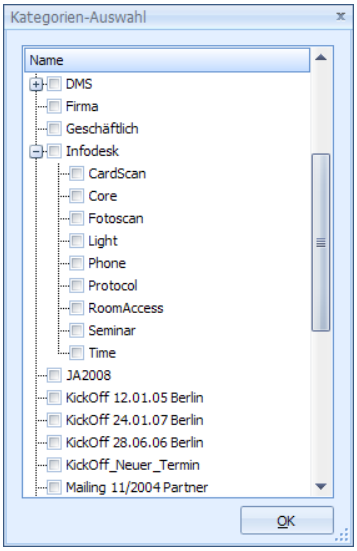
Bitte verschieben Sie ihre Serienbrief- und Etiketten-Vorlagen, im Explorer, in das neu erstellte Unterverzeichnis „Seriendruck“.

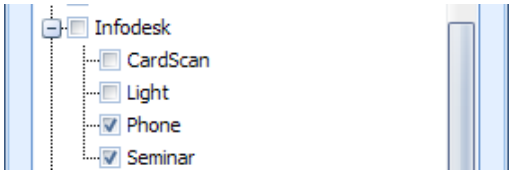


Klicken Sie auf den Knopf „Kontakte“ und unsere neue Kontakt-Ansicht öffnet sich. **Wählen sie die Ansicht „Seriendruck“**.

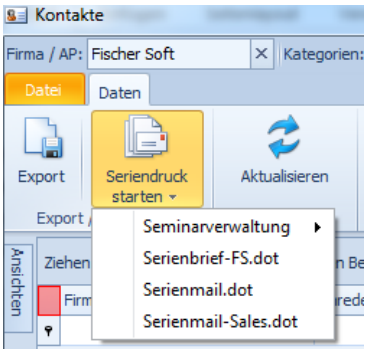
Filtern Sie nun nach Kategorien und/oder nach Firmenname oder Ansprechpartner oder benutzen Sie die Spaltenfilter oder sortieren Sie nach einzelnen Spalten.





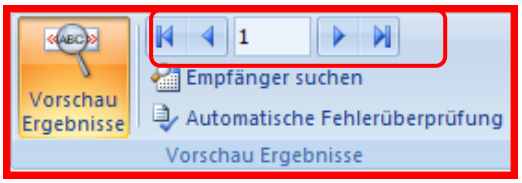


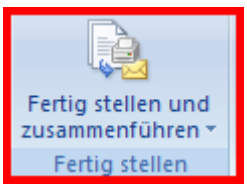
Nachdem Sie alle benötigten Filter gesetzt und evtl. nach PLZ sortiert haben, wählen Sie sich die entsprechende Vorlage aus, indem Sie auf „Seriendruck starten“ klicken.



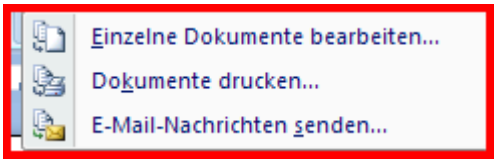
Ihre ausgewählte Vorlage wird im Word-Dokument geöffnet.

Schreiben Sie jetzt den gewünschten Text und sehen Sie sich die einzelnen Exemplare über die Pfeiltasten an. Klicken Sie nun auf „Fertig stellen und zusammenführen“.





Folgendes Menü öffnet sich:



Wählen Sie die entsprechende Funktion aus.

Achtung: Wenn Sie auf E-Mail-Nachricht senden…“ klicken werden die E-Mails ohne Öffnen des E-Mail-Fensters versendet.

In Ihrem gewählten Ablageverzeichnis werden zwei Einträge erzeugt. Der Serienbrief und die dazugehörige Excel-Datenquelle, um später den Personenkreis noch nachvollziehen zu können.

4.4.10. Serienversand aus der Adressansicht mit Sammelvorgang

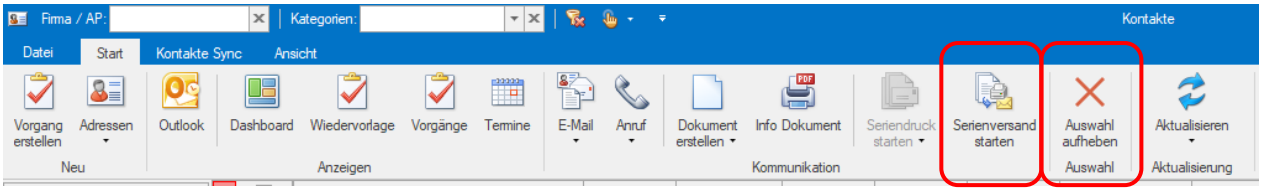
Mit unserer neuen Serienmail-Funktion können Sie schnell und einfach Serienmails mit allen zur Verfügung stehenden Variablen erstellen und mit Anhängen versenden. Die Mails werden einzeln und personalisiert erzeugt und dann über Outlook versendet. Aus technischen Gründen erfolgt der Mailversand nicht, wie sonst üblich, über den Ordner „Postausgang“ sondern über den Ordner „Entwürfe“.

Hinweis zu großen Datenmengen / Empfängerzahlen: Bedenken Sie, dass Outlook alle Mails einzeln versenden muss, dies kann bei großen Datenmengen zu längeren Wartezeiten in Outlook führen. Beachten Sie auch evtl. „Blacklist“-Probleme bei Ihrem Mail-Provider und vermeiden Sie zu große Anhänge.

Öffnen Sie die Kontakte-Übersicht von Outlook Infodesk. Stellen Sie nun den gewünschten Filter ein und öffnen Sie das neue Tool für die Serienmail-Erstellung über „Serienmail starten“.

Hinweis: Bitte verwenden Sie nur die Spaltenfilter.

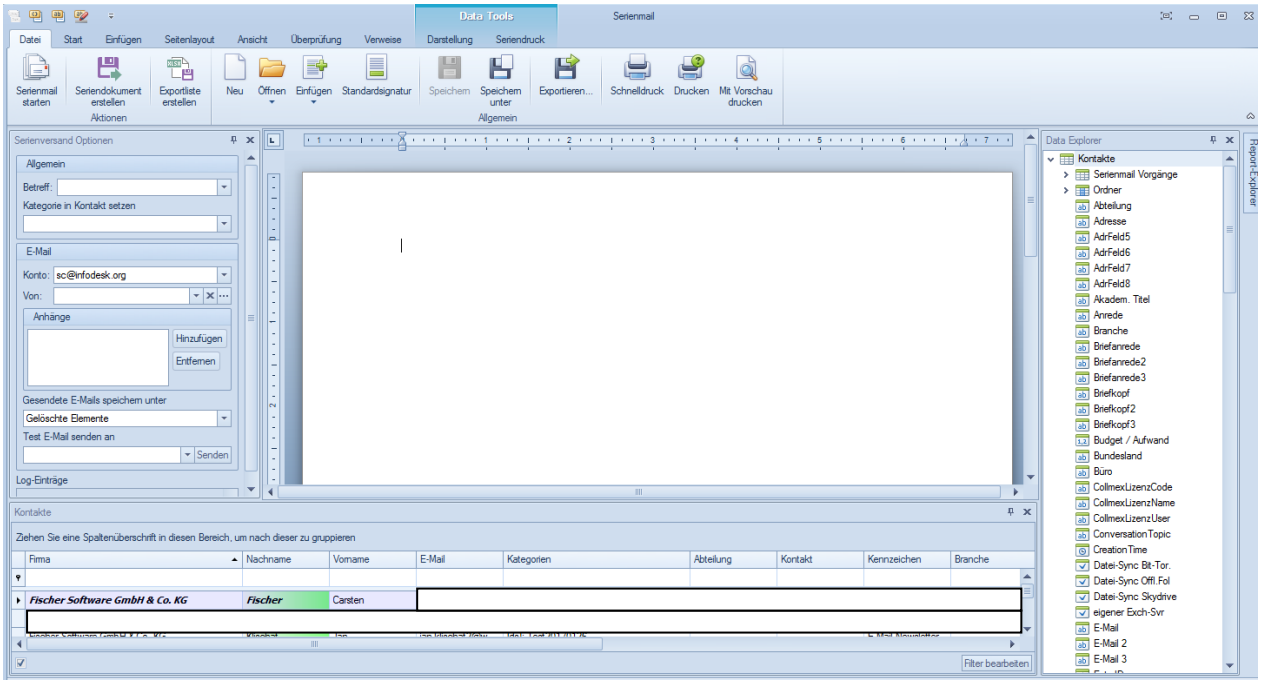
Hinweis: Sollten Sie Mit der Spalte „Auswahl“ ein zusätzliches Auswahlkriterium verwenden, prüfen Sie vor der Auswahl, ob noch eine frühere Auswahl besteht. Löschen Sie die diese ggf. mit dem Knopf „Auswahl aufheben“.



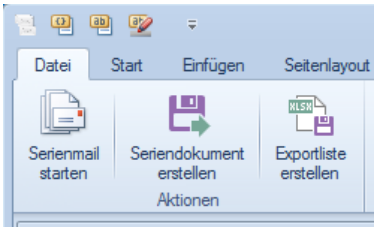
Alle Filter werden übernommen und Sie können nun beginnen die Serienmail zu erstellen.

Sie können aber auch gleich das Serienmodul starten und dann Ihre Filterung durchführen oder die vorausgewählten Filter weiter verfeinern.

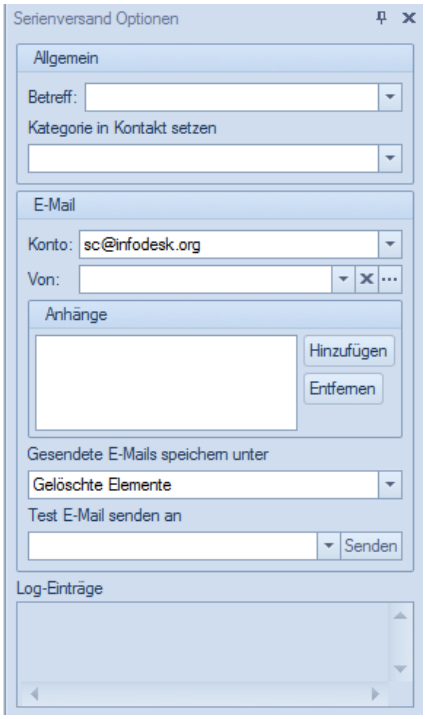
Es öffnet sich ein neues Fenster „Serienversand“



Sie haben folgende Möglichkeiten im Serienversand:



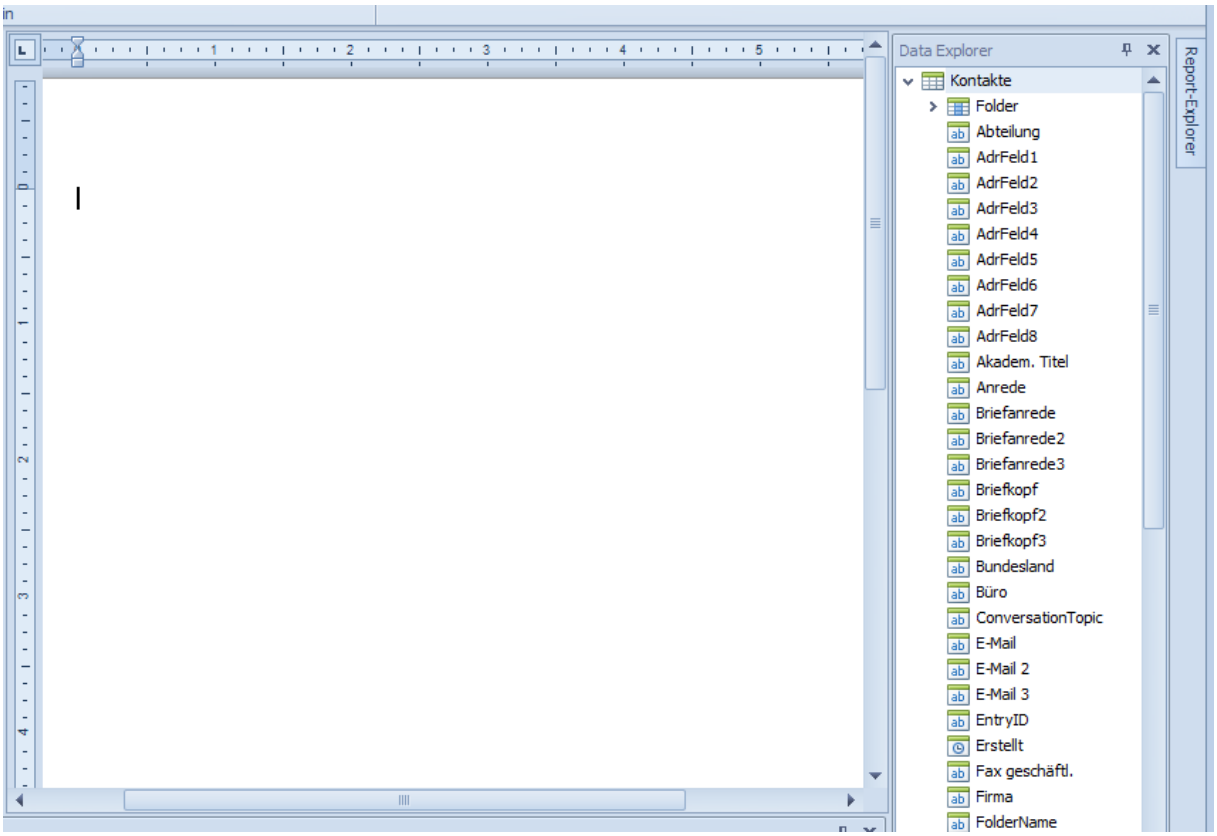
Erstellen Sie eine Serienmail, ein Seriendokument (Serienbrief) oder Exportieren Sie die gefilterten Adressen in eine Excelliste, um diese Excelliste an einen Dienstleister (z. B. Lettershop) zu übergeben.

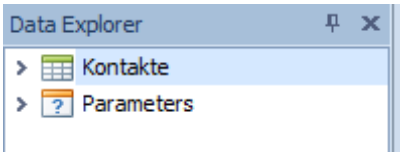


Füllen Sie nun die Felder in den Serienversand Optionen aus. Sie können hier den Betreff der E-Mail, das E-Mail-Konto von dem gesendet wird und Anhänge auswählen und in alle ausgewählten Adressen eine Kategorie eintragen. Über das „Von“-Feld können Sie auch im Namen von jemandem senden. Gehen Sie Hierfür auf die drei kleinen Punkte

und wählen dann das entsprechende Konto aus.

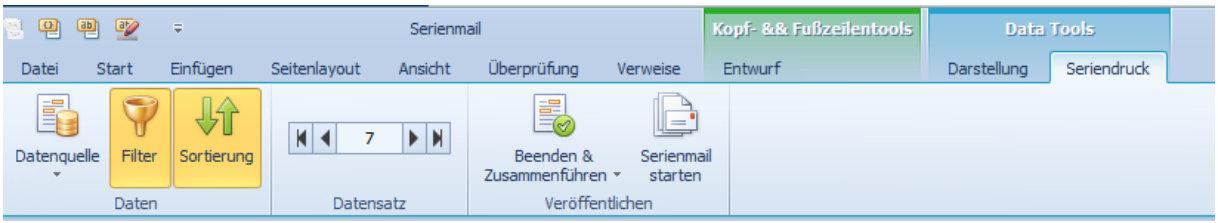
Gestalten Sie jetzt Ihre Serienmail, indem Sie die Variablen am rechten Rand mit Drag & Drop an die gewünschte Position in der E-Mail (Textfeld) ziehen.





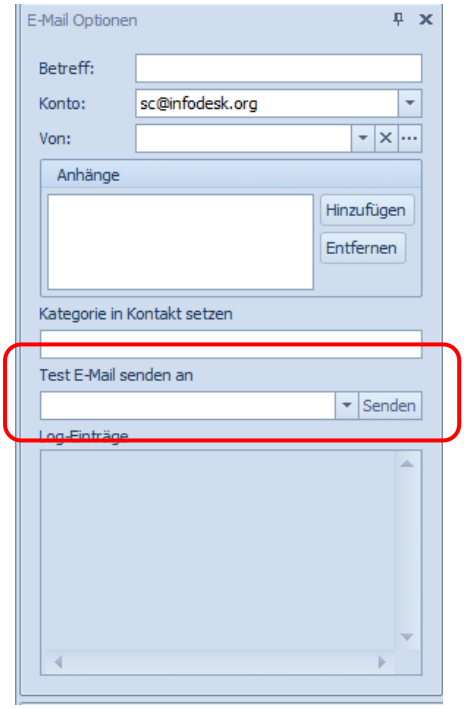
Die Variablen sind in zwei Gruppen geteilt.
„Kontakte“ beinhaltet alle Kontaktvariablen und „Parameters“ beinhaltet alle Absendervariablen, wie z.B. die zugeordnete Unterschrift und das zugeordnete Bild (AbsSignatur und AbsBild).

Über die Menüleiste (Data Tools – Seriendruck – Datensatz) können Sie direkt in den Mails an die jeweiligen Empfänger hin und her springen.

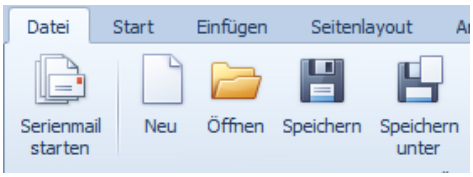


Sie können auch in der Adresstabelle einzelne Kontakte markieren und erhalten eine Vorschau auf die E-Mail an diesen Kontakt.
Senden Sie sich vorab eine Testmail zu, um die Serienmail als Test in Ihrem Postfach zu haben und ggf. weitere Änderungen vornehmen zu können.

Gehen Sie dafür über Test E-Mail senden an und wählen Ihre E-Mailadresse dort aus.



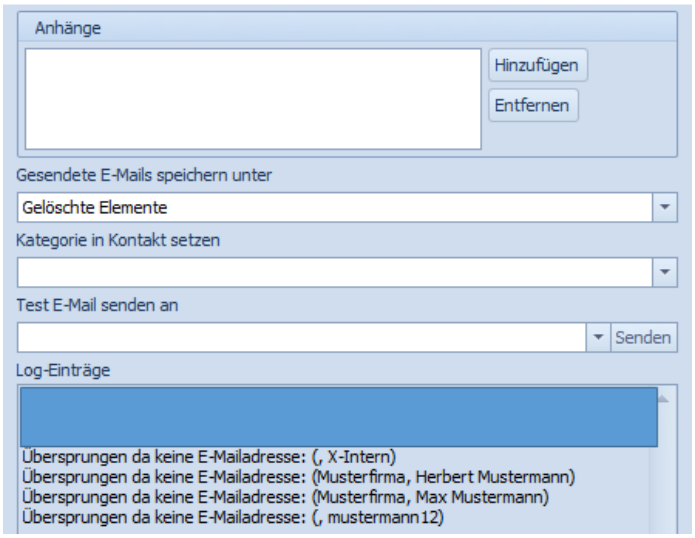
Starten Sie anschließend den Seriendruck über „Serienmail starten“.



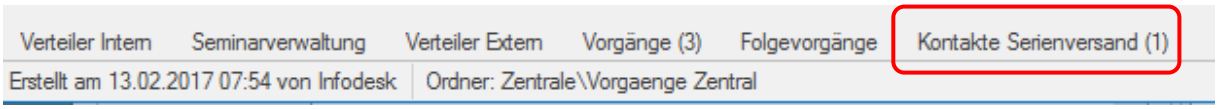
Die können jederzeit eine neue Vorlage erstellen, speichern oder bestehen Vorlagen wieder laden.

Die gesendeten E-Mails werden nicht, wie sonst im Outlook üblich, im Ordner „Gesendete Elemente“ sondern im Ordner „Gelöschte Elemente“ abgelegt.

Hinweis: Beim Versand werden Kontakte ohne hinterlegte E-Mail-Adresse übersprungen anschließend gefiltert angezeigt, um einen normalen Serienbrief mit den gefilterten Kontakten zu erzeugen.



Hinweis: Alle Sammelvorgänge werden mit dem Status „erledigt“ erzeugt und sind über jeden Kontakt, der die Aussendung erhalten hat, sichtbar. Im geöffneten Sammelvorgang können Sie, über „Kontakte Sammelversand“ (am unteren Rand) nachverfolgen, wer die Aussendung erhalten hat.



Hinweis: Bitte beachten Sie beim Versand einer größeren Anzahl von E-Mails die von Ihrem jeweiligen Provider vorgegebenen Grenzwerte, um Ärger mit hierdurch ausgelösten „Sperren“ zu vermeiden!!!

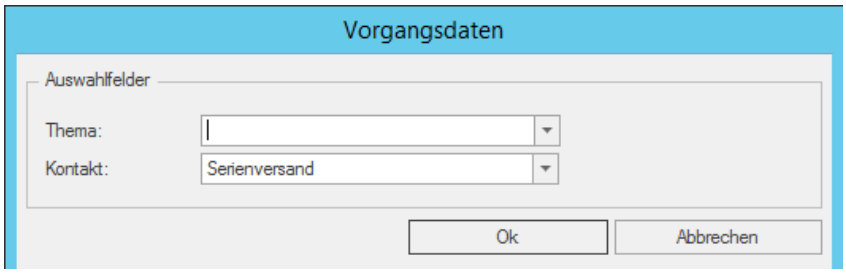
a) Serienmail

Wählen Sie über „Öffnen“ eine Mailvorlage aus oder erstellen Sie sich eine neue Serienmail.

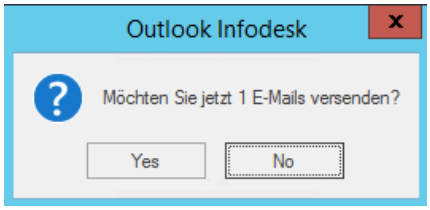
Wenn Sie die Mail fertig haben starten Sie die Serienmail mit Klick auf „Serienmail starten“.

Sollten Sie die Berechtigung haben in mehreren Vorgangsordnern Vorgänge anlegen zu dürfen,

so erhalten Sie eine Abfrage in welchem Vorgangsordner der Sammelvorgang erstellt werden soll. Wählen Sie hier den entsprechenden Vorgangsordner aus.
Für die Ablage der Dokumente wählen Sie bitte ein Thema aus und bestätigen Sie Ihre eingabe mit „Ok“.



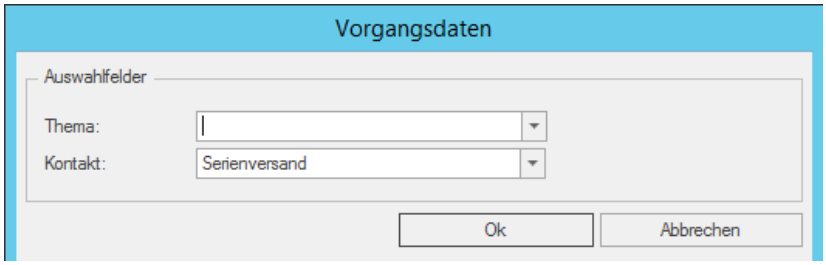
Jetzt erhalten Sie eine weitere Abfrage



Erst nach dieser Bestätigung werden die E-Mails erzeugt und versendet.

b) Seriendokument

Wählen Sie über „Öffnen“ eine Briefvorlage aus oder erstellen Sie sich einen neuen Serienbrief. Wenn Sie den Serienbrief fertig haben, starten Sie den Seierendruck mit Klick auf „Seriendokument erstellen“. Sollten Sie die Berechtigung haben in mehreren Vorgangsordnern Vorgänge anlegen zu dürfen, so erhalten Sie eine Abfrage in welchem Vorgangsordner der Sammelvorgang erstellt werden soll. Wählen Sie hier den entsprechenden Vorgangsordner aus.
Für die Ablage der Dokumente wählen Sie bitte ein Thema aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Ok“.



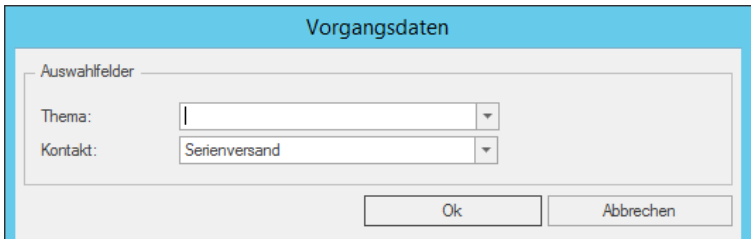
Jetzt werden die einzelnen Briefe erzeugt und an Microsoft Word übergeben.

c) Export einer Exelliste (Lettershop)

Wenn Sie einen nachvollziehbaren Versand von Seriendokumenten über einen Dienstleister (z.B. Lettershop) durchführen wollen, klicken Sie nach dem Ausfüllen des Betreffs auf „Exportliste

erstellen“. Sollten Sie die Berechtigung haben in mehreren Vorgangsordnern Vorgänge anlegen zu dürfen, so erhalten Sie eine Abfrage in welchem Vorgangsordner der Sammelvorgang erstellt werden soll. Wählen Sie hier den entsprechenden Vorgangsordner aus.

Für die Ablage der Dokumente wählen Sie bitte ein Thema aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Ok“.



Der Vorgang und die Excelliste werden erzeugt.

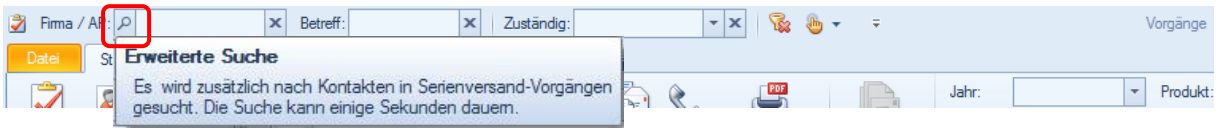
Sie erhalten jetzt die Abfrage „Möchten Sie den Vorgang zur weiterverarbeitung öffnen?“.

Bestätigen Sie diese Abfrage mit „Ja“, so öffnet sich der Vorgang.

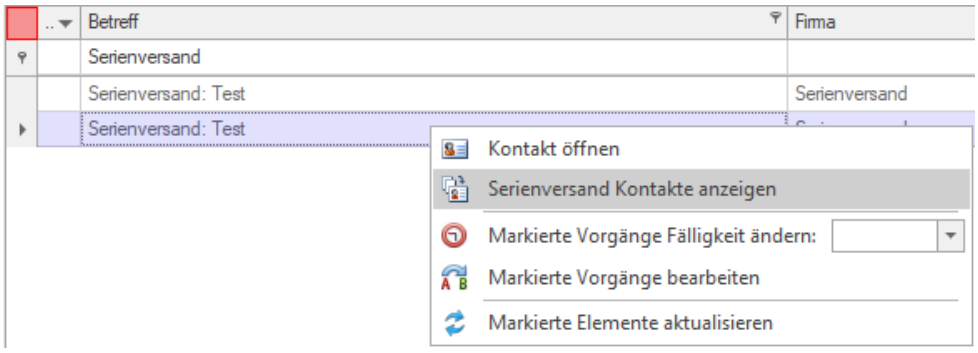
Jetzt können Sie die Adresse z.B. Lettershop dem Vorgang zuweisen und die Excelliste als Mailanlage versenden.

4.4.10.1. Erweiterte Vorgangssuche

Sie können über die kleine Lupe neben dem Filter „Firma/AP“ die erweiterete Vorgangssuche starten.



Wenn Sie diese Suche aktivieren, werden Ihnen zusätzlich alle Sammelvorgänge (Serienversand-Vorgänge) angezeigt. Wenn Sie auf den Vorgang in der Vorgangsübersicht rechtsklicken, können Sie sich die „Serienversand Kontakte“ in einer Kontakteübersicht anzeigen lassen, die dieses Seriendokument erhalten haben.



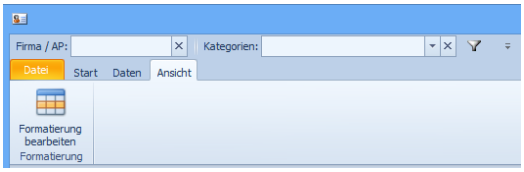
Hinweise: Sollten Sie die Vorgänge nicht angezeigt bekommen, überprüfen Sie bitte den Filter auf beireits erldigte Vorgänge. Dieser darf nicht auf „Nur aktive Vorgänge“ stehen, da die Sammelvorgänge immer erledigt sind. Diese Suche kann etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen.

4.4.11. Drucken / Export von Kontakten nach Excel

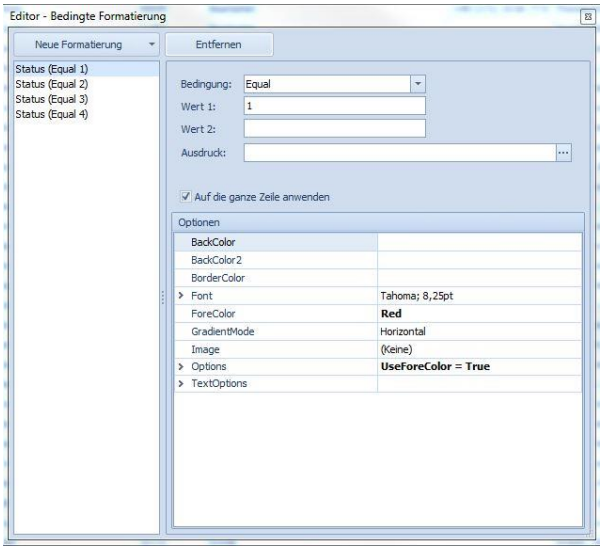
Drucken Sie einfach Ihre ausgewählten Adressen aus. Benutzen Sie dafür einfach unsere neue Export-Funktion. Um die angezeigten Adressen an Excel zu exportieren, klicken Sie auf die Registerkarte Daten und wählen dann die Funktion Export aus.
Nun erscheint unser Report, den Sie jetzt direkt drucken können oder in eine andere Datei exportieren können (PDF, Excel, CSV, …).

4.4.12. Farbformatierung der Kontakte in der Adressübersicht

Sie haben die Möglichkeit bedingte Farbformatierungen zu definieren. Über die Registerkarte „Ansicht“ in der Kontakteübersicht gelangen Sie zur Auswahl „Formatierung bearbeiten“.

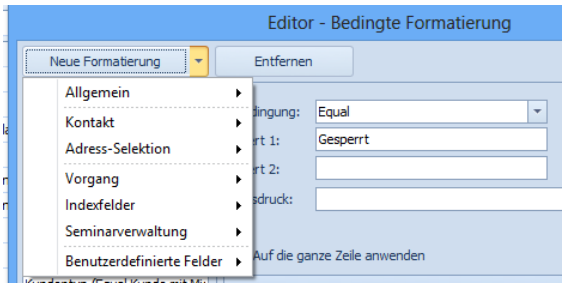


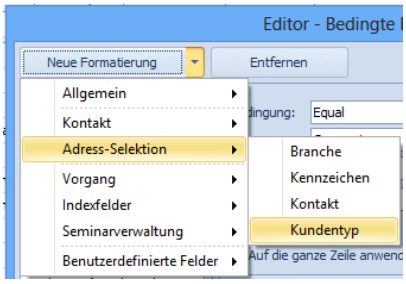
Nach dem Klick auf das Symbol öffnet sich der Editor für die bedingten Farbformatierungen. Mit den voreingestellten bedingten Vorgangsfarben.



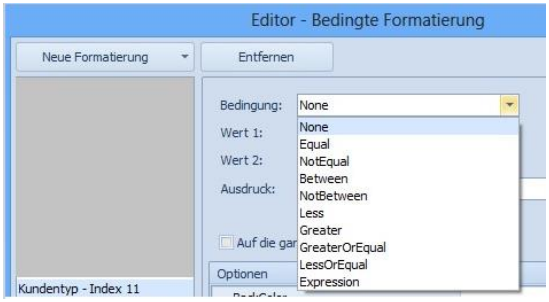
Sie haben nun die Möglichkeit diese zu entfernen oder zusätzlich neue Formatierungen zu erstellen. In dem folgenden Beispiel werden wir für das Adressfeld Kundentyp mit dem Wert „Bearbeitet“ die ganze Zeile mit einer Hintergrundfarbe versehen.

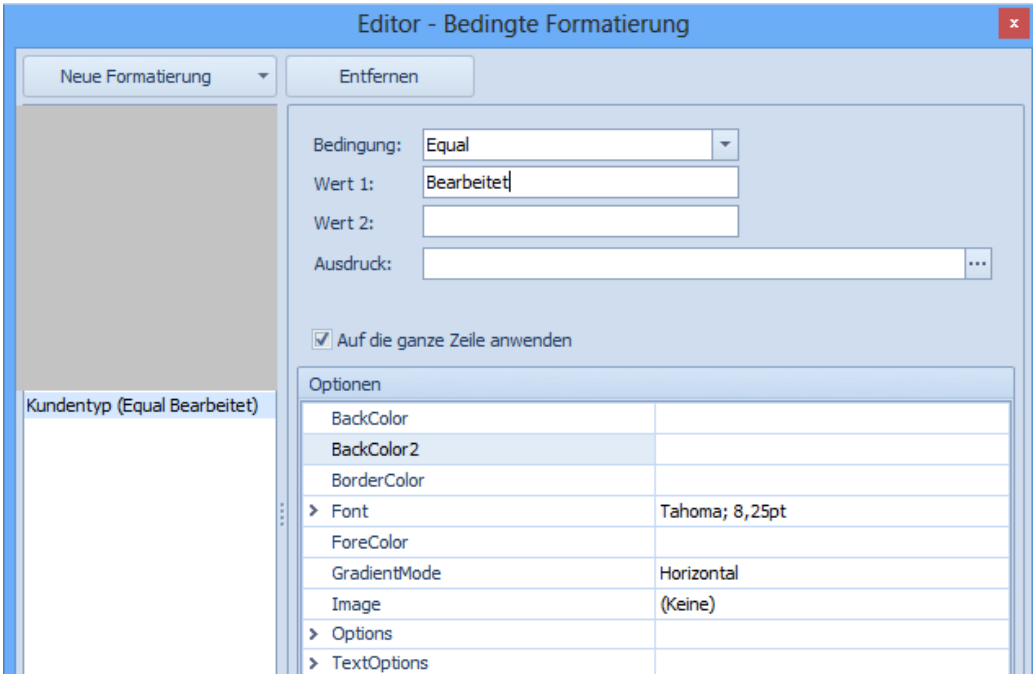
Klicken Sie auf „Neue Formatierung“ und wählen Sie dann „Adress-Selektion“ – „Kundentyp“.





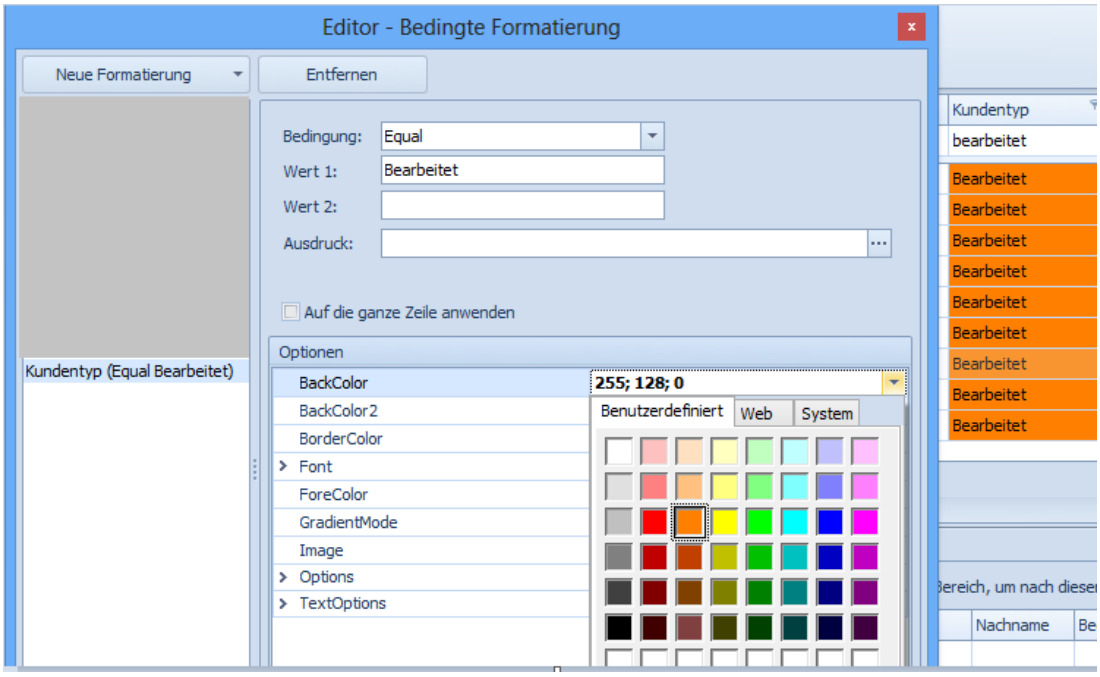
Wählen Sie jetzt im Feld „Bedingung“ Equal (ist gleich) aus und geben dann im „Wert 1“ den gewünschten Wert „Bearbeitet“ ein.



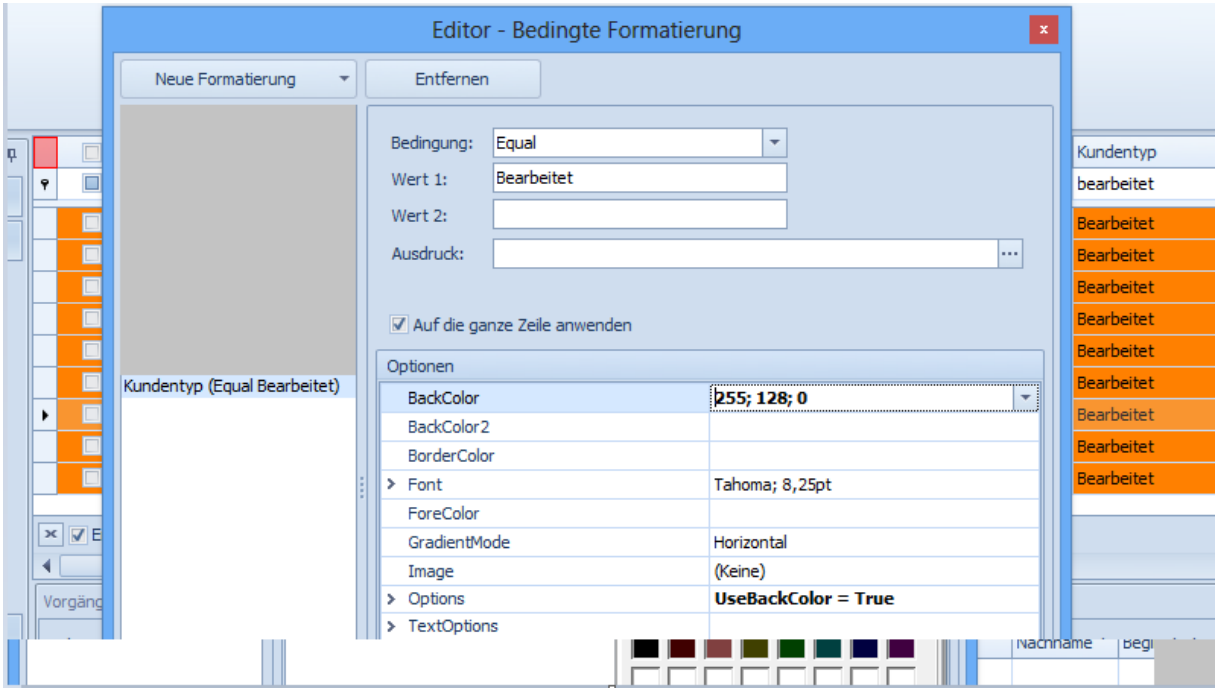


Hinweis: Bitte beachten Sie bei der Eingabe der Werte auch die Groß- und Kleinschreibung.

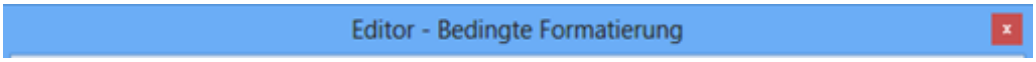
Wählen Sie nun im Feld BackColor die gewünschte Farbe aus, indem Sie in das Feld klicken und mit dem kleinen Dreieck am rechten Rand des Feldes das Farbmenü öffnen.



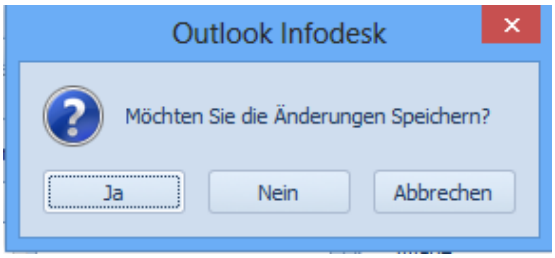
Im Hintergund ändert sich sofort die Ansicht. Um die Formatierung auf die ganze Zeile anzuwenden sollten Sie noch das Feld „Auf die ganze Zeile anwenden“ aktivieren.



Wenn die bedingte Formatierung abgeschlossen ist, beenden Sie den Editor über das „X“



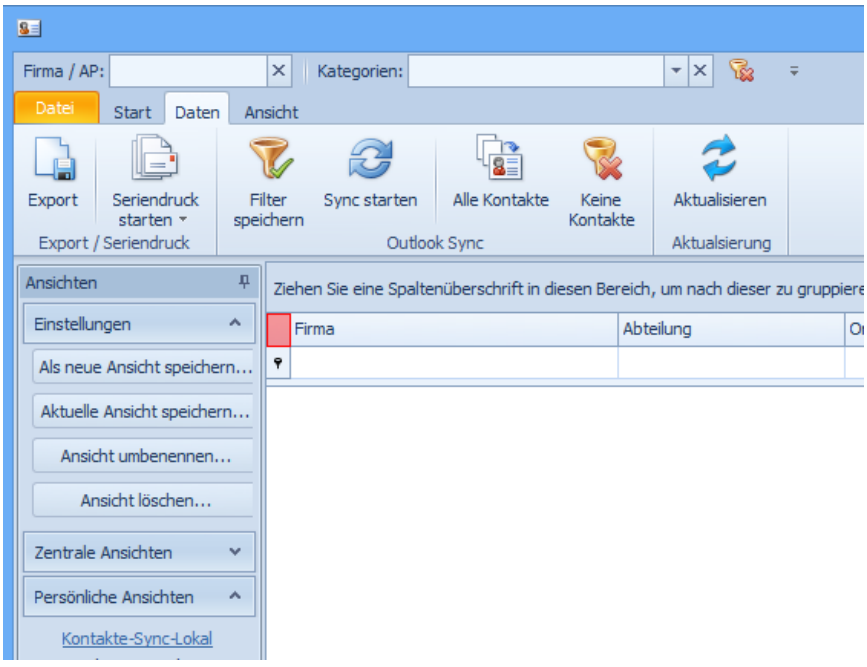
Speichern Sie Ihre Ändeungen mit mit einem Klick auf „Ja“.



Sie können beliebig viele bedingte Formatierungen hinterlegen.

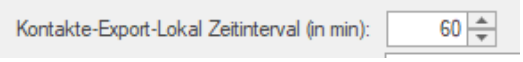
4.4.13. Infodesk-Kontakte-Sync in den persönlichen Kontakte-Ordner

Mit dieser Funktion können Sie durch Setzen von individuellen Filterbedingungen einfach und schnell die globalen Infodesk-Kontakte in Ihren persönlichen Kontakte-Ordner synchronisieren.
Dafür haben wir in den persönlichen Ansichten eine Ansicht „Kontakte-Sync-Lokal“ hinzugefügt.
Wenn die erste Filterbedingung gesetzt wurde füllt sich die Ansicht.



Hinweis: Die Infodesk-Kontakte-Sync-Funktion ist nur in eine Richtung zu verwenden – von den globalen Infodesk-Kontakten in den persönlichen Kontakte-Ordner. Sie haben hier die Möglichkeit „Alle Kontakte“ oder „Keine Kontakte“ auszuwählen.

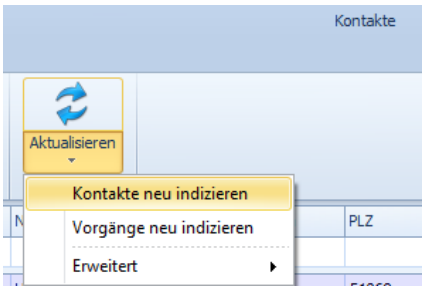
Beginnen Sie mit der Synchronisation wenn Sie alle benötigten Filter angewendet haben mit einem Klick auf „Sync starten“.
Alle gefilterten Kontakte werden nun in Ihren persönlichen Kontakte-Ordner synchronisiert.
Sollten Änderungen an den globalen Infodesk-Kontakten durchgeführt werden, werden diese automatisch nach Ihrem nächsten Infodesk-Start, oder automatisch einmal in der Stunde, in ihren persönlichen Kontakten aktualisiert.
Sollte Ihnen dieses Intervall nicht ausreichen, können Sie über die Benutzerkonfiguration einen Zeitintervall für die Synchronisation definieren.



Sollten Sie die Filterbedingungen für die Synchronisation verändern, werden nur die neuen gefilterten-Adressen übergeben und die vorher synchronisierten Kontakte wieder entfernt.
Kontakte, die Sie in Ihrem persönlichen Kontakte-Ordner angelegt haben sind von der Synchronisation nicht betroffen.

4.4.14. Neuindizierung von Kontakten

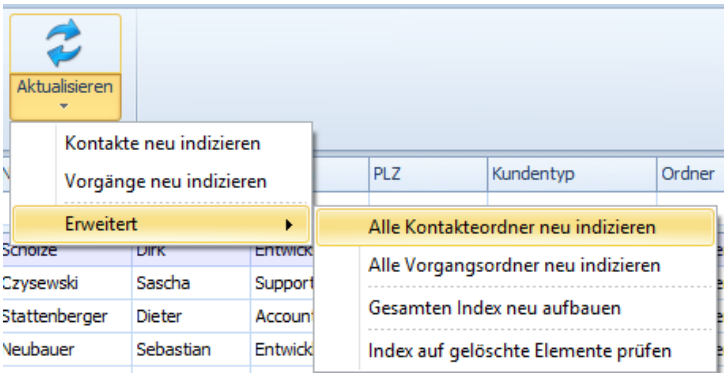
Sie können Ihren Index für die Kontakte neu aufbauen lassen, indem Sie in der Kontakteansicht auf den unteren Teil des geteilten Knopfes „Aktualisieren“ gehen und dort auf „Kontakte neu indizieren“ klicken.



Nach dem Start der Neuindizierung leert sich die Kontakteansicht und Sie sehen im unteren Teil der Übersicht einen Fortschrittsbalken.

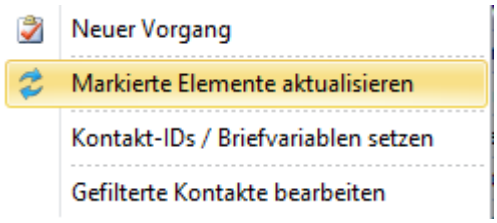
Nach Beendigung der Neuindizierung füllt sich die Übersicht wieder.

Sollten Sie mehrere Kontakteordner in Outlook Infodesk eingebunden haben, können Sie alle Kontakteordner neu indizieren lassen, indem Sie, wie oben beschrieben, vorgehen und im Menü auf „Erweitert“ klicken.



In dem erweiterten Menü haben Sie dann auch die Möglichkeit den gesamten Index neu aufbauen zu lassen oder den Index nach gelöschten Elementen zu überprüfen.

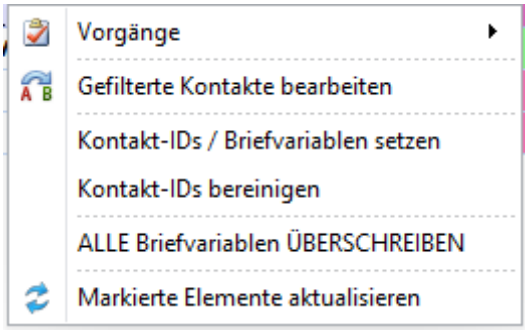
In der Übersicht können Sie auch mehrere markierte Elemente aktualisieren (neu indizieren).



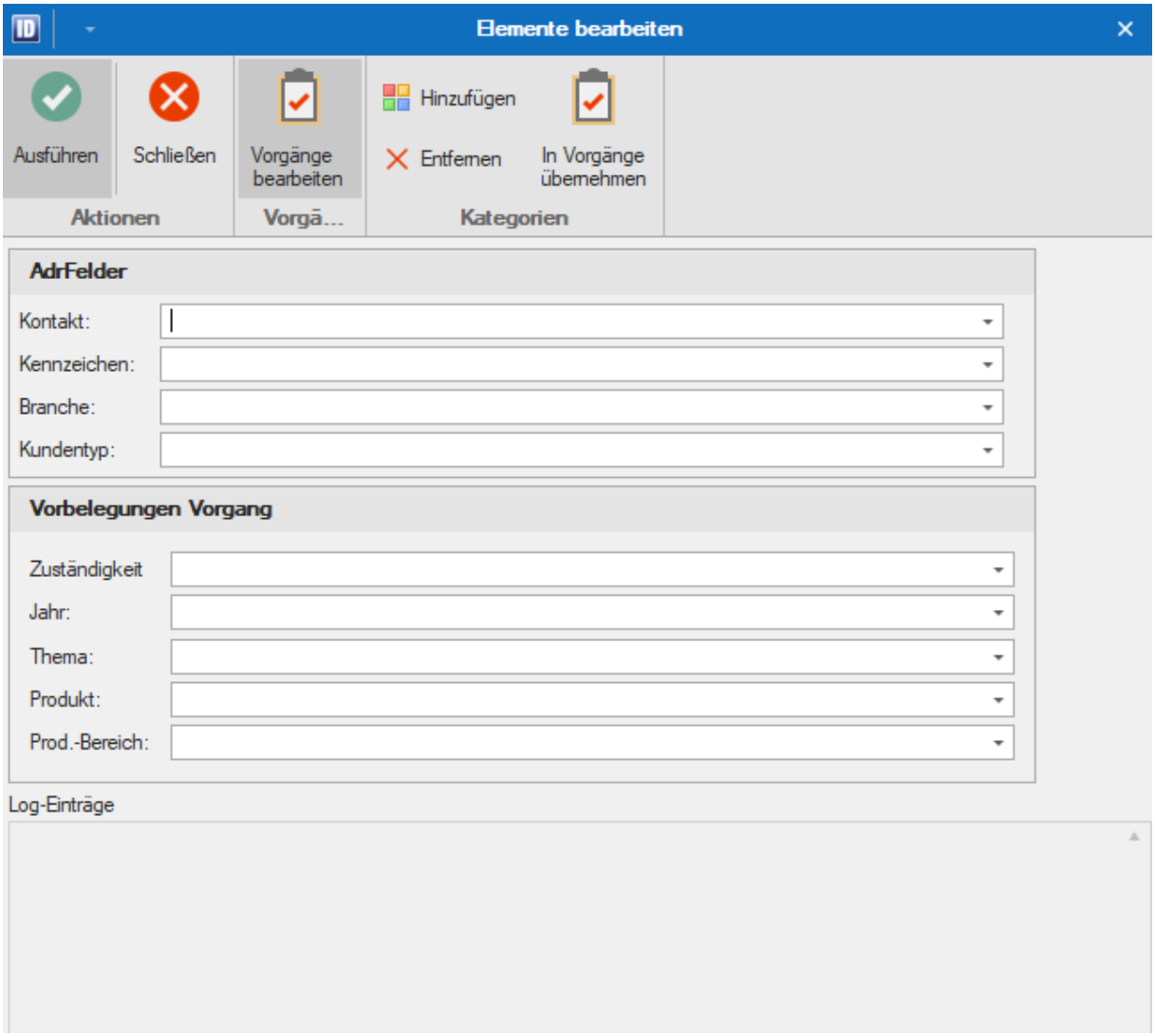
4.4.15. Mehrfachänderungen von Selektionsfeldern (AdrFelder) und Kategorien

Sie können über die Kontakteansicht (nach Filterung/Mehrfachmarkierung) einfach alle gefilterten bzw. markierten Kontakte mit neuen Werten in den AdrFeldern befüllen lassen oder den Kontakten Kategorien hinzufügen oder entfernen.

Machen Sie nach der Filterung einen Rechtsklick in die Kontaktübersicht und wählen dort den Punkt „Gefilterte Kontakte bearbeiten“.



Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie die neuen Werte definieren können.



Für die Änderung der AdrFelder wählen Sie in dem entsprechenden Dropdown-Menü die gewünschten Werte aus.

Neu in Version 12 ist die Möglichkeit nur die Kontakte zu bearbeiten und die Vorgänge nicht zu berücksichtigen. Schalten Sie hierfür über den „Vorgänge bearbeiten“-Knopf aus.

Über die Gruppe Kategorien können Sie Kategorien in einem Arbeitsschritt hinzufügen und entfernen. Klicken Sie hierfür auf „Hinzufügen“ und wählen dann in dem Kategorien-Auswahlfenster die gewünschte Kategorie aus oder erzeugen Sie eine neue Kategorie. Sollten Sie gleichzeitig Kategorien entfernen wollen, klicken Sie in der Gruppe Kategorien auf „Entfernen“ und wählen dann in dem Kategorien-Auswahlfenster die gewünschte Kategorie aus.

Starten Sie die Überarbeitung der Kontakte mit „Ausführen“.

Hinweise: Gesetzte Abhängigkeiten von AdrFeldern werden berücksichtigt. Diese Funktion steht allen Stammdaten- und Admin-Usern von Outlook Infodesk zur Verfügung. Es werden keine Statusmails bei der Mehrfacheditierung gesendet.

4.5. Adressverwaltung

Outlook Infodesk arbeitet mit einer zentralen Adressverwaltung, auf die alle Infodesk Benutzer in einem Netzwerk zugreifen können.

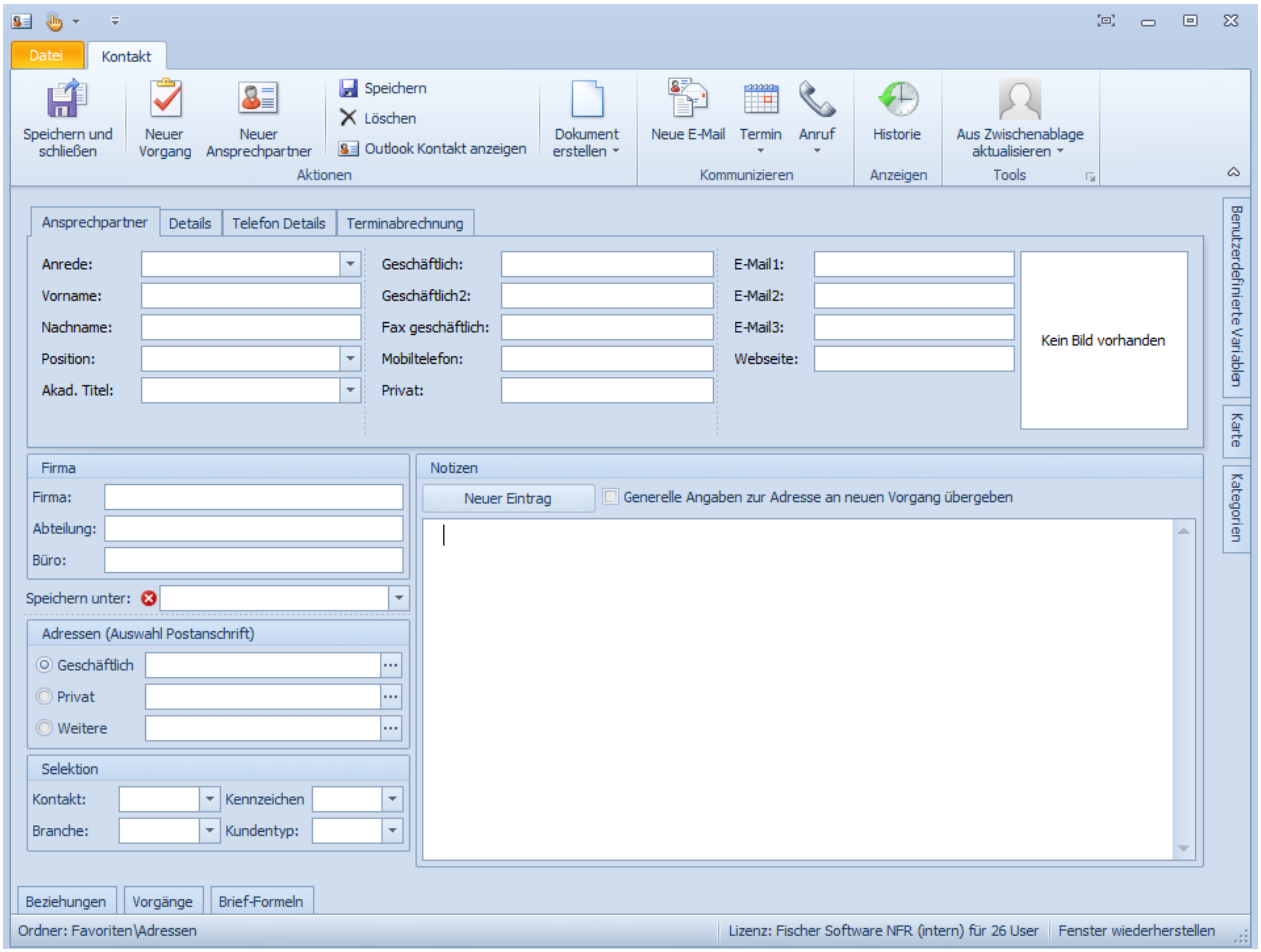
Ein neuer Kontakt kann folgendermaßen erstellt werden:

- aus dem Dashbord, über den Knopf „Neuer Kontakt“
- aus der Vorgangsansicht, über den Knopf „Neuer Kontakt“
- aus der Infodesk Adress-Ansicht, über den Knopf „Neuer Kontakt“
- aus dem Outlook Registerkarte „Start“ oder Registerkarte „Outlook Infodesk“

Hinweis: Sollten Sie mehrere Kontakteordner verwenden und auch einen Zugriff auf mehrere Kontakteordner haben, wird aus dem Knopf „Neuer Kontakt“ ein sogenannter Split-Button (geteilter Knopf). Wenn Sie auf den oberen Teil klicken wird ein neuer Kontakt in dem zuletzt ausgewähltem Kontakteordner angelegt (siehe dazu den Text unter den Knopf – Name des Kontakteordners). Wenn Sie einen anderen Kontakteordner auswählen wollen, klicken Sie auf den unteren Teil des Knopfes und wählen dort den entsprechenden Kontakteordner aus. Es entfällt somit das Auswahlfenster in welchem Ordner Sie den neuen Kontakt anlegen wollen!

4.5.1. Adressformular

Das Adressformular von Infodesk ist frei konfigurierbar (siehe Kapitel Formulare entwerfen). Zudem ist das Outlook Infodesk-Formular übersichtlicher und zeigt mehr Informationen auf einen Blick.



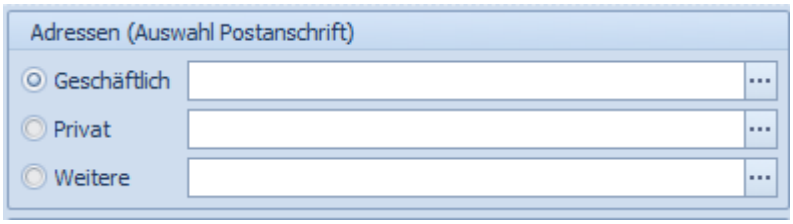
Beispiel eines Kontakte-Formulars: Auf der ersten Seite des Kontaktformulars „Ansprechpartner“ befinden sich im oberen Teil die Kontaktfelder „Anrede“, „Vorname“, „Nachname“, „Telefonnummer“ und „E-Mail“. Die E-Mail-Adress-Eingabe wird überprüft (nur gültige E-Mailadressen werden akzeptiert).

Sie haben die Möglichkeit dem Kontakt über die rechte Maustaste ein Bild zuzuordnen. Die Größe des hinzugefügten Kontaktbildes wird automatisch begrenzt.

Unterhalb der Kontaktdaten befinden sich die Angaben zur Firma und die acht Selektionsfelder des Kontakts.

Hinweis: In diesem Beispiel sind nur vier Selektionsfelder aktiv.

Seit Version 11 ist die komplette Darstellung aller Postanschriften. Sie sehen jetzt auf den ersten Blick, ob im Kontakt mehrere Adressen hinterlegt sind und welche von den Anschriften die Standard-Versandadresse ist. Um eine Anschrift zu editieren klicken Sie bitte auf die Schaltfläche .



Im rechten unteren Teil ist das Notizfeld, gedacht für generelle Angaben zum Kontakt (z.B: Zahlungsmoral, Anzahl der Mitarbeiter, Lieblingsessen usw.).
Am rechten unteren Formularrand finden Sie die Registerkarten Vorgänge zum Ansprechpartner und die Briefformeln.

Wichtig: Beim Anlegen des Ansprechpartners immer die Anrede Herr / Frau usw. eintragen!
Bitte **Herr** und nicht Herrn schreiben!

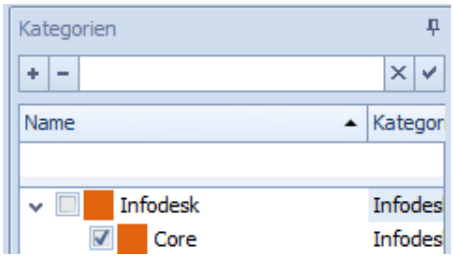
Neu in Version 12 ist das automatische Setzen der Anrede (Herr / Frau), wenn eine eindeutige Zuordnung des Geschlechts erfolgen kann.

Hinweis: Die Briefanrede wird erst beim Speichern des Kontaktes ausgefüllt oder aktualisiert. Sollten Sie vorher schon eine Änderung der Briefanrede durchführen wollen, klicken Sie bitte auf den Reiter „Brief-Variablen“ und dort dann auf Briefkopf aktualisieren, um den Schreibschutz der Felder zu entfernen. Bei jeder Namens- und Firmenänderung werden die Variablen **immer** neu zusammengesetzt! Auch bestehende, geänderte Anreden werden neu gesetzt!

Die Registerkarten „Benutzerdefinierte Variablen“, „Kategorien“ und „Karte“ finden Sie am rechten Formularrand.

Die Registerkarte „Benutzerdefinierte Variablen“ wird eingeblendet, sobald Sie in der globalen Konfiguration benutzerdefinierte Variablen erstellen.

Die Registerkarte „Kategorien“ zeigt Ihnen beim Öffnen des Kontakts zunächst nur die Kategorien an, die dem Kontakt zugeordnet sind. Sollte noch keine Kategorie vergeben sein, sehen Sie Ihre Hauptkategorienlist oder die Infodesk Kategorien. (Die Infodesk-Kategorien sehen Sie nur, wenn Sie das Modul Infodesk Categories lizensiert haben). Um dem Kontakt weitere Kategorien zuzuweisen, klicken Sie auf das „x“ und die gesetzten Filter werden gelöscht und Sie sehen wieder alle Kategorien.
Mit „+“ und „-“ können Sie die möglichen Kategoriengruppierungen aus- und einklappen.



Wenn Sie mit der Maus auf diese Registerkarte „Karte“ fahren wird die Registerkarte ausgeklappt und Ihnen werden die hinterlegten Anschriften in einer Karte visualisiert.

Hinweis: Das Feld „Speichern unter“ darf beim Speichern nicht leer sein.

4.5.2. Contact Capture

Diese neue Funktion ermöglicht Ihnen eine komfortable und schnelle Kontakterstellung bzw. Kontaktaktualisierung über die Zwischenablage (z.B. kopierte E-Mail-Signatur oder ein kopiertes Impressum).

Markieren Sie die E-Mailsignatur inklusive der „Schlussformel“.

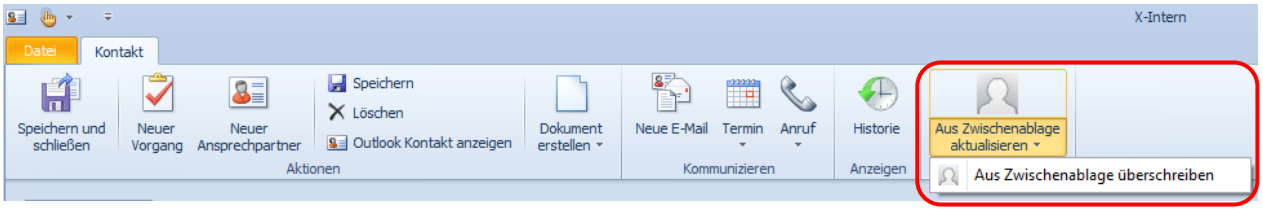
Mit freundlichen Grüßen

Sascha Czysewski
(Vertrieb / Technischer Support)

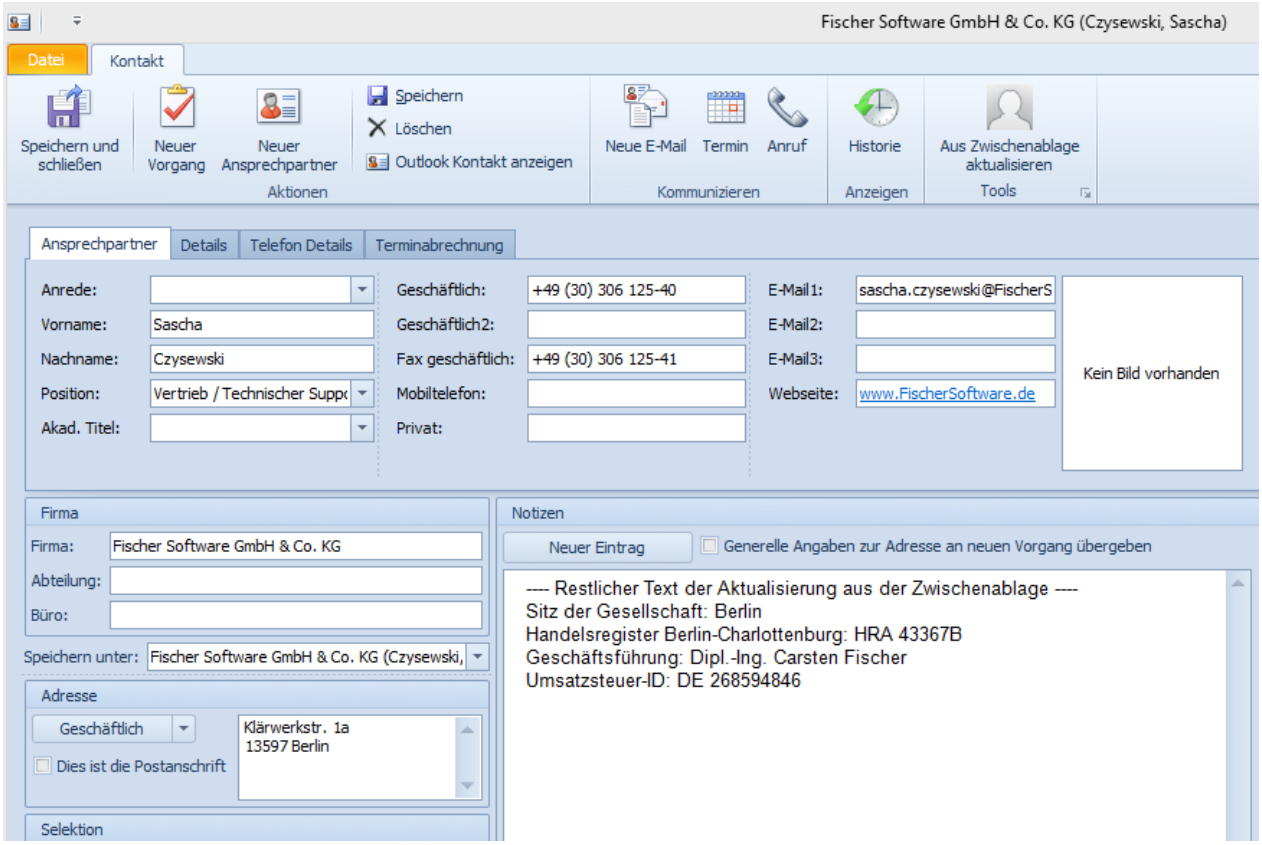
Fischer Software GmbH & Co. KG
Klärwerkstr. 1a, 13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125 - 40 / Fax: +49 (30) 306 125 - 41
E-Mail: sascha.czysewski@FischerSoftware.de
Internet: www.FischerSoftware.de

Sitz der Gesellschaft: Berlin
Handelsregister Berlin-Charlottenburg: HRA 43367B
Geschäftsführung: Dipl.-Ing. Carsten Fischer
Umsatzsteuer-ID: DE 268594846

Kopieren Sie den Inhalt mit „Strg“+“c“ in die Zwischenablage und erstellen Sie einen neuen Kontakt. Klicken Sie im neuen Kontakt auf „Aus Zwischenablage aktualisieren“



Die Kontaktdaten werden automatisch befüllt. Bitte ergänzen Sie die fehlenden Angaben, wie z.B. die Anrede, die gewünschten Selektionsfelder (AdrFelder) und die Kategorien. Sie haben auch die Möglichkeit bereits bestehende Werte zu überschreiben, verwenden Sie hierfür die Funktion „Aus Zwischenablage überschreiben“.



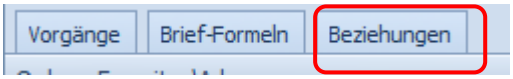
Einträge, die nicht eindeutig zugeordnet werden konnten, werden in das Notizfeld der Adresse kopiert. Bitte ergänzen Sie die Fehlende Anrede und ggf. die Adr-Felder.

Hinweis: Für die bessere Namenserkennung empfehlen wir die Markierung ab der „Schlussformel“ (hier: Mit freundlichen Grüßen).

4.5.3. Beziehungsmanagement

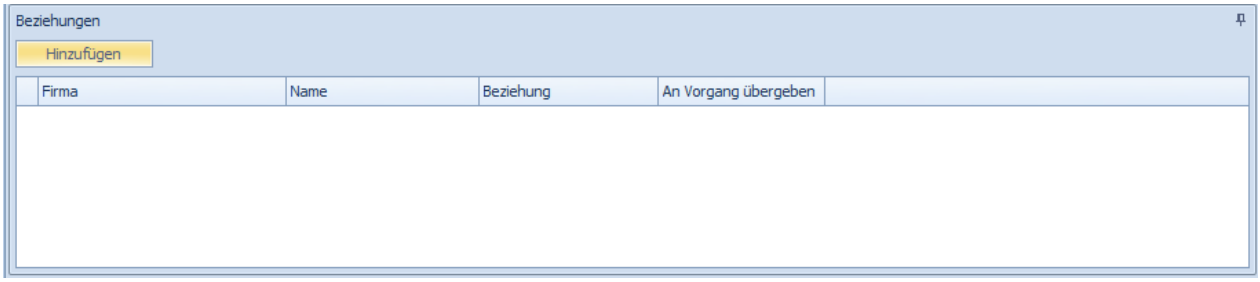
Es besteht die Möglichkeit Adressen miteinander zu verbinden und deren „Beziehung“ zu definieren.

Sie finden unten im Kontakte-Formular den Reiter „Beziehungen“.

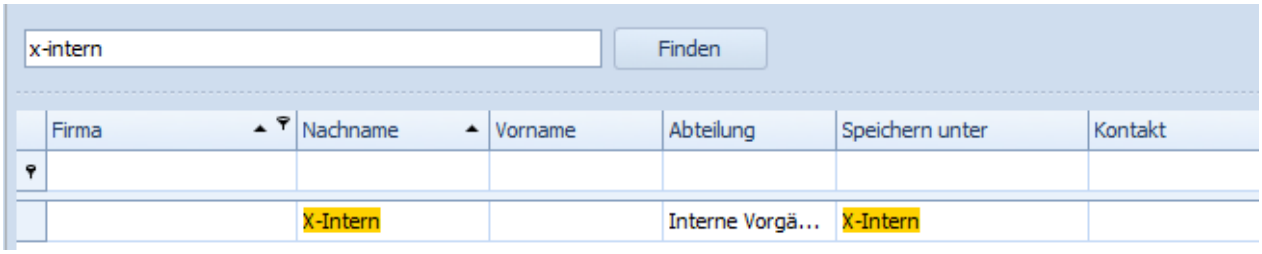


Klicken Sie auf den Reiter und die Registerkarte wird aufgeklappt.

Über das Feld „Hinzufügen“ können Sie den/die gewünschten Kontakt/e verknüpfen.

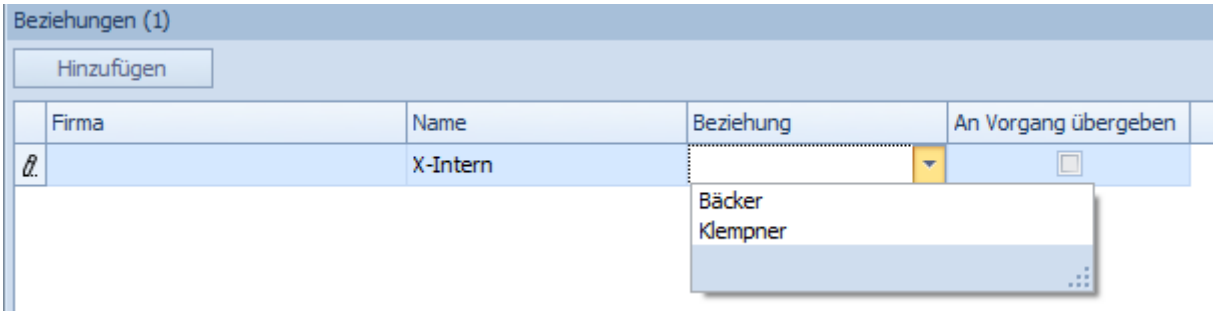


Geben Sie im Suchfeld einfach den gewünschten Namen ein und wählen diesen mit einem Doppelklick aus.



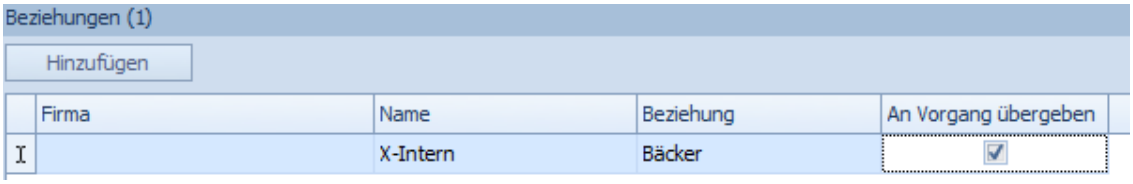
Die Ansicht im Kontakt wird nun gefüllt.

Wählen Sie jetzt die gewünschte Beziehung aus dem Dropdown-Feld aus.



Hinweis: Die Pflege der Beziehungen wird in den „Stammdaten“ – „Beruf“ gepflegt.

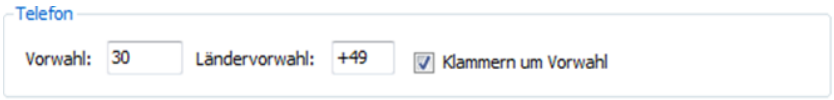
Sie haben auch die Möglichkeit auszuwählen, ob bei Neuanlage eines Vorgangs der/die verknüpfte/n Kontakt/e in den externen Verteiler des Vorgangs übergeben werden sollen.



4.5.4. Rufnummernformatierung

Outlook Infodesk formatiert Ihre eingegebenen Rufnummern automatisch in das kanonische Format. Beispiel: +49 (30) 12 34 56 7

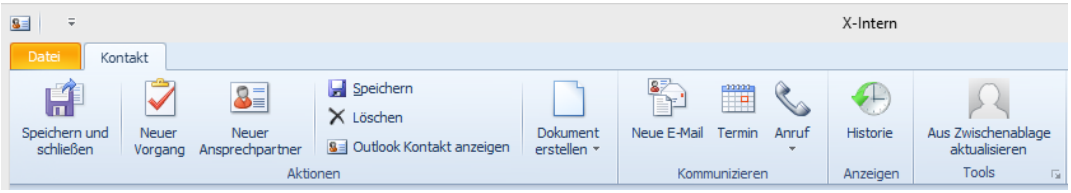
Die Eingabe muss für das o.g. Beispiel wie folgt erfolgen: Eingabe der Ländervorwahl, Leerzeichen Ortsvorwahl ohne die erste Null, Leerzeichen oder „-„ und dann die Rufnummer ohne die Eingabe von Leerzeichen (0049 30 1234567 oder 0049 30-1234567).



Da Ihre Ländervorwahl und Ihre Ortsvorwahl in der globalen Konfiguration hinterlegt sind reicht bei Rufnummern im eigenen Land die Eingabe der Vorwahl mit Null (030 1234567). Sollte die einzugebende Rufnummer im Ortsnetz sein reicht die Telefonnummer ohne Leerzeichen (1234567). Durchwahlnummern werden berücksichtigt und im Block dargestellt (Beispiel: +49 (30) 12 34 – 567).

Seit Version 11 haben Sie die Möglichkeit weitere Rufnummern vor zu belegen. Gibt man z.B. in Geschäftlich eine Telefonnummer ein, so wird diese beim Klick in das Feld Geschäftlich 2 kopiert, sodass man nur noch die hinteren Ziffern austauschen kann. Das Gleiche gilt für die Faxnummer.

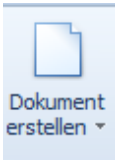
4.5.5. Symbolleiste Infodesk-Kontakt



Über die Outlook Infodesk Symbolleiste können Sie z.B. einen neuen Vorgang zu der Person anlegen, einen Termin erzeugen, einen Brief erzeugen, einen neuen Ansprechpartner anlegen oder einen Anruf auslösen.

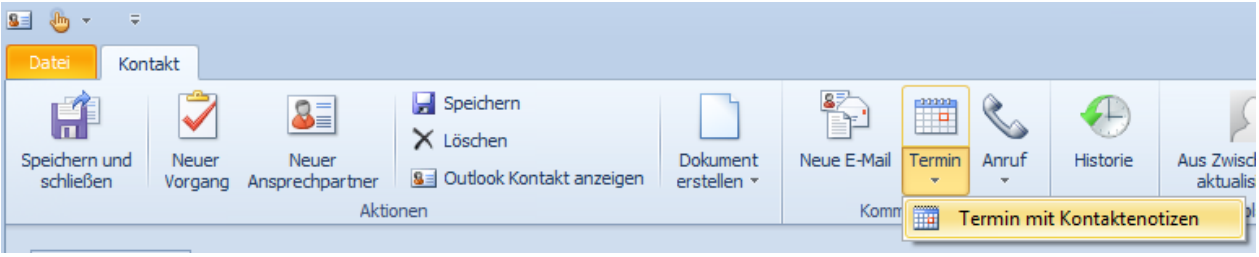
4.5.6. Dokumente erzeugen

Sie können aus dem geöffneten Kontakt direkt einen Brief oder ein anderes Dokument erzeugen. Klicken Sie hierfür auf den Knopf „Dokument erstellen“



Wählen Sie im Drop-Down-Menü die gewünschte Vorlage aus. Nach der Auswahl öffnet sich Word und Sie können anfangen Ihren Brief zu schreiben.

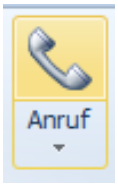
4.5.7. Termin mit Kontaktinformationen erzeugen



Sie können einen Termin mit allen Kontaktnotizen aus erstellen, wenn Sie im unteren Teil des Knopfes auf „Termin mit Kontaktenotizen“ klicken.

4.5.8. Anruf auslösen

Sie können den Kontakt direkt aus dem Kontaktformular heraus anrufen. Hierfür ist ein Tapi-Treiber notwendig. Verwenden Sie hierfür den Knopf „Anruf“.



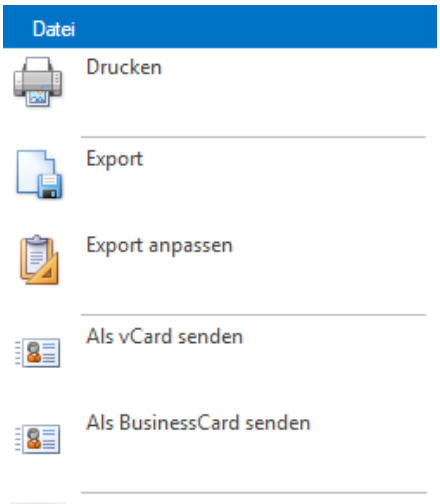
Dieser Knopf ist geteilt. Klicken Sie auf den oberen Teil und Sie rufen direkt die Telefonnummer, die in „Geschäftlich“ hinterlegt ist, an. Wurde die Telefonnummer „Geschäftlich“ nicht belegt, wird die hinterlegte Mobilnummer angewählt.

Sind im Kontakt mehrere Rufnummern hinterlegt, nutzen Sie bitte den unteren Teil des Knopfes und wählen aus dem Dropdown-Menü die gewünschte Nummer aus.

Die ausgewählte Rufnummer wird direkt an die Windows-Wahlhilfe übergeben. Bitte beachten Sie, dass Sie bei der ersten Verwendung der Windows-Wahlhilfe den entsprechenden Tapi-Treiber in der Einstellung der Windows-Wahlhilfe hinterlegen.

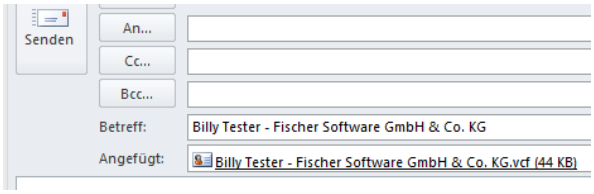
4.5.9. Kontakt als Visitenkarte oder BusinessCard senden (.vcf)

Mit einem Klick auf „Datei“ öffnet sich folgendes Menü. Wählen Sie hier die Funktion „Als vCard senden“ oder „Als BusinessCard senden“ aus.



Hinweis: Bei der BusinessCard werden nur die geschäftlichen Daten übergeben. Die Notizen sind in beiden Fällen leer.

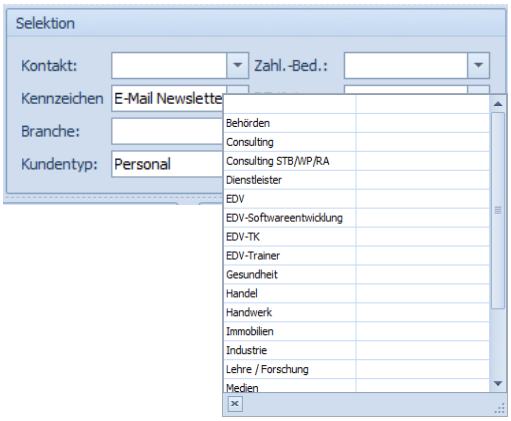
Es öffnet sich nun eine E-Mail mit angehängtem Kontakt.



4.5.10. Selektion / Statusfelder

Die Adressfelder dienen zur Klassifizierung und zur Suche. Ein schnelles, gefiltertes Wiederfinden ist wichtig für Aktionen (wie Serienbrief, Serienmail und sonstige Auswertungen).

Im nachfolgenden Beispiel sind die Adressfelder als Kontakt, Kennzeichen und Branche benannt, diese sind über die Konfiguration frei definierbar.



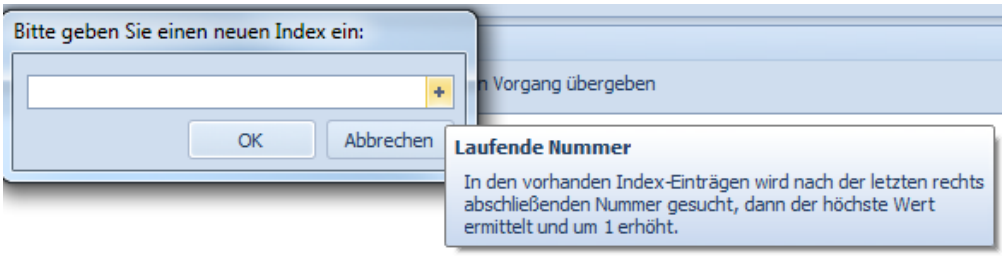
In der aufgeklappten Scroll-Box sind die unterschiedlichen Branchen hinterlegt, welche in der Stammdatenbank festgelegt werden. Die Bezeichnungen für die Indexfelder werden in der Konfiguration festgelegt.

4.5.11. Laufende Nummer in Kontakten

In den Selektionsfeldern 1-8 kann eine laufende Nummer hochgezählt werden (z.B. für Kunden- und Mandantennummer).

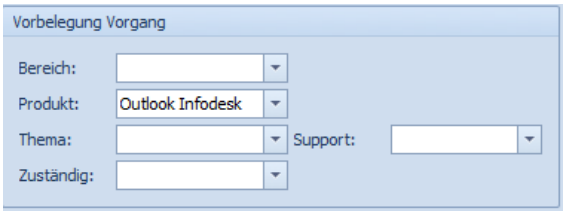
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das gewünschte Selektionsfeld und wählen dort „Neuen Eintrag“ aus. Um die Nummer hoch zu zählen klicken Sie dann auf „+“.

In den vorhandenen Selektionsfeld-Einträgen wird nach der letzten rechts abschließenden Nummer gesucht dann der höchste Wert ermittelt und dann um eins erhöht.



Hinweis: Diese Nummernvergabe funktioniert nur im Online-Betrieb!

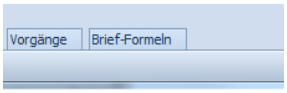
4.5.12. Vorbelegung Vorgang / Indexfelder Vorgang



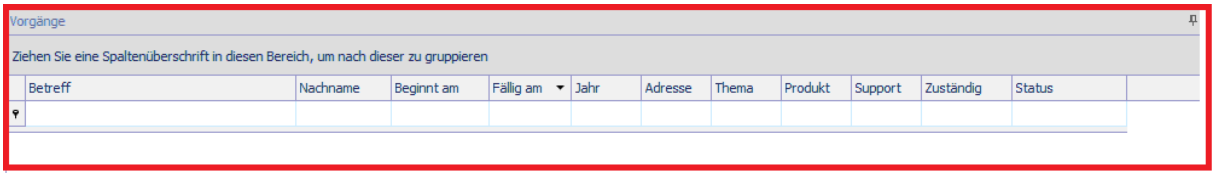
Die Bezeichnungen für die Indexfelder werden ebenfalls in der Konfiguration festgelegt, die Inhalte der Scroll-Box werden in der Stammdatenbank festgelegt.

4.5.13. Vorhandene Vorgänge / Brief-Formeln (Anreden und Titel)

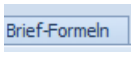
Vorhandene Vorgänge und die Brief-Formeln zur Adresse werden hier angezeigt.



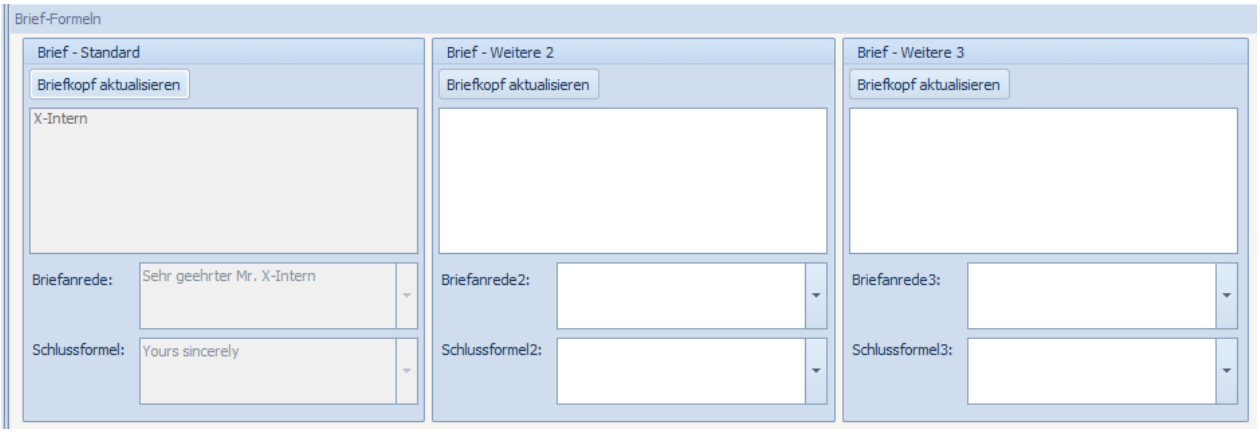
Die Vorgänge werden in einer Informationstabelle angezeigt. So finden Sie schnell den gesuchten Vorgang, Ihr Produkt, Ihr Besprechungsprotokoll, Ihr Angebot oder Ihre E-Mail. Mit einem Doppelklick lässt sich der ausgewählte Vorgang aufrufen.



Die Möglichkeiten mit Anreden und Titeln zu arbeiten sind in MS Outlook mangelhaft gelöst. Mit der neuen Infodesk-Funktion wird dieses erheblich leichter.

Über den Knopf 

gelangen Sie zur Eingabe-Funktion von Infodesk.



Sie haben jetzt die Möglichkeit drei verschiedene Profile bzw. Anreden für eine Adresse anzulegen. Bitte wählen Sie für die Ansicht „Brief - Standard“ die Anreden aus, die Sie im Brief oder Serienbrief verwenden wollen.

Die Ansichten „Brief – Weitere2“ und „Brief – Weitere3“ können Sie z.B. für andere Sprachen oder persönliche Anreden verwenden.

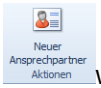
Füllen Sie wie gewohnt die Felder aus. Alle Inhalte der Scroll-Boxen sind vorgegeben und können nicht verändert werden, aber Sie haben die Möglichkeit die Felder frei zu beschreiben.

Während Sie die persönlichen Daten eingeben, werden die Felder „Briefkopf“ und „Briefanrede“ automatisch aktualisiert.

Wählen Sie sich noch die passende Schlussformel aus.

Wichtig: Die Variable „Briefkopf“ wird immer neu zusammengesetzt, wenn die Postanschrift (Haken in „dies ist die Postanschrift“) in der Adresse oder dem Vorgang verändert wird. Gleiches gilt für Namensänderungen (Vorname, Nachname, Firma).
Die Felder „Brief – Weitere2“ und „Brief – Weitere3“ füllen Sie über den Knopf „Briefkopf aktualisieren“. Bearbeiten Sie dort den Briefkopf, die Anrede und die Schlussformel.
Sie verlassen dieses Eingabe-Fenster über das kleine Kreuz oben rechts oder mit der ESC-Taste.
Hinweis: Die Liste der Anreden, Titel, Prädikate, akademischen Grade finden Sie im Kapitel 7.

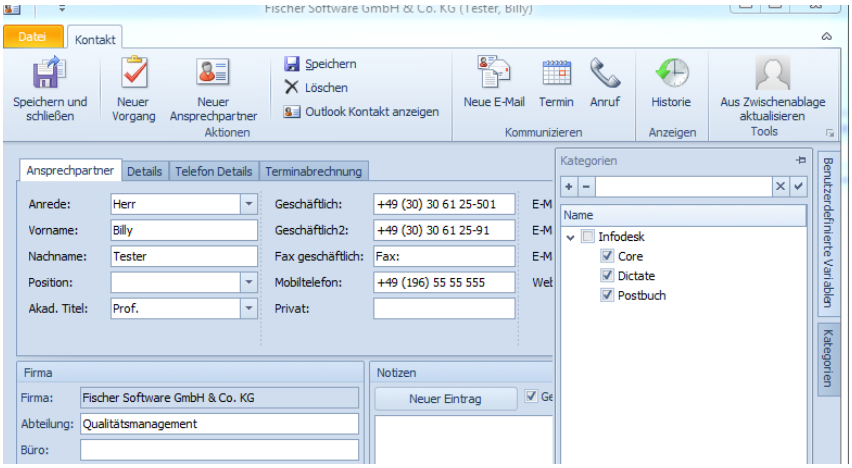
4.5.14. Neuer Ansprechpartner

Über den Knopf 

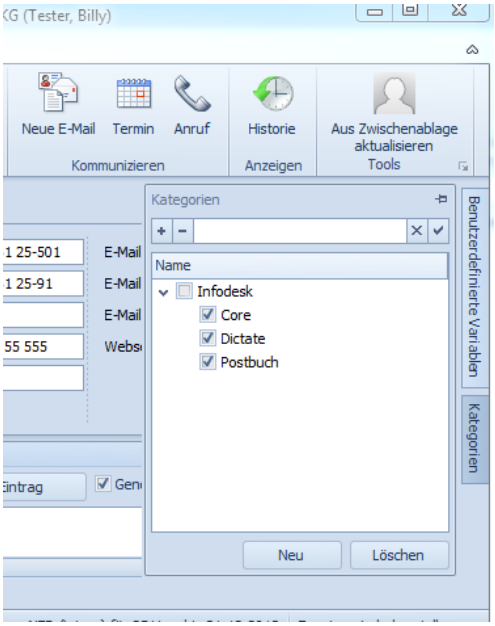
wird ein weiterer Ansprechpartner zur Adresse angelegt. Es wird ein neuer Kontakt erzeugt und sämtliche vorhandenen Adressdaten kopiert. Es ist nur noch der Name des neuen Ansprechpartners einzutragen. Eventuell sind noch die Kommunikationsdaten, wie Telefon oder E-Mail, anzupassen.

4.5.15. Kategorien anzeigen, anlegen und löschen

Über den Reiter „Kategorien“ sehen Sie alle Kategorien, die dem Kontakt zugeordnet sind.



Dieser Reiter lässt sich ein und ausklappen sowie zur besseren Ansicht dauerhaft festpinnen.
Über das „X“ können Sie sich alle Kategorien aus der Hauptkategorienliste anzeigen lassen.
Über die Knöpfe „+“ und „–„ können Sie die Kategorien ein- oder ausklappen.



Neue Kategorien können Sie einfach über den Knopf „Neu“ anlegen.

Kategorien können über den Knopf „Löschen“ wieder gelöscht werden.

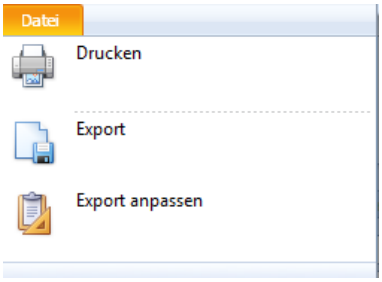
Bitte beachten Sie, dass die Kategorie in den Elementen (Kontakt, Vorgang oder Termin) verbleibt.

Hinweis: Beachten Sie hierbei die benötigten Rechte

Hinweis: Bei der Neuanlage von Kategorein wird überprüft, ob ein anderer User die Stammdaten geöffnet hat. Sollte dies der Fall sein, erhalten Sie eine Meldung: „Zur Zeit kann keine neue Kategorie angelegt werden, da die Stammdatenbank durch einen Benutzer geöffnet ist“.

4.5.16. Drucken von einzelnen Kontakten

Sollten Sie einen Kontakt ausdrucken wollen, haben Sie die Möglichkeit ihn über die Outlook-Funktion zu drucken. Gehen Sie hierfür auf „Datei“ und wählen dann „Drucken“ aus. Beachten Sie, dass alle zur Verfügung stehenden Variablen gedruckt werden.



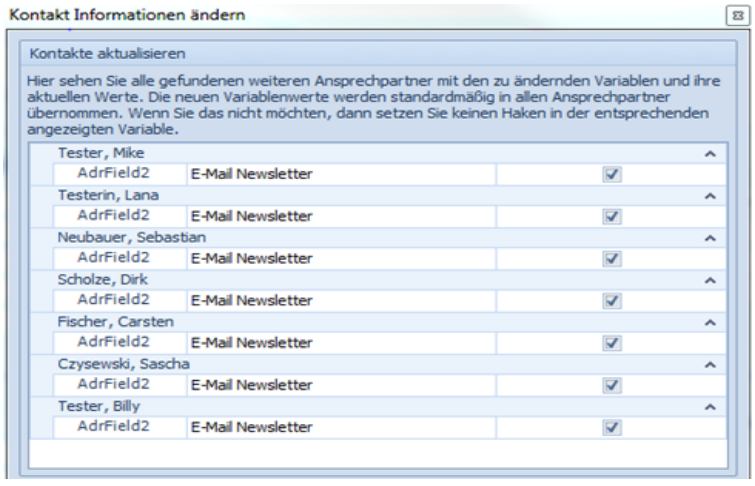
Sie können aber auch einen von uns entworfenen Report zum Drucken verwenden. Gehen Sie hierfür auf „Export“.

Jetzt haben Sie die Wahl diesen direkt zu drucken oder in ein gewünschtes anderes Format zu exportieren (z.B. PDF).

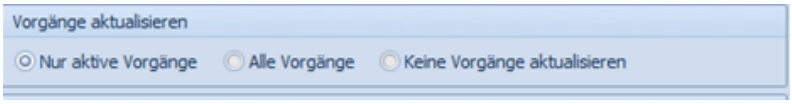
4.5.17. Automatische Aktualisierung weiterer Ansprechpartner und Vorgänge

Bei Änderung eines Kontaktes wird von Outlook Infodesk geprüft, ob es noch weitere Anprechpartner zu dieser Firma gibt.

Sollte es so sein, erhalten Sie eine Übersicht der gefundenen Adressen und haben jetzt die Möglichkeit die gefundenen Adressen zu ändern.

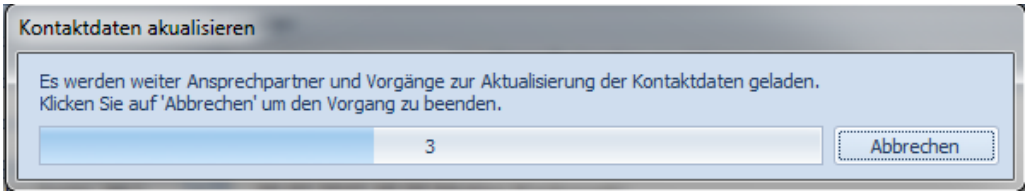


Findet Outlook Infodesk zu diesem Ansprechpartner Vorgänge, dann haben Sie folgende Möglichkeiten:



Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit „Übernehmen“

Wenn Sie keine Aktualisierung weiterer Ansprechpartner und Vorgänge wünschen, haben Sie die Möglichkeit mit einem Klick auf den Knopf „Abbrechen“ den Vorgang zu beenden.



4.5.18. Karte

Sie haben im Infodesk-Kontakt die Möglichkeit Postanschrift/en in einer Karte zu visualisieren. Öffnen Sie hierzu den Reiter „Karte“ am rechten Rand.

Sie können diesen Reiter dauerhaft einblenden, indem Sie den kleinen Pin (oben rechts) anklicken.

Seit Version 11 haben Sie die Möglichkeit sich die Route zum Kontakt im Internetbrowser anzeigen zu lassen. Klicken Sie hierfür auf „Route…“ oder machen Sie einfach einen Doppelklick in die Karte.

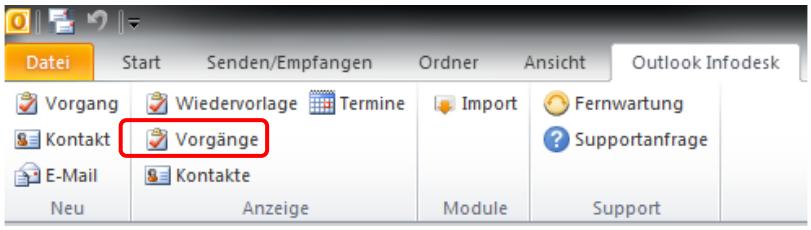
Seit Version 12 gibt es beim ersten Aufruf eines Kontaktes einen Datenschutzhinweis.

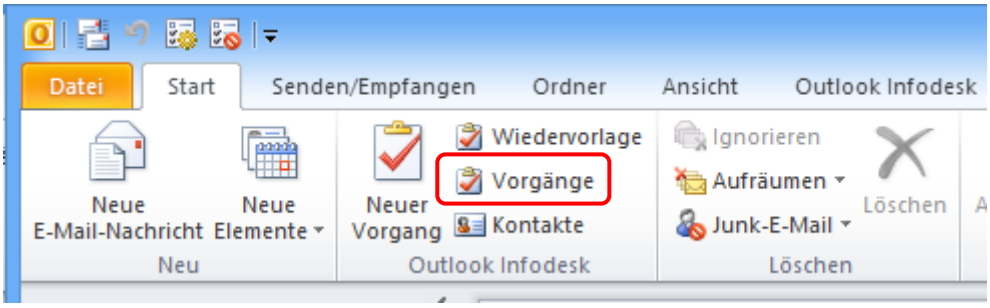
Hinweis: Sollten Sie die Kartenfunktion nicht wünschen können Sie diese in der globalen Konfiguration im Reiter „Adresse“ deaktivieren.

4.6. Anzeigen von Vorgängen

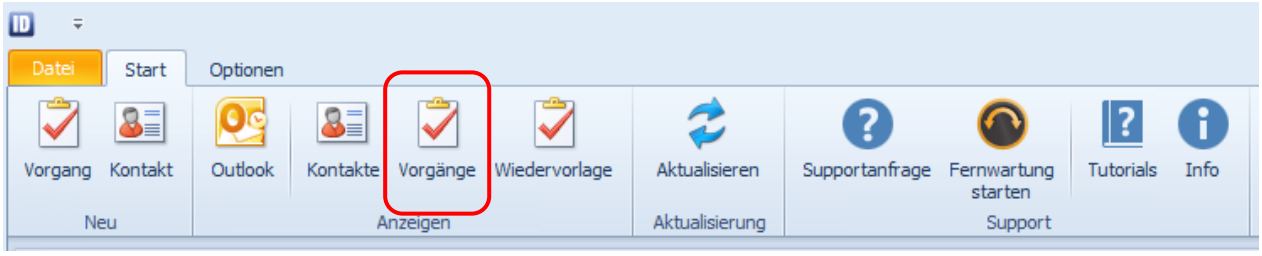
4.6.1. Aus der Vorgangsansicht

Über den Knopf „Vorgänge“ im Start-Ribbon oder im Infodesk-Ribbon gelangen Sie zu der Vorgangsübersicht.





Sie haben auch die Möglichkeit die Vorgangs-Ansicht über das Infodesk – Dashboard in der Registerkarte „Start“ aufzurufen.

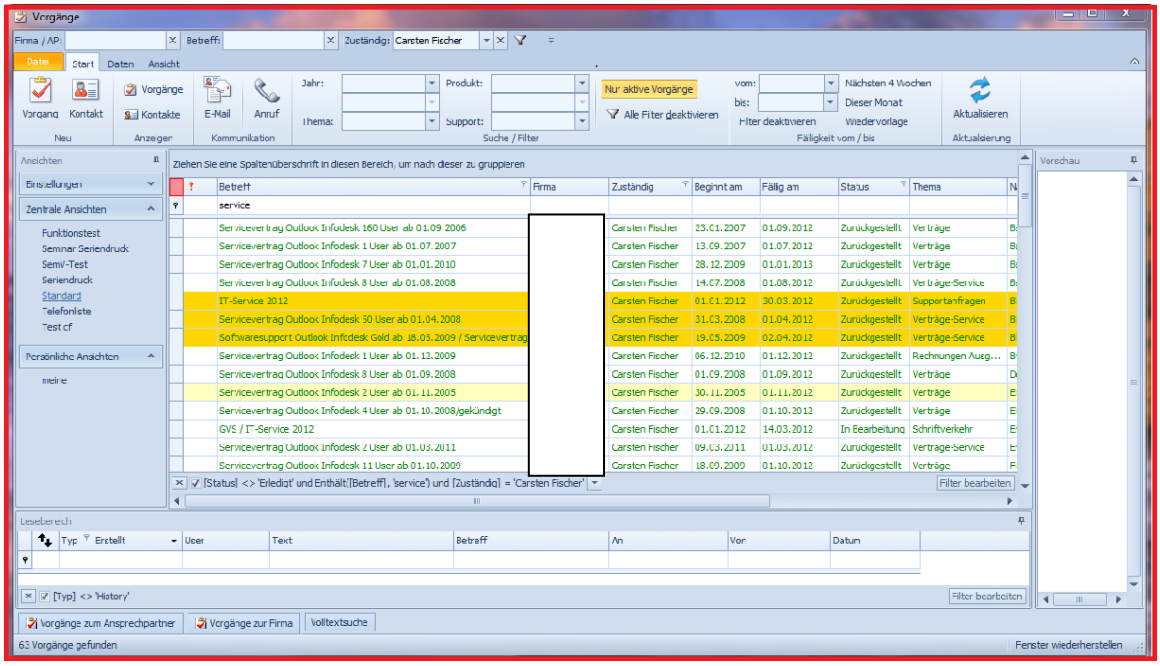


Oder Sie öffnen die Übersicht der Kontakte aus der „Jumplist“ (Rechtsklick auf das Infodesk-Symbol in der Taskleiste).

In dieser Ansicht werden zunächst nur die aktiven Vorgänge angezeigt.
Suchen Sie den entsprechenden Vorgang über die Filter: „Zuständig“, „Betreff“, „Firma/AP“, der Indexfelder oder den Zeitfilter.

Eine Besonderheit gibt es beim Betreff-Suchfeld:
In der Vorgangsansicht kann jetzt nach mehreren Begriffen gesucht werden. Ein Leerzeichen zwischen den Wörtern ist eine UND-Verknüpfung.

Zum Beispiel "Auftrag Rechnung" zeigt jeden Vorgang, der diese beiden Wörter enthält. Die Wörter müssen dabei nicht unbedingt ausgeschrieben werden. Es würde auch z.B. "Auft Rech" reichen. Schreiben Sie "Auftrag or Rechnung" dann werden alle Vorgänge angezeigt, die mindestens "Auftrag" oder "Rechnung" enthalten.

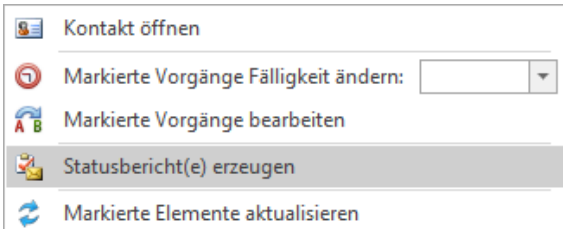


Eine freie Eingabe in den Indexfeldern zum Filtern ist möglich.

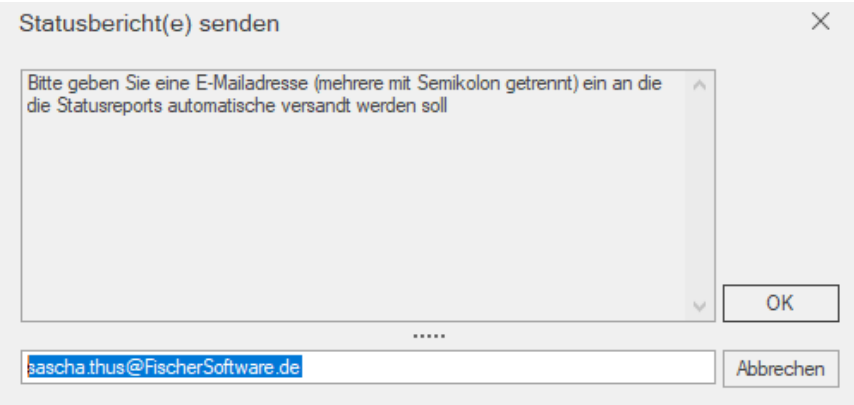
Es werden auch alle Vorgänge angezeigt, wo die entsprechende Firma/Person im Externen Verteiler vorhanden ist.

Seit Version 10 können Sie mit einem Rechtsklick auf einen Vorgang, den zugeordneten Kontakt öffnen.

Sie können in der Vorgangsübersicht einen oder mehrere Vorgänge markieren und entsprechende Statusberichte versenden. Öffnen Sie das Kontextmenü mit einem Rechtsklick und wählen Sie dort „Statusbericht(e) erzeugen“ aus.



Schreiben Sie nun die E-Mailadresse von einem oder mehrerer empfänger in dafür vorgesehene Zeile und klicken Sie zum Bestätigen auf „OK“.

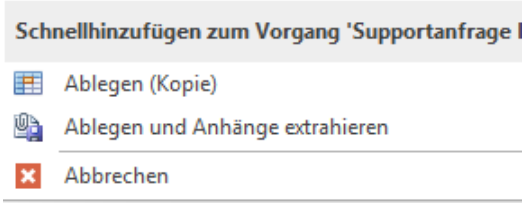


Sie Statusberichten werden dann automatisch erzeugt und versendet.

4.6.2. Schnellzuordnung von E-Mails und Dateien

Neu in Version 12 ist die Möglichkeit der Schnellzuordnung von Dateien und E-Mails ohne den Vorgang zu öffnen.

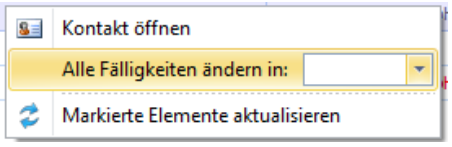
Markieren Sie hierfür mehrere E-Mails in Outlook oder mehrere Dateien im Explorer und ziehen Sie nun die gewählten Elemente mit gedrückter Maustaste über den gewünschten Vorgang und lassen die Maustaste los (Drag & Drop). Wählen Sie nun, wie Sie die Elemente einfügen wollen:



Hinweis: Lassen sie sich nicht durch den durchgestrichenen Kreis irriteiren, der erscheint, wenn Sie sich auf der Vorgangsüberischt befinden.

4.6.3. Ändern von Fälligkeiten in der Vorgangsübersicht

Seit Version 11 besteht die Möglichkeit die Fälligkeit von einem Vorgang oder mehreren Vorgängen über einen Rechtsklick zu ändern.

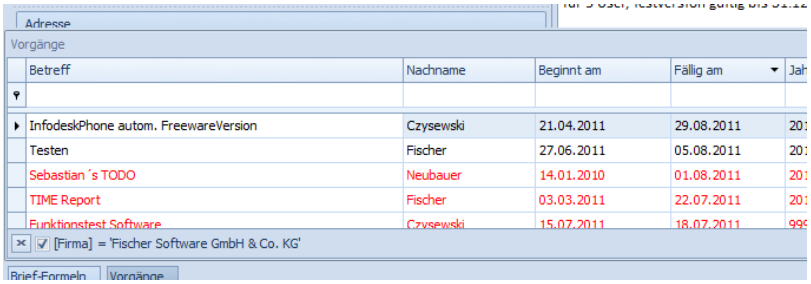


Wählen Sie nun das entsprechende Datum aus und bestätigen Sie die Auswahl.

4.6.4. Über die Adresse

Im Infodesk-Kontakt finden Sie am unteren linken Rand die Registerkarte „Vorgänge“.

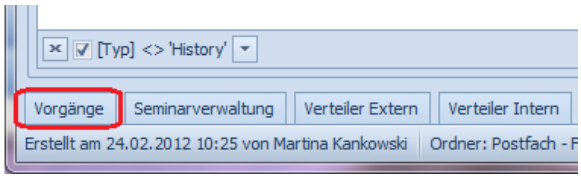
Gehen Sie mit dem Mauszeiger auf diese Registerkarte. Die Vorschau der Vorgänge zur Firma wird Ihnen nun angezeigt.



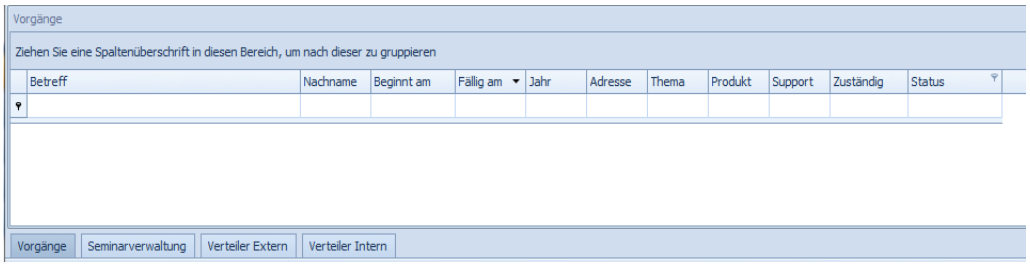
Wählen Sie nun den gewünschten Vorgang aus und öffnen diesen mit einem Doppelklick.

4.6.5. Aus einem Vorgang

In einem geöffneten Vorgang finden Sie unten links die Registerkarte „Vorgänge“.



Gehen Sie mit der Maus auf diese Registerkarte und die Vorschau der Vorgänge öffnet sich.



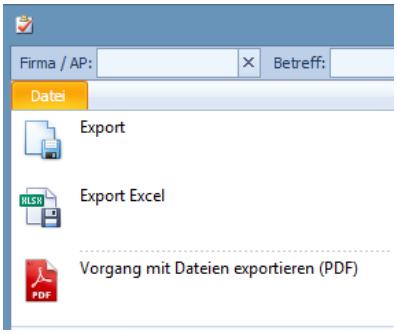
Hier finden Sie alle Vorgänge zu dieser Firma bzw. zu dieser Person, wenn kein Firmenname hinterlegt ist.

4.6.6. Drucken von Vorgängen aus der Vorgangsansicht (als Archiv drucken)

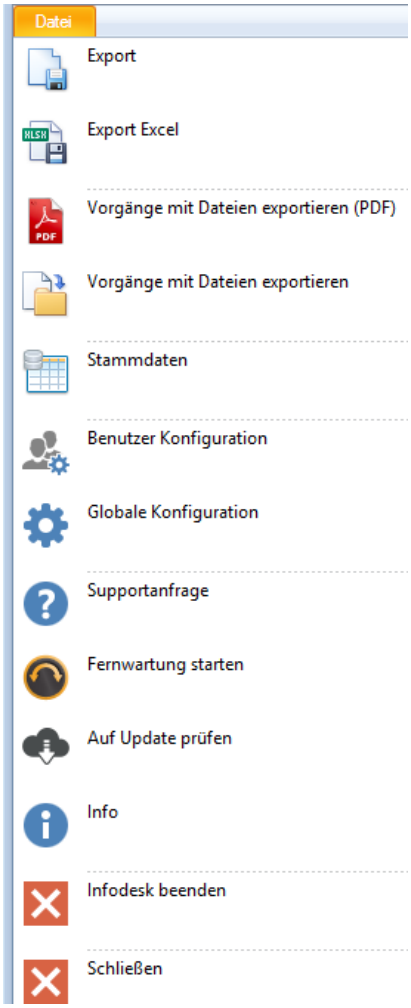
Aus einem Vorgang heraus können Sie die Funktion über *Datei -> Vorgang mit Dateien exportieren* aufrufen, oder die Übersicht nach Excel exportieren.

Hinweis: Wenn Sie einzelne Vorgänge markieren werden im Anschluss diese Vorgänge gedruckt

Hinweis: Ist kein Vorgang markiert, werden **alle** angezeigten Vorgänge gedruckt.



Die weiteren Schritte dazu sind im Kapitel 4.7.28 beschrieben.



Über Datei können Sie die gefilterten Kontakte exportieren.

„**Export**“: Exportiert die angezeigten Vorgänge in einen Report. Sie können dann den weiteren Export in ein Dateiformat bestimmen (PDF, Excel, etc.).

„**Export Excel**“: Exportiert die angezeigten Vorgänge nach Excel.

„**Vorgänge mit Dateien exportieren (PDF)**“: exportiert nach PDF

„**Vorgänge mit Dateien exportieren**“: exportiert ins Dateisystem.

„**Stammdaten**“: Öffnet die Stammdatenbank (nur sichtbar für folgende User: Stammdatenbearbeiter und Admin-User).

„**Benutzerkonfiguration**“: Öffnet die Benutzerkonfiguration.

„**Globale Konfiguration**“: Öffnet die globale Konfiguration (nur sichtbar für die Admin-User).

„**Supportanfrage**“: Öffnet eine E-Mail mit vorbelegter Mailadresse und einer angehängten Datei (ErrorLog).

„**Fernwartung starten**“: Es öffnet sich ein Fenster von pcvisit. Geben Sie hier die Verbindungs-ID (teilt Ihnen der Supporter mit) ein.

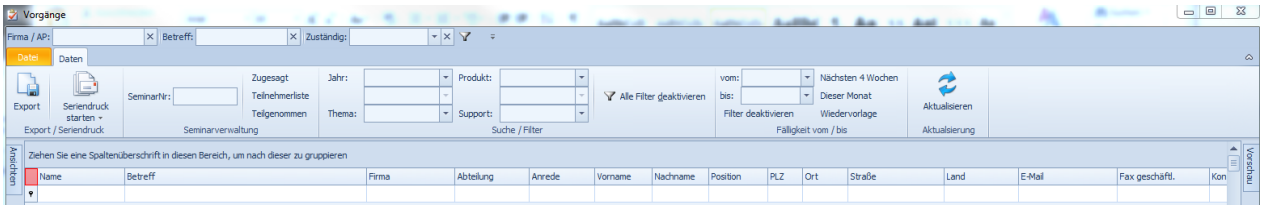
„**Info**“: Es öffnet sich ein Informationsfenster (Versionsnummer, Anzahl der Lizenzen, SQL-Verbindung und Zusatzmodule)

„**Infodesk beenden**“: schließt Outlook Infodesk unabhängig von Outlook

„**Schließen**“: Schließt das Übersichtsfenster

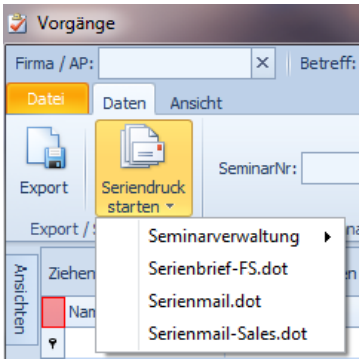
4.6.7. Seriendruck aus Vorgängen

Klicken Sie auf den Knopf „Aus Vorgängen“ und unsere Vorgangs-Ansicht öffnet sich in der Seriendruck-Ansicht:



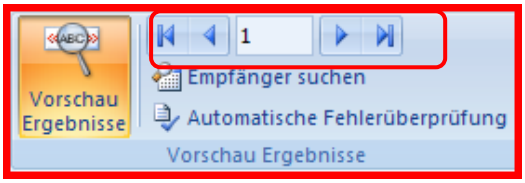
Filtern Sie nun nach einem Ihrer Index-Felder und/oder dem Betreff oder benutzen Sie die Spaltenfilter oder sortieren Sie nach einzelnen Spalten.

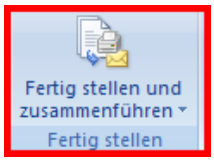
Nachdem Sie alle benötigten Filter gesetzt haben wählen Sie sich die entsprechende Vorlage aus. Klicken Sie auf „Seriendruck starten“ und wählen nun die gewünschte Vorlage aus.



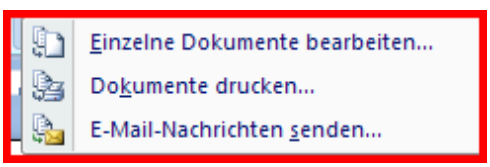
Ihre ausgewählte Vorlage wird im Word-Dokument geöffnet.

Schreiben Sie jetzt den gewünschten Text und sehen Sie sich die einzelnen Exemplare über die Pfeiltasten an. Klicken Sie nun auf „Fertig stellen und zusammenführen“.





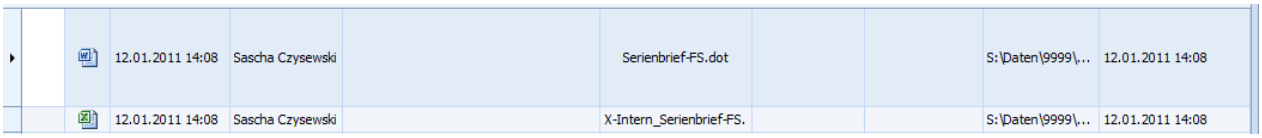
Folgendes Menü öffnet sich:



Wählen Sie die entsprechende Funktion aus.

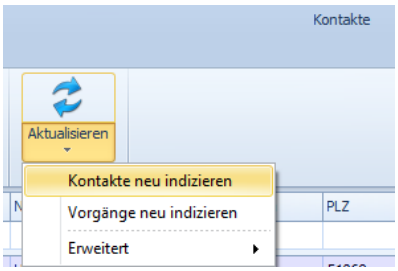
Achtung: Wenn Sie auf E-Mail-Nachricht senden…“ klicken werden die E-Mails ohne Öffnen des E-Mail-Fensters versendet.

In Ihrem Vorgang werden zwei Einträge erzeugt. Der Link zum Serienbrief und der Link für die dazugehörige Excel-Datenquelle, um später den Personenkreis noch nachvollziehen zu können.

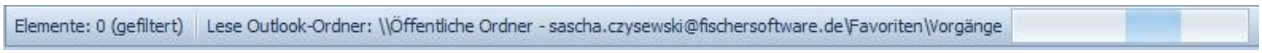


4.6.8. Neuindizierung von Vorgängen

Sie können Ihren Index für die Vorgänge neu aufbauen lassen, indem Sie in der Vorgangsübersicht auf den unteren Teil des geteilten Knopfes „Aktualisieren“ gehen und dort auf „Vorgänge neu indizieren“ klicken.

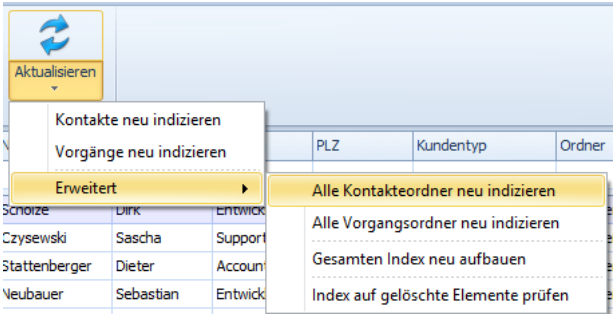


Nach dem Start der Neuindizierung leert sich die Vorgangsansicht und Sie sehen im unteren Teil der Übersicht einen Fortschrittsbalken.



Nach Beendigung der Neuindizierung füllt sich die Übersicht wieder.

Sollten Sie mehrere Vorgangsordner in Outlook Infodesk eingebunden haben, können Sie alle Vorgangsordner neu indizieren lassen, indem Sie, wie oben beschrieben, vorgehen und im Menü auf „Erweitert“ klicken.

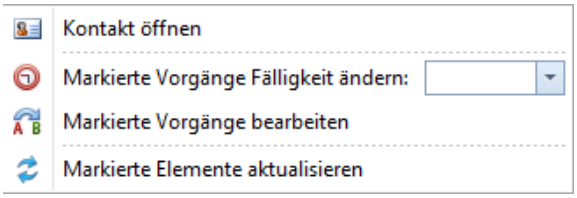


In dem erweiterten Menü haben Sie dann auch die Möglichkeit den gesamten Index neu aufbauen zu lassen oder den Index nach gelöschten Elementen zu überprüfen.

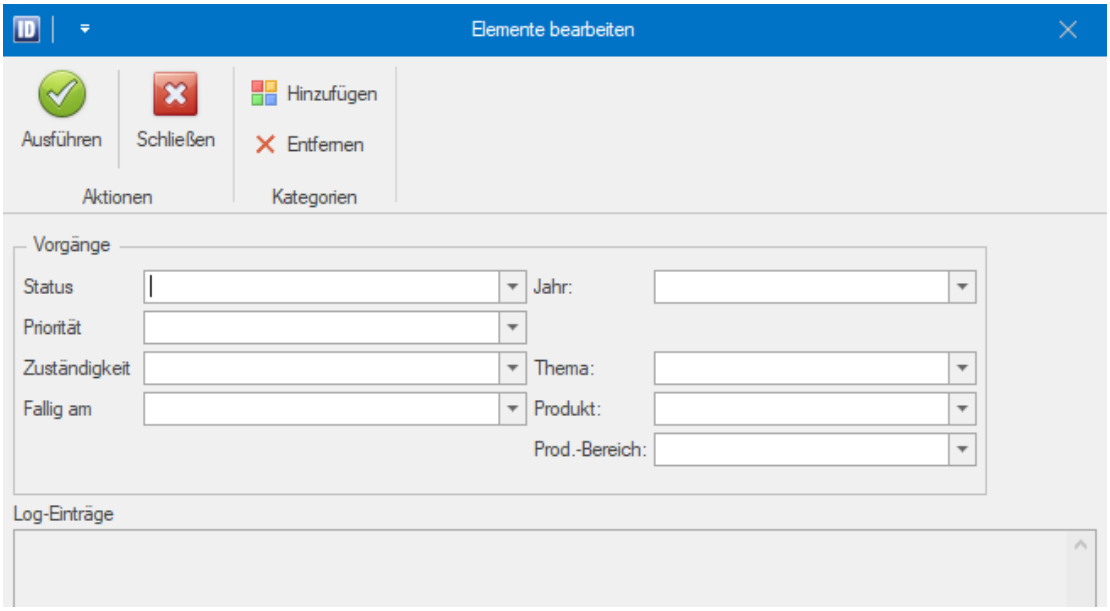
4.6.9. Mehrfachänderungen von Statusfeldern und Kategorien

Sie können über die Vorgangsansicht (nach Filterung/Mehrfachmarkierung) einfach alle markierten Vorgänge mit neuen Werten in den Status-Feldern (Status, Priorität, Zuständigkeit und Fälligkeit) und den Index-Feldern ändern oder den Vorgängen Kategorien hinzufügen oder entfernen.

Machen Sie nach der Markierung der gewünschten Vorgänge einen Rechtsklick in die Vorgangsübersicht und wählen dort den Punkt „Markierte Vorgänge bearbeiten“.



Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie die neuen Werte definieren können.



Hinweis: Zugeordnete Kontakte können nicht geändert werdem.

4.7. Vorgangsverwaltung

Ein Vorgang wird wie eine elektronische Akte behandelt. Hier werden sämtliche Aktionen, wie Telefonate, Aktennotizen, Briefe, Angebote, E-Mails oder Termine, zu einem Kontakt dokumentiert. Jeder Vorgang kann an den entsprechenden Mitarbeiter delegiert und auf Wiedervorlage gesetzt werden. Beim Erzeugen eines neuen Vorganges aus einer Adresse werden automatisch alle Kontaktdaten in das Vorgangsformular übernommen.

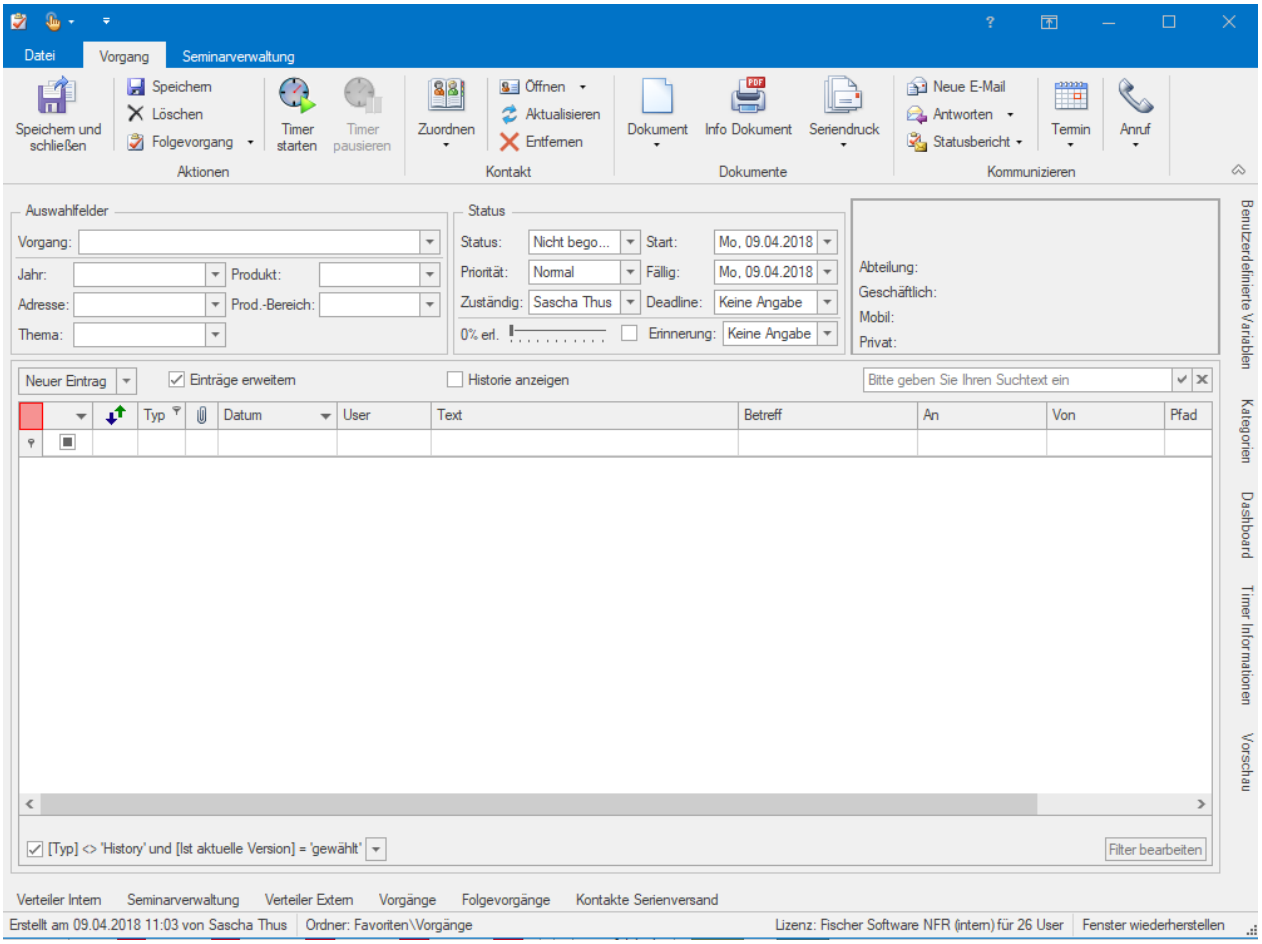
Ein neuer Vorgang kann folgendermaßen erstellt werden:

- aus einer Adresse über den Knopf „Neuer Vorgang“
- aus der Vorgangsansicht, über den Knopf „Neuer Vorgang“
- aus der Infodesk Adress-Ansicht, über den Knopf „Neuer Vorgang“
- aus der Infodesk Adress-Ansicht, über das Kontextmenü
- aus dem Dashbord, über den Knopf „Neuer Vorgang“

Hinweis: Sollten Sie mehrere Vorgangsordner verwenden und auch einen Zugriff auf mehrere Vorgangsordner haben, wird aus dem Knopf „Neuer Vorgang“ ein sogenannter Split-Button (geteilter Knopf). Wenn Sie auf den oberen Teil klicken wird ein neuer Vorgang in dem zuletzt ausgewähltem Vorgangsordner angelegt (siehe dazu den Text unter den Knopf – Name des Vorgangsordners). Wenn Sie einen anderen Vorgangsordner auswählen wollen, klicken Sie auf den unteren Teil des Knopfes und wählen dort den entsprechenden Vorgangsordner aus. Es entfällt somit das Auswahlfenster in welchem Ordner Sie den neuen Vorgang anlegen wollen!

4.7.1. Vorgangsformular

Der obere Bereich des Formulars ist die Aktionsebene im „Vorgang“. Hier können Aktionen, wie z.B. Telefonate, Briefe, E-Mails, etc. gestartet werden. Man kann dort aber auch einen Folgevorgang erzuegen und wer die Berechtigung hat, kann den geöffneten Vorgang löschen.

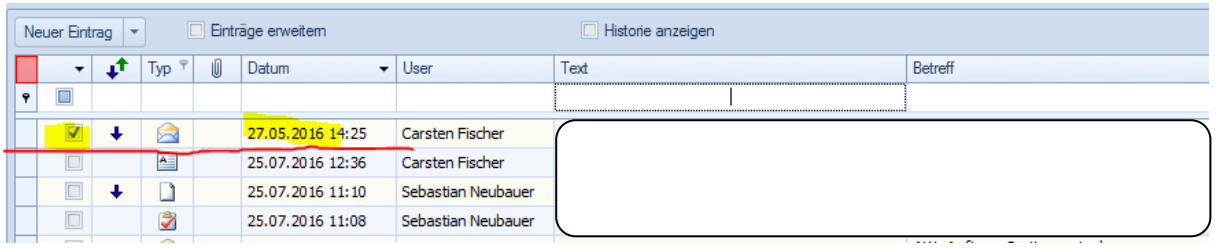


Der untere Bereich des Formulars ist das sogenannte Tagebuch. Hier werden beim Erstellen eines Dokumentes, einer E-Mail, einer Erinnerung oder eines Termins automatisch Einträge mit Datum, Uhrzeit und Namen erzeugt. Der Eintrag erfolgt in einer Tabelle. Über den Knopf *„Neuer Eintrag“* oberhalb des Notizfeldes wird eine neue Tabellenzeile manuell erzeugt. Der Knopf wird benutzt um z.B. Telefon- oder Gesprächsnotizen festzuhalten.

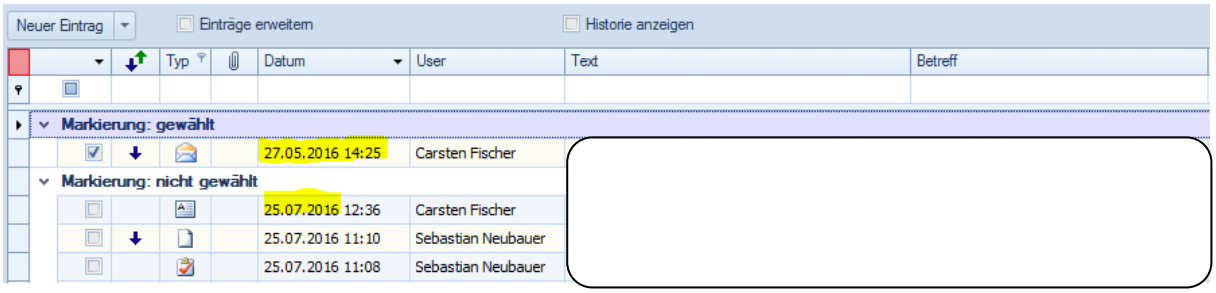
Das Suchfenster durchsucht alle Spalten der Vorgangstabelle nach bestimmten begriffen (keine Volltextsuche).

Es gibt eine neue Spalte „Markierung“, nach der primär sortiert ist (markierte Einträge stehen oben). Sekundäre Sortierung wie gehabt nach Datum. Es gibt zwei Layout-Möglichkeiten:

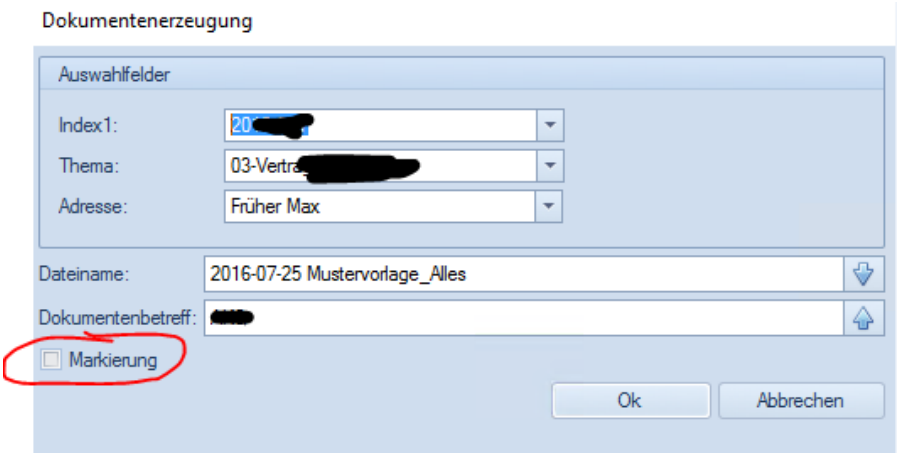
Variante 1 (Default, steht nach einem Klick auf Fenster wiederherstellen in einem Vorgangsformular dem User zur Verfügung):



Variante 2 (Gruppierung nach der Spalte Markierung, Rechtsklick auf die leere Überschrift, „nach dieser Spalte gruppieren):



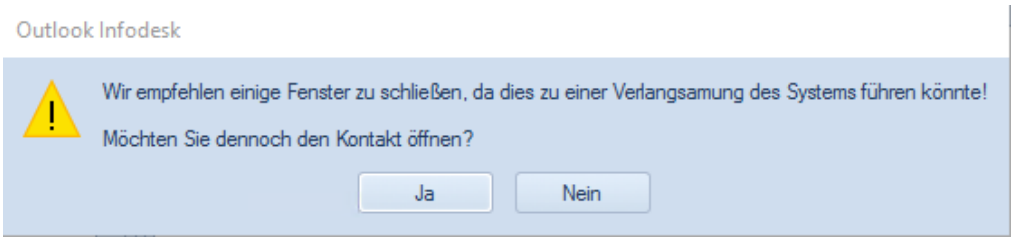
Zusätzlich kann bereits bei der Ablage oder der Erzeugung von Dateien, Dokumenten, E-Mails die Markierung gesetzt werden:



Das Ganze funktioniert auch andersrum, also die Markierung als „Erledigt“ und nicht als „ToDo“ bzw. „Favorit“. Dazu ist lediglich die primäre Sortierung umzudrehen.

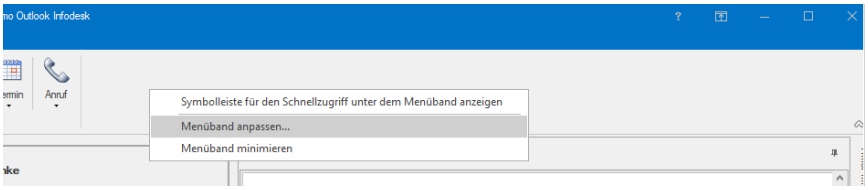
Hinweis: Die Spalte Markierung können Sie bei bestehenden Installationen über Spaltenauswahl oder „Fenster wiederherstellen“ einfügen.

Hinweis: Bei zu großen Vorgängen (Anzahl der Einträge 500 oder einer Größe von 2 MB) kommt ein Warnhinweis. Legen Sie dann einen Folgevorgang an.

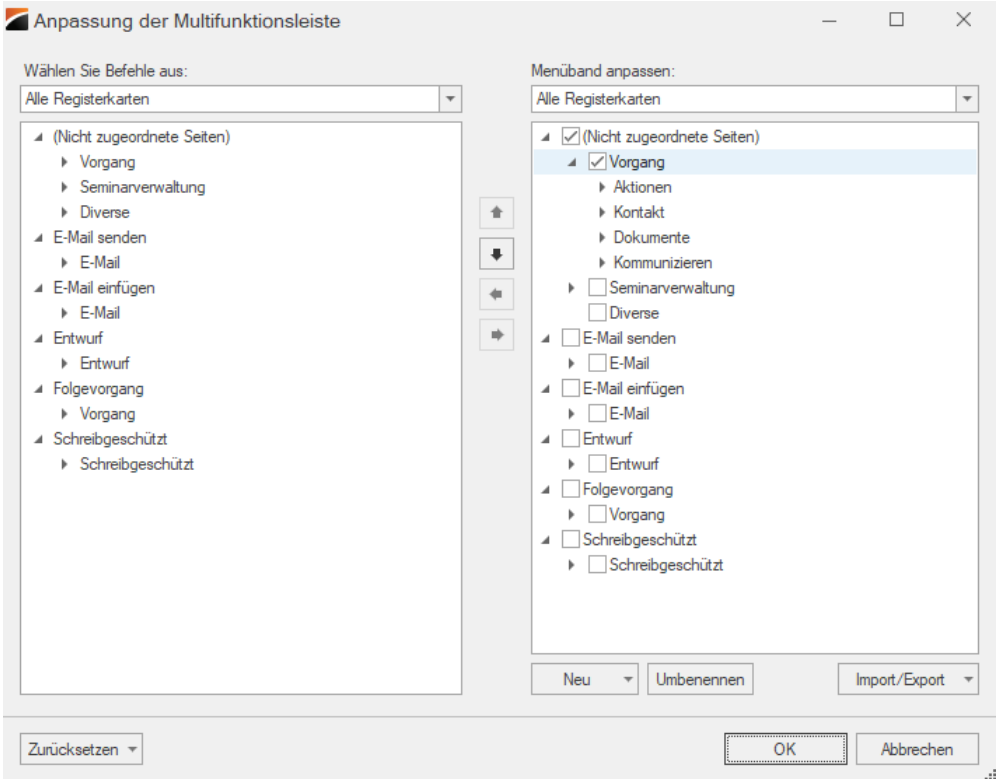


4.7.2. Anpassung Menüband (Ribbon)

Das Menüband in Vorgängen kann ab Version 12 vom Admin-User global angepasst werden. Durch einen Rechtsklick auf das Menüband erhalten Sie die Auswahl „Menüband anpassen“. Wenn Sie diese mit der linken Maustaste bestätigen,



Erscheint ein neues Fenster für die Anpassung.



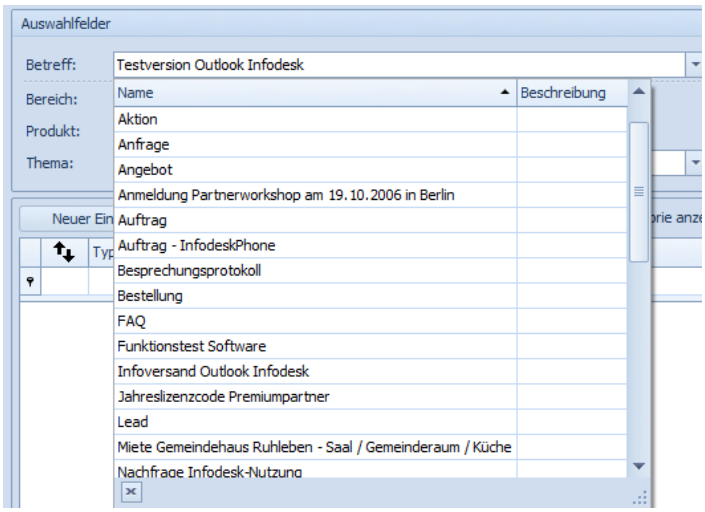
Sie können vorhandene Elemente anpassen und neue hinzufügen. Gestalten Sie das Menüband so, wie es für Ihre Arbeitsweise am besten ist.

Hinweis:

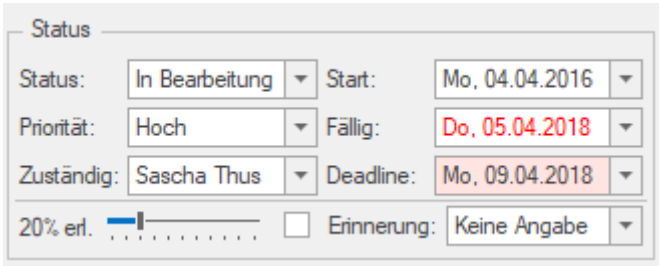
Die Änderung passiert vorerst nur lokal. Die angepasste Datei „ActivityFormRibbonLayout.xml“ muss aus dem Appdata Verzeichnis (C:\Users\USERNAME\AppData\Roaming\Fischer Software\Outlook Infodesk\FormDesign\Task) in das zentrale Config-Verzeichnis unterhalb von FormDesign\Task kopiert werden, damit die Anpassung dann auch allen Benutzern zur Verfügung steht.

4.7.3. Beschriftung eines Vorgangs

Jeder Vorgang muss zuerst beschriftet werden. Es muss mindestens ein Betreff ausgewählt werden, um den Vorgang speichern zu können. Dieser kann frei gewählt oder aus der Scroll-Box übernommen werden. Die verschiedenen Betreff-Bezeichnungen werden in der Stammdatenbank gepflegt. Ergänzen Sie den Betreff noch um das aktuelle Thema (z.B. Aktennotiz: „Neue Software“), um später in den Vorgangsübersichten den Vorgang schneller finden zu können.



Im mittleren Teil des Vorgangformulars werden Sie über den Status des Vorgangs informiert.



Ein Vorgang kann folgenden Status haben:

In den anderen Status-Feldern kann dem Vorgang eine Priorität und eine Fälligkeit vergeben werden. Außerdem ist hier zu erkennen, wann der Vorgang aufgenommen wurde.

„Fällig“ gibt an, wann der Vorgang fällig ist.

Ein Klick auf den kleinen Pfeil neben dem Feld öffnet eine Kalenderübersicht.

„Deadline“ gibt an, bis wann der Vorgang endgültig bearbeitet sein muss.

Ein Klick auf den kleinen Pfeil neben dem Feld öffnet eine Kalenderübersicht.

Hinweis: Ist die Deadline einmal gesetzt, kann Sie nur der Ersteller des Vorgangs oder ein Infodesk Admin-User noch verändern. Die Einfärbung passiert über die Farbformatierung (siehe Kapitel 4.4.12)

Hier die Definition der Farben:

Grün: sobald die Deadline gesetzt, der Vorgang nicht erledigt ist und die Deadline mehr als 7 Tage entfernt ist.

Gelb: sobald die Deadline gesetzt, der Vorgang nicht erledigt und die Deadline 4 bis 7 Tage entfernt ist.

Rosa: sobald die Deadline gesetzt, der Vorgang nicht erledigt und die Deadline 1 bis 3 Tage entfernt ist.

Rot: sobald die Deadline gesetzt, der Vorgang nicht erledigt und die Deadline heute oder der Vorgang überfällig ist.

Hier die Ausdrücke für die Farbformatierung:

Grün: Iif([Deadline] Is Null, False, DateDiffDay(Today(), [Deadline]) > 7 And [Status] <> 2) BackColor = Honeydew
Gelb: Iif([Deadline] Is Null, False, DateDiffDay(Today(), [Deadline]) <= 7 AND DateDiffDay(Today(), [Deadline]) > 3 And [Status] <> 2) BackColor = LightYellow
Rosa: Iif([Deadline] Is Null, False, DateDiffDay(Today(), [Deadline]) <= 3 AND DateDiffDay(Today(), [Deadline]) > 0 And [Status] <> 2) BackColor = MistyRose
Rot: Iif([Deadline] Is Null, False, DateDiffDay(Today(), [Deadline]) <= 0 And [Status] <> 2) BackColor = Red

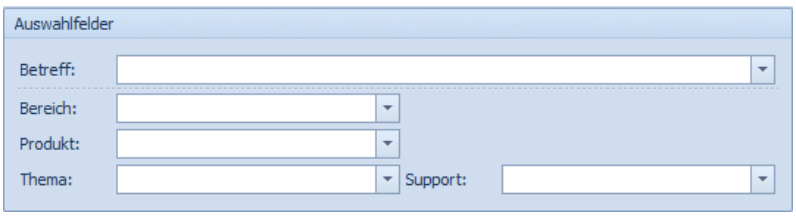
Hinweis: Bei bestehenden Installationen muss die Farbformatierung noch gesetzt werden. Die Deadline kann beim Setzen nicht kleiner als heute sein.

Bei „Zuständig“ wird die zuständige Person ausgewählt. Standardmäßig wird eine automatisch erzeugte E-Mail mit Vorgangslink an die zuständige Person gesendet. Bei Zuständigkeitswechsel wird im Hintergrund, je nach Einstellung in der globalen Konfiguration, eine automatische E-Mail versendet. Wenn Sie die zuständige Person sind und jemanden anderen zuständig machen, erhält dieser eine E-Mail mit dem Betreff „Infodesk zuständig“. Sollte ein anderer Infodesk-User die Zuständigkeit in einem Vorgang, für den Sie zuständig sind, wechseln, dann erhalten Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Infodesk nicht mehr zuständig“.

Mit der Funktion „%erledigt“ können Sie den Stand Ihrer Vorgänge noch besser verfolgen.

Setzen Sie sich Erinnerungen mit Datum und Uhrzeit, um gezielt an Vorgänge erinnert zu werden.

Im Feld „Schlüsseldaten“ werden die Schlüsseldaten zu diesem Vorgang über den Knopf mit dem Pfeil ausgewählt. Die Schlüsseldaten werden in der Stammdatenbank ergänzt.



Wichtig!

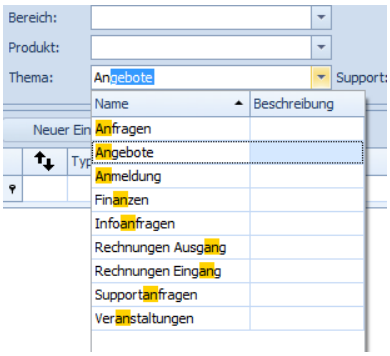
Der Speicherpfad für jedes Dokument wird aus den Schlüsselfeldern automatisch definiert. Sind diese Felder nicht korrekt ausgefüllt, erhalten Sie einen Hinweis.

4.7.4. Besondere Eingabemethoden im Betreff und den Schlüsselfeldern

Im Vorgangsformular lassen sich im Betreff-Feld und in den Indexfeldern (Schlüsseldaten) nun durch Eingabe einer Buchstabenkombination (z.B. "an") die Auswahllisten (Comboboxen) filtern. Nach Eingabe von "an" wird der erste Treffer dieser Kombination, invers markiert, angezeigt. Löscht man den invers markierten Bereich, findet man in der Auswahlliste nur noch Einträge, in denen diese Buchstabenfolge vorkommt, also z.B. "**An**gebot", "**An**frage", "Besprechungs**an**frage", "Fin**an**zen" usw.

Alternativ kann die Auswahlliste auch per Tastatur [ALT + Pfeil nach unten] ausgeklappt werden, Positionierung dann mit den Pfeiltasten, Auswahl mit [ENTER]. Mit [TAB] springt man dann ins nächste Feld.

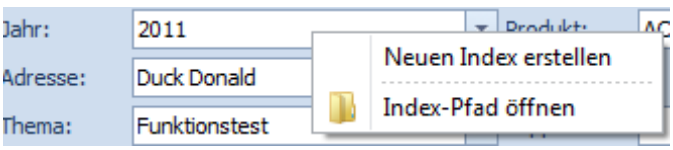
Eine dritte Möglichkeit besteht darin, nach Eingabe der Buchstaben (z.B. "an") direkt die Taste [Pfeil nach unten] zu drücken, damit wird der erste Wert der Auswahlliste direkt angezeigt. Weitere Werte können durch erneutes drücken von [Pfeil nach unten] gewählt werden. [TAB] springt dann ins nächste Feld.



Der gewünschte Eintrag kann dann per Mausklick gewählt werden.

4.7.5. Index-Neuanlage aus einem Vorgang

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den gewünschten Index und wählen Sie dann „Neuen Index erstellen“ aus. Nun können Sie den Index in einem neuen Fenster eingeben.

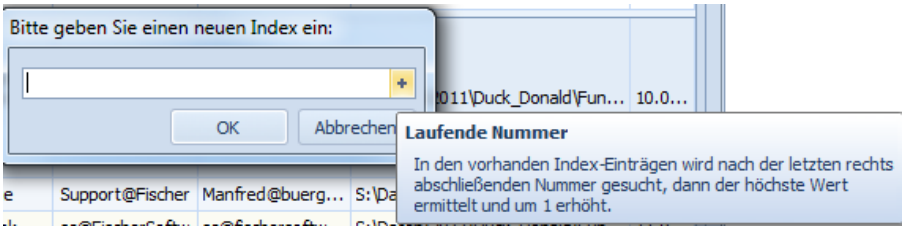


4.7.6. Laufende Nummern im Vorgang

In den Indexfeldern 1-6 kann eine laufende Nummer hochgezählt werden (z.B. für Rechnungs-, Projektnummern oder eine Ticket-ID).

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Index und wählen dort „Neuen Index erstellen“ aus. Um die Projektnummer hoch zu zählen klicken Sie dann auf „+“.

In den vorhandenen Index-Einträgen wird nach der letzten rechts abschließenden Nummer gesucht dann der höchste Wert ermittelt und dann um eins erhöht.

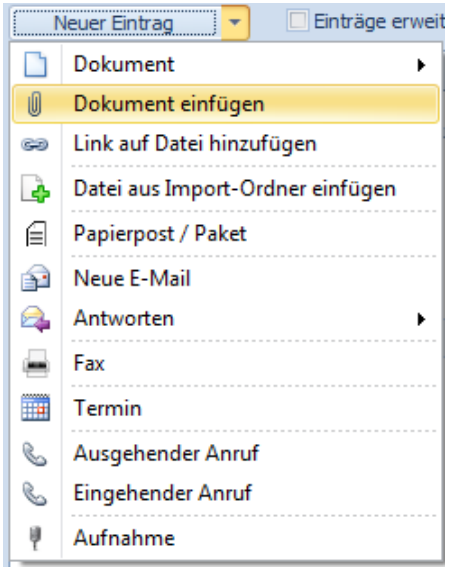


Hinweis: Diese Nummern-Vergabe funktioniert nur im Online-Betrieb!

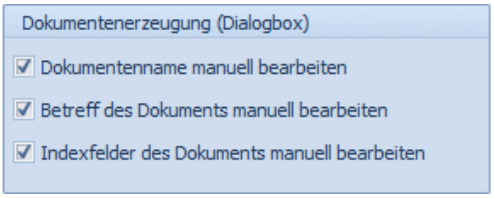
4.7.7. Dokumentenverwaltung

Eingehende Dokumente werden per Drag & Drop oder über das Menü „Neuer Eintrag“ – Dokument einfügen in den Vorgang gezogen bzw. zugeordnet und dort vollautomatisch als verknüpfte Datei im Dateisystem abgelegt. Das klappt für beliebige Dateien (z.B. Powerpoint, AutoCAD, PDF) sowie für E-Mails oder andere Outlook-Objekte inkl. deren Attachements.

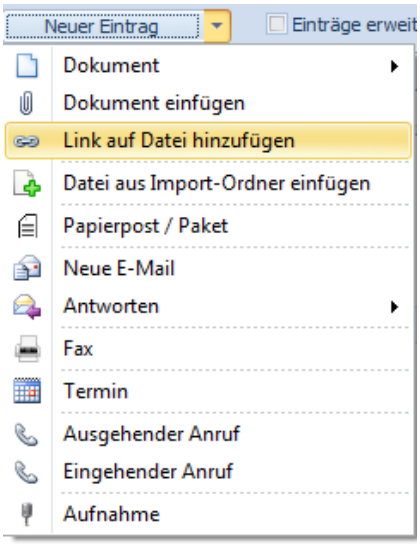
Hinweis: Drag & Drop mit gedrückter „Shift“-Taste löscht die Ursprungsdatei (Papierkorb)



Hinweis: Sollten Sie in der globalen Konfiguration von Outlook Infodesk beim Einfügen von Dokumenten in den Vorgang die Funktion angehakt haben, bekommen Sie ein Einfüge-Menü, in dem Sie Dateinamen, Dokumentenbetreff und die einzelnen Indizes anpassen können.

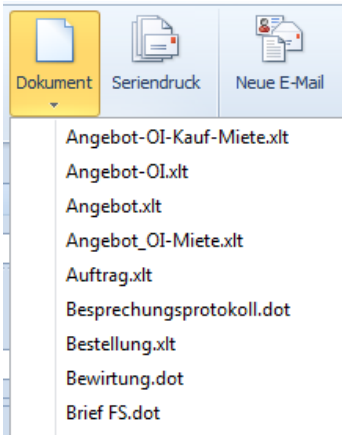


Sie haben die Möglichkeit über den Knopf „Neuer Eintrag“ auch ein einzelnes Dokument in den Vorgang zu verlinken.



Hinweis: Sollten Sie Dateien im Vorgang verlinken, sollten auf das Verzeichnis, in welchem sich diese Datei befindet auch alle Ihre Kollegen Zugriff haben.

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit über den Knopf „Neuer Eintrag“ auch ein Fax via E-Mail senden zu können. Ausgehende Dokumente werden aus dem Vorgangsformular unter Dokument ausgewählt. Sind alle Schlüsseldaten (Index-Felder) ausgefüllt, können Sie ein Dokument über die Dokumentenvorlagen erzeugen. Das ausgewählte Dokument wird erzeugt, sobald Sie das gewünschte „Dokument“ angeklickt haben.



Beim Abspeichern des Dokumentes wird ein neuer Eintrag im Notizfeld erzeugt.

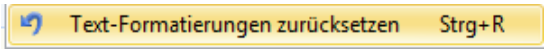
Alle Einträge werden übersichtlich in einer Tabelle abgelegt.

Sie können im Vorgang nach allen vorhandenen Spalten sortieren lassen und so finden Sie noch schneller den gesuchten Eintrag oder die gesuchte Datei.

Hinweis: Benutzen Sie die Spalte „Text“ um Ihre Dokumente genauer zu beschreiben

Alle eingefügten Tabellen werden automatisch von Outlook Infodesk in einen Text umgewandelt und das Einfügen von Bildern und Grafiken wird komplett geblockt.

Mit einem Rechtsklick in die Text-Zelle oder der Tastenkombination „Strg“+“r“ können Sie die Text-Formatierungen zurücksetzen.



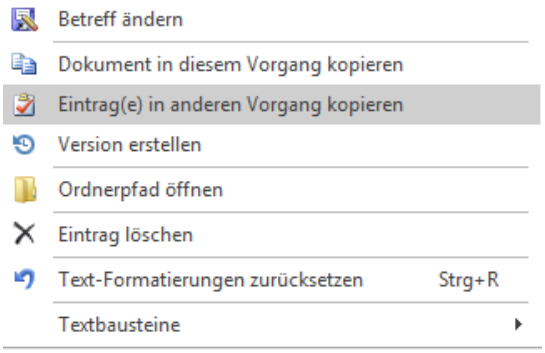
Hinweis: Formatierungen im Textfeld: **fett** „Strg“ + „b“

kursiv „Strg“ + „i“

unterstrichen „Strg“ + „u“

4.7.8. Kopieren / Versionieren von Dokumenten in einem Vorgang

Sie haben Die Möglichkeit bestehende Dokumente in einem Vorgang zu kopieren („Dokument in diesem Vorgang kopieren“) oder den Eintrag in einen anderen Vorgang zu kopieren („Eintrag in anderen Vorgang kopieren“).

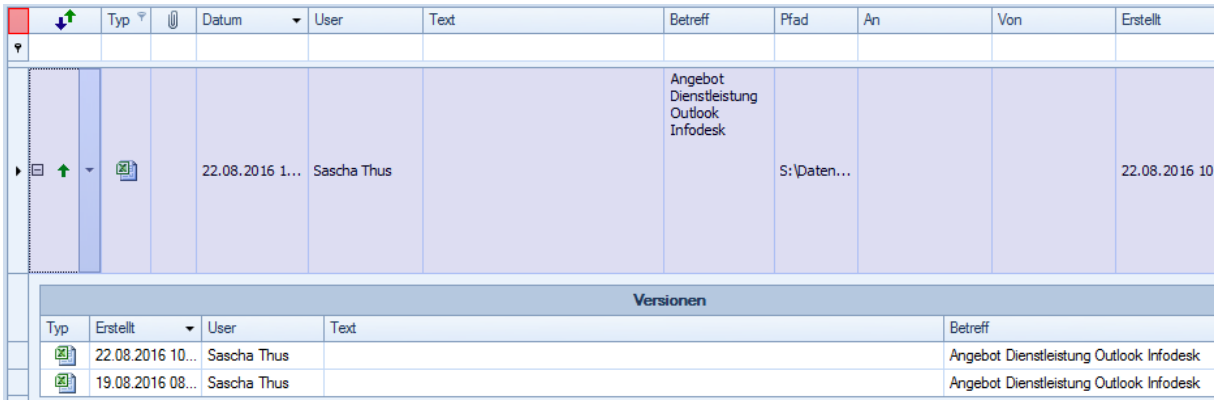


Hinweis: Beim Kopieren von Einträgen in einen anderen Vorgang wird dieser Vorgang nicht geöffnet.

Sie haben auch die Möglichkeit bei Word, Excel, PDF oder Powerpoint Dateien eine Version zu erstellen („Version erstellen“). Es öffnet sich die versionierte Datei.

Im Vorgang wird die Versionierung in einer Gruppe dargestellt, wobei die aktuellste Version immer oben steht.

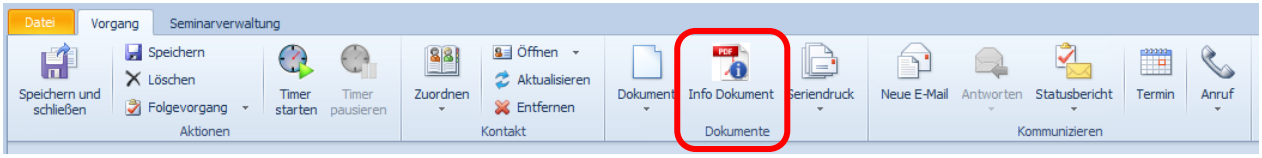
Sie haben auch die Möglichkeit mehrere Dateien zu markieren und über einen Rechtsklick die Versionierung durchzuführen bzw. Dokumente zusammen zu fassen.



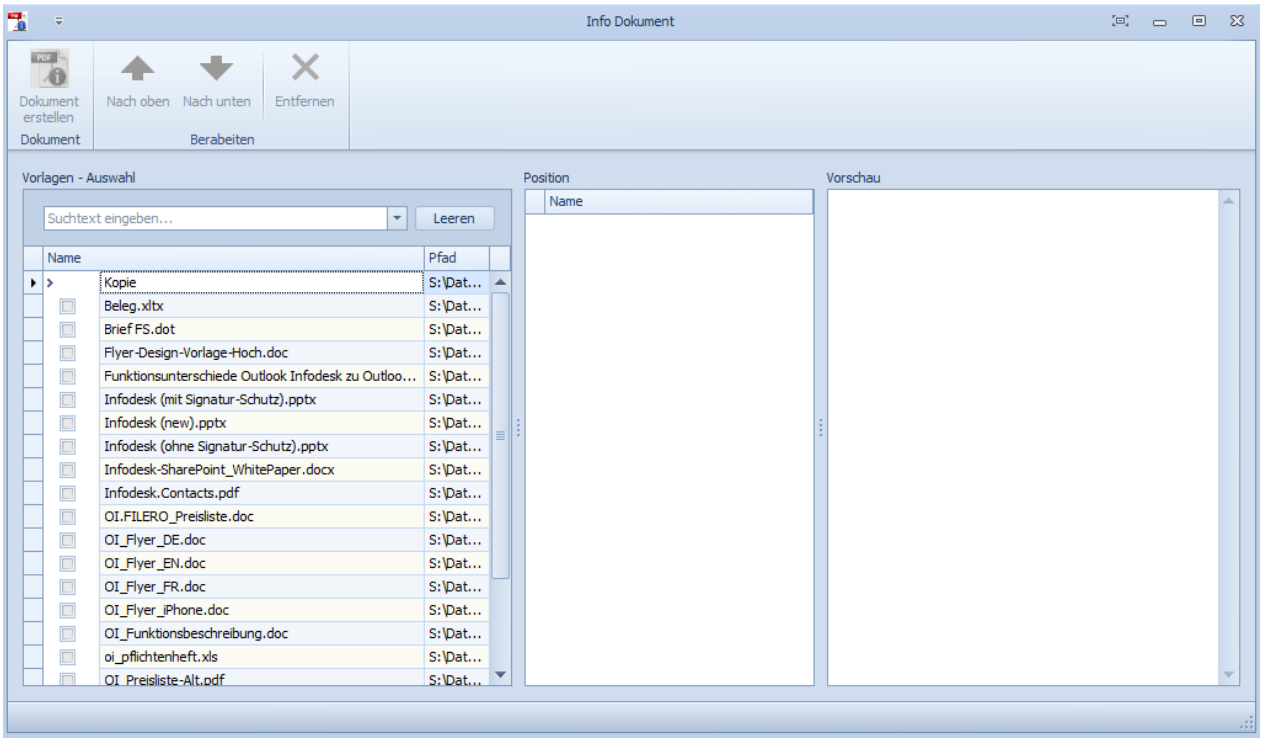
4.7.9. Info-Dokumenten-Verwaltung

Die Info-Dokumentenverwaltung fügt mehrere rechtskonforme Dokumente (Word-, Excel- oder Powerpoint-Format) zu einer PDF-Datei zusammen (bei Word + Excel ggfs. auch personalisiert mit OI-Variablen), ohne dass diese vom User verändert werden können. Sie können die bereitgestellten Dokumente auswählen und die Reihenfolge der ausgewählten Dokumente in dem zu erzeugenden PDF-Dokument bestimmen. Die erzeugte PDF wird im Vorgang hinterlegt und kann von dort aus weiter verarbeitet werden.

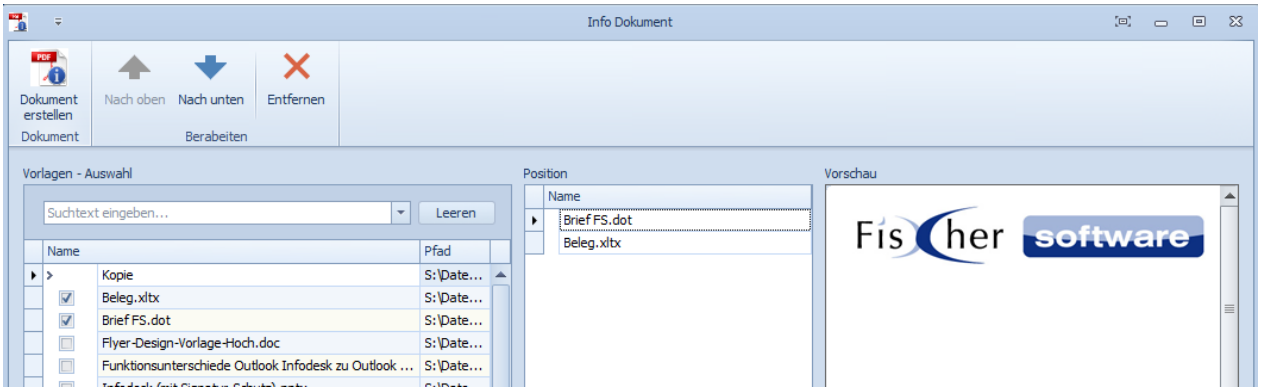
Starten Sie die Info-Dokumenten-Verwaltung über den Knopf „Info Dokumente“ aus einem Vorgang:



Sie erhalten jetzt eine Auswahl aller Dokumente im entsprechenden Vorlagenordner. Hierbei werden, wie bei den Dokumenten-Vorlagen, auch Unterordner berücksichtigt.

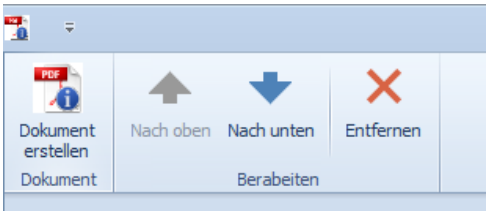


Klicken Sie die entsprechenden Dokumente an. Alle ausgewählten Dokumente werden Ihnen der Reihenfolge nach im Bereich Position angezeigt.



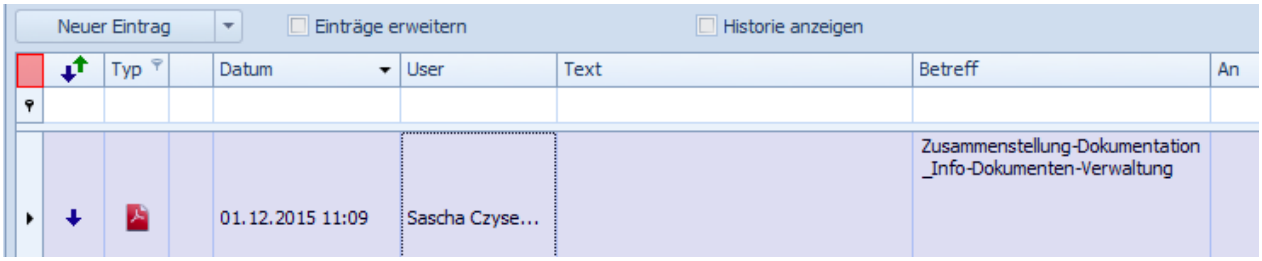
Ändern Sie die Reihenfolge der Dokumente indem Sie im Fenster *Position* ein Dokument markieren und dann im Bereich „Bearbeiten“ die Position verändern (Nach oben / Nach unten) oder entfernen Sie wieder das markierte Dokument. Die Reihenfolge kann auch per **Drag & Drop** verändert werden.

Erzeugen Sie nach der Positionierung der Dokumente die PDF mit den Knopf „Dokument erstellen“.



Es erscheint ein Fortschrittsbalken und ggfs. der InfodeskPrinter.

Nach Abschluss der PDF-Erzeugung wird das erzeugte PDF-Dokument nach bekanntem Ablagedialog im Vorgang abgelegt und kann von dort aus weiter verarbeitet werden.



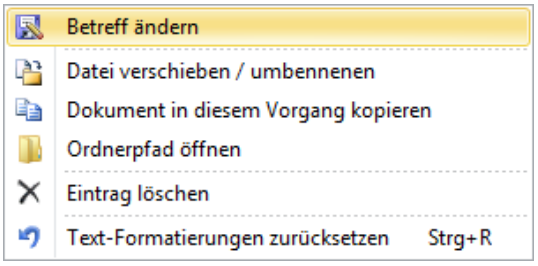
Hinweis: Sollten Sie den Infodesk-Printer installiert haben werden alle druckbaren Dokumente in ein PDF umgewandelt, sollten Sie den Infodesk-Printer nicht installiert haben, so werden nur die Office-Dokumente (Word, Excel, Powerpoint, RTF / Text) in der Dokumentenauswahl angezeigt.

Hinweis: Die auswählbaren Dokumente liegen im zentralen Vorlagenverzeichnis von Outlook Infodesk im Unterordner „Info-Dokumente“. Bitte lesen Sie dazu auch das Kapitel 3.1.2

4.7.10. Bearbeitung von Vorgangseinträgen

4.7.10.1. Editierung des Betreffs

Den „Betreff“, können Sie direkt in der Vorgangstabelle bearbeiten.



Ausnahme: Bei einer ausgehenden E-Mail wird das Kontextmenü nicht angezeigt, da hier der Betreff nicht geändert werden darf.

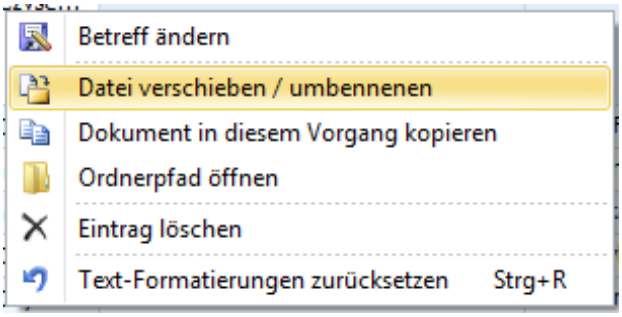
Wurde der Eintrag bereits in Folgevorgänge kopiert, wird das Kontextmenü nicht angezeigt.

Sonderfall: Bei Word- bzw. Excel-Dokumenten führt die nachträgliche Änderung des Betreffs auch zu einer Aktualisierung im Dokument.

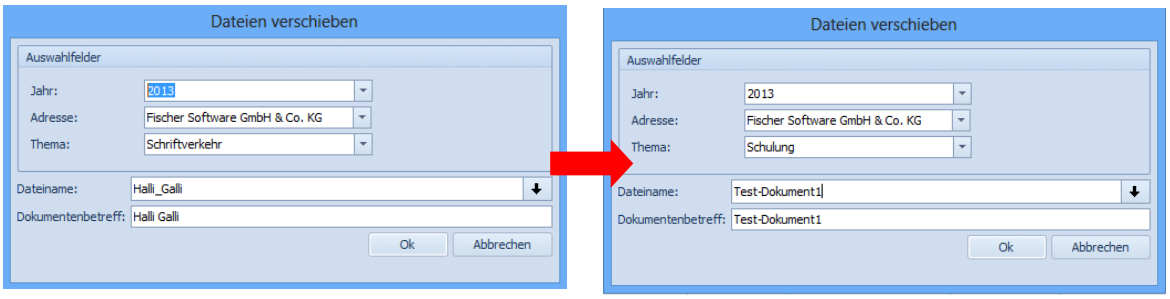
Mit einem Rechtsklick auf den Vorgangseintrag öffnet sich das Kontextmenü.

4.7.10.2. Umbenennen / Verschieben von Dokumenten (Ablagepfad)

Sie haben die Möglichkeit Dateinamen und den dazugehörigen Ablageort zu verändern. Führen Sie dazu einen Rechtsklick auf die Datei aus und wählen die Funktion „Datei verschieben / umbenennen“.



Wählen Sie nun die neuen Indexfelder aus und benennen Sie ggf. auch die Datei um.



S:\Daten\2013\Fischer_Software_GmbH_&_Co._KG\Schriftverkehr\Halli_Galli.doc

S:\Daten\2013\Fischer_Software_GmbH_&_Co._KG\Schulung\Test-Dokument1.doc

Nach Beendigung dieser Aktion erhalten Sie eine Benachrichtigung. Bitte bestätigen Sie diese mit „OK“.

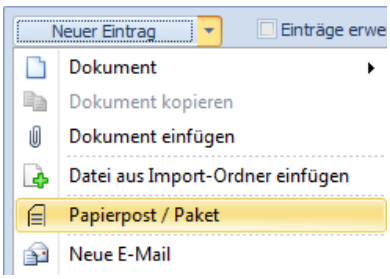
Hinweis: Diese Funktion können Sie nur bei eigenen Einträgen durchführen, es sei denn Sie sind Infodesk-Admin-User.

4.7.10.3. Zuordnung eines Kontaktes

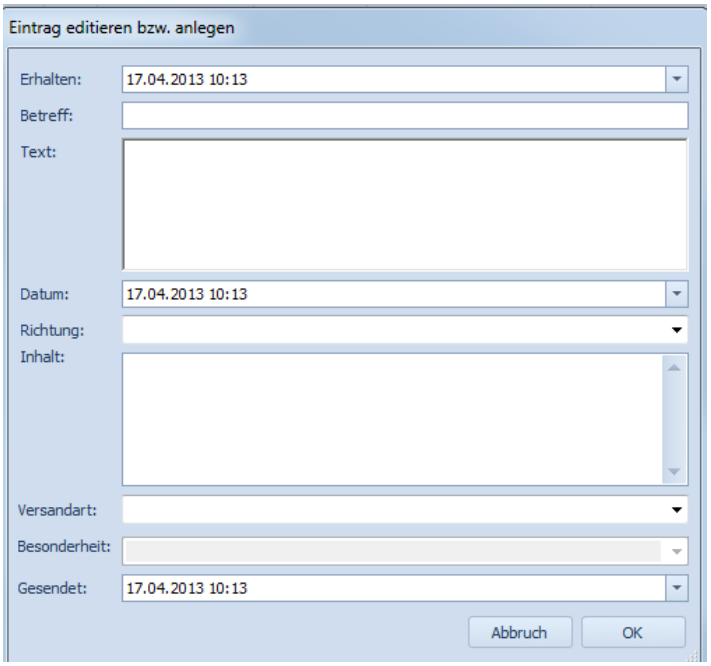
Sie haben jetzt die Möglichkeit den einzelnen Vorgangseinträgen Kontakte zuzuordnen. Die Spalte Kontakt ist standardmäßig nicht eingeblendet. Sie wird über die Spaltenauswahl hinzugefügt. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in eine bereits vorhandene Spalte. Lassen Sie sich dort die Spaltenauswahl anzeigen. Ein neues Fenster mit der Auswahl der Spalten öffnet sich. Ziehen Sie die entsprechende Spalte bei gedrückter linker Maustaste an die gewünschte Stelle. Mit einem Klick auf den kleinen Pfeil öffnet sich die Kontaktauswahl.

4.7.10.4. Eintrag Papierpost / Paket

Sie haben die Möglichkeit den Eintrag „Papierpost / Paket“ zu setzen.



Mit dem Klick auf „Papierpost / Paket“ wird der Eintrag im Vorgang gesetzt und es öffnet sich folgendes Fenster.

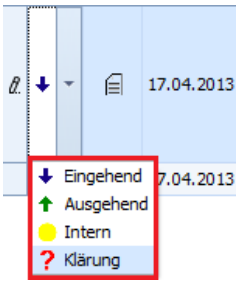


Tragen Sie nun die entsprechenden Daten ein und klicken Sie auf „OK“.

In den Spalten „Gesendet“ und „Erhalten“ können Sie dann direkt im Vorgang nachträglich Änderungen vornehmen.

4.7.10.5. Editieren der Vorgangseinträge

Alle Einträge können nur von den Usern bearbeitet bzw. editiert werden, die die User selber angelegt haben. (Ausnahme: Sie haben in Infodesk den Admin-Modus). Weitere Neuerungen sind die farbliche Kennzeichnung der Pfeile „Eingehend“ bzw. „Ausgehend“ und die Möglichkeit die Richtung bestehender Einträge zu editieren.



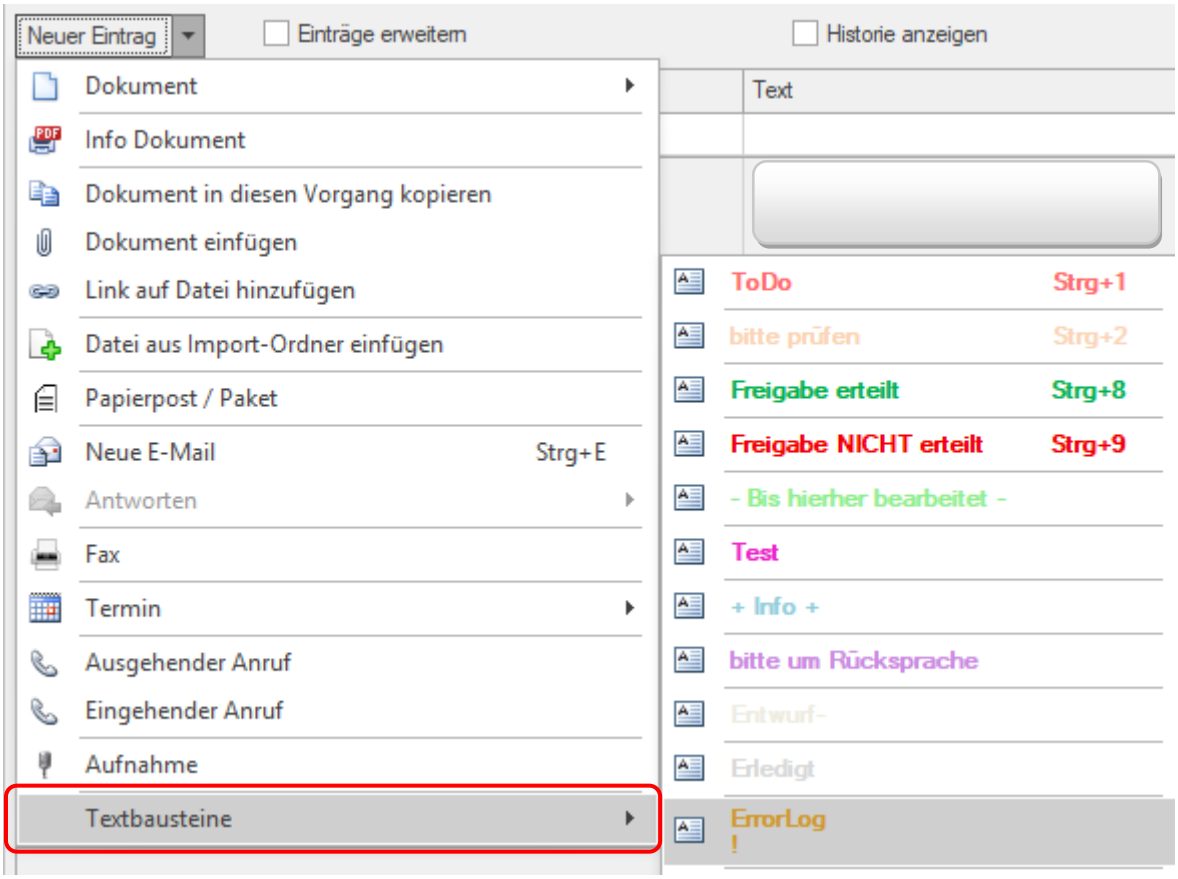
Sie können für den Eintrag die Option „Eingehend“, „Ausgehend“, „Intern“ oder „Klärung“ auswählen. Interne E-Mails können automatisch mit „Intern“ gekennzeichnet werden (siehe 3.5.1).

4.7.10.6. Dokumentenpfad öffnen

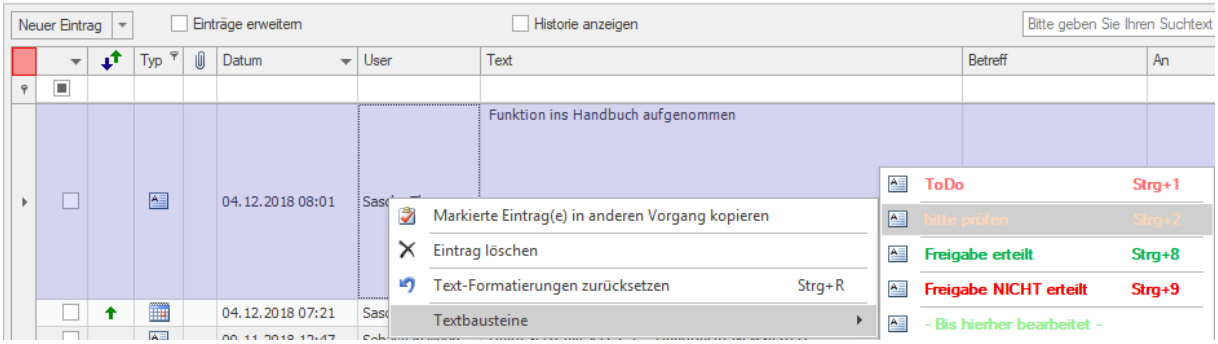
Sie haben die Möglichkeit den Ordnerpfad direkt aus dem Vorgang zu öffnen. Stellen Sie sich hierfür mit der Maus in den gewünschten Index und klicken Sie dann mit der rechten Maustaste in den gewünschten Index und wählen dort dann „Ordnerpfad öffnen“.

4.7.11. Farbliche Kennzeichnung von Vorgangseinträgen / Textbausteine

Sie haben die Möglichkeit Einträge im Vorgang farblich zu markieren, indem Sie den gewünschten und vordefinierten Text über „neuer Eintrag“ „Textbausteine“ auswählen oder diesen Text ins Textfeld schreiben.



Hinweis: Wenn Sie einen bestehenden Eintrag nachträglich farbig editieren möchten, dann markieren Sie die Zeile und führen dann einen Rechtsklick aus, um den entsprechenden Eintrag auszuwählen.



4.7.12. Dokumenten-Vorschau

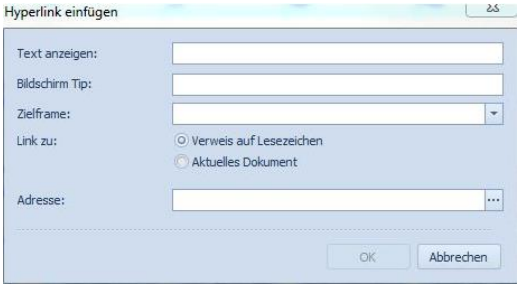
Die Vorschau auf die Dokumente (E-Mails, Word-/Excel – Dokumente, PDFs und Texteinträge) können Sie am rechten Rand einblenden und auch dauerhaft anzeigen, indem Sie das Fenster anpinnen.

Vergrößern oder verkleinern Sie die Anzeige im Vorschaufenster, indem Sie mit dem Mauszeiger auf die Vorschau gehen und dann mit gedrückter „Strg“-Taste das Scrollrad der Maus bewegen. Die Zoomeinstellungen werden gespeichert.

4.7.13. Hyperlinks einfügen

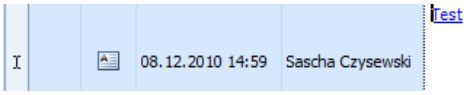
Wenn Sie ein Dokument nur mit einem Vorgang verlinken wollen, setzen Sie einfach einen neuen Eintrag und gehen mit dem Cursor in die Spalte Text und drücken dann die rechte Maustaste – Hyperlink einfügen.

Füllen Sie die Felder aus:



Wichtig: Füllen Sie auf jeden Fall das Feld „Text anzeigen“ aus. Weisen Sie über „Adresse“ das Dokument zu.

Mit OK bestätigen und der Link wird eingetragen.



Hinweis: Diese Funktion ist auch durch die Tastenkombination Strg“ + „K“ erreichbar, markieren Sie hierfür zuerst das Wort was Sie verlinken möchten.

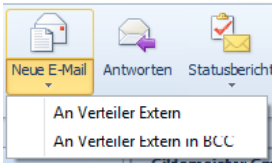
Wenn Sie eine Datei oder einen Ordner aus dem Dateisystem in einem Vorgang verlinken wollen, ziehen Sie die gewünschte Datei oder den gewünschten Ordner per Drag & Drop mit gedrückter „Alt“-Taste in das Notizfeld des Vorgangs. Wenn Sie die Datei oder den Ordner „fallen“ lassen erscheint ein neuer Eintrag. Mit einem Doppelklick auf diesen Eintrag öffnet sich der verlinkte Ordner.

4.7.14. E-Mail-Verwaltung

4.7.14.1. Ausgehende E-Mails

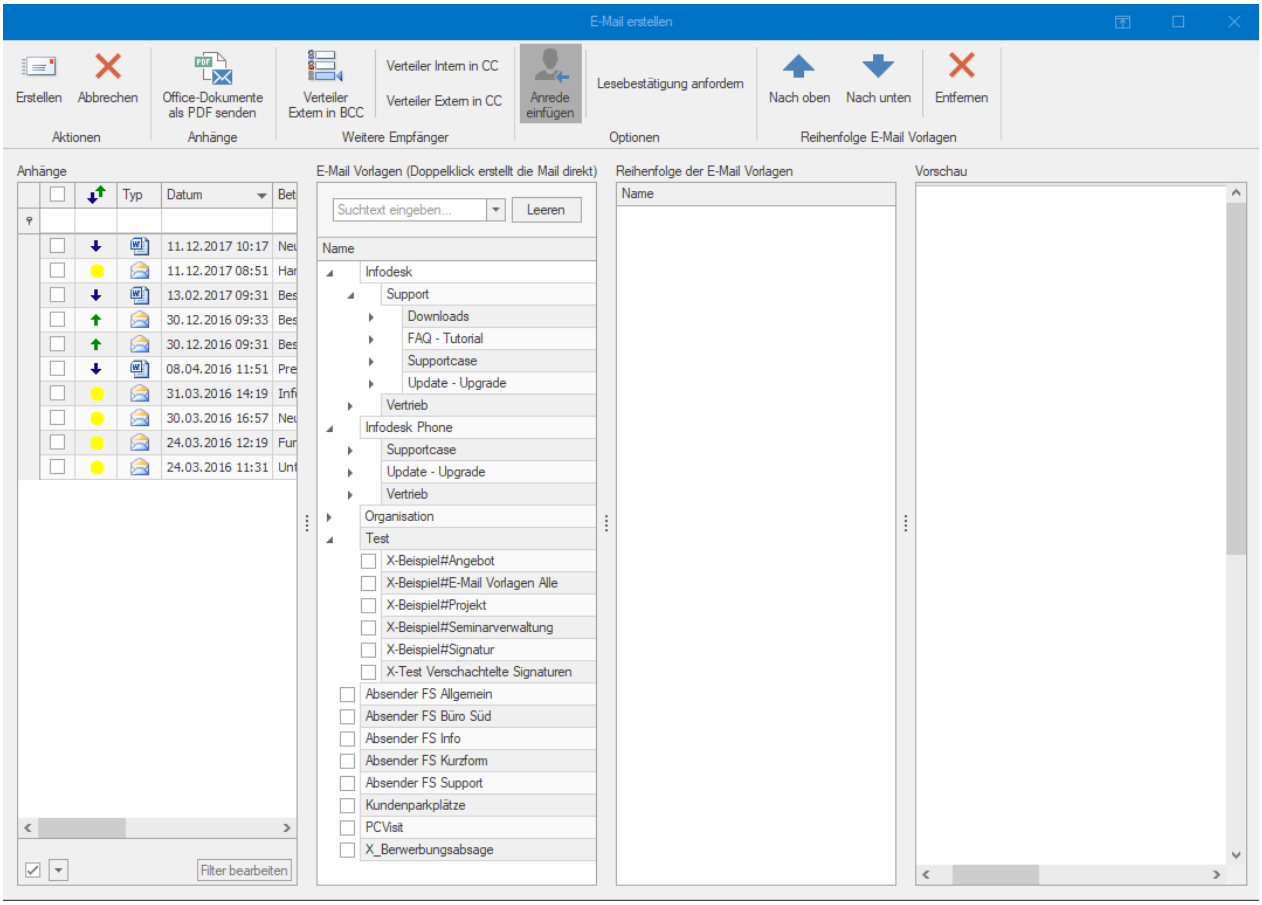
Über den Knopf „Neue E-Mail“ im Vorgangsformular wird zu diesem Vorgang eine E-Mail erzeugt.

Gibt es unter der Registerkarte „Externer Verteiler“ Einträge, so haben Sie die Möglichkeit die E-Mail an „An Verteiler Extern“ oder „An Verteiler Extern in BCC“ zu senden.



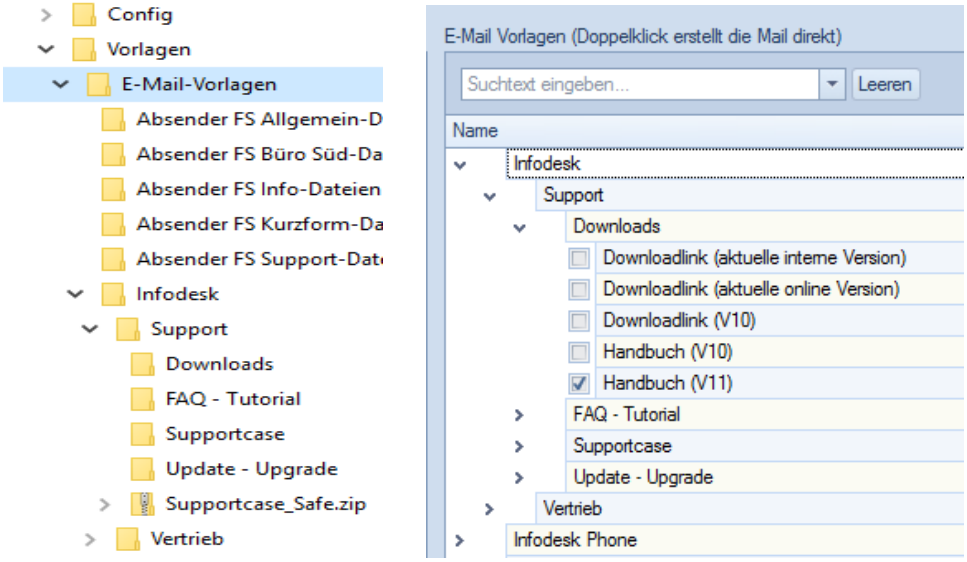
Neu in Version 12:

In jeder der zuvor beschriebenen Möglichkeiten des Versendens einer Mail, erscheint eine neue „E-Mail erstellen“ Registerkarte, in der Sie aus mehreren Optionen auswählen können.



Entscheiden Sie ob Sie die Anrede aus dem Kontakt einfügen wollen. (Die zu versendende E-Mail wird mit automatischer Anrede geöffnet. Hierfür wird die Variable „Briefanrede“ verwendet. Sie können

die automatische Briefanrede in der Konfiguration abschalten.)
Wählen Sie links die gewünschten Anlagen aus, die Sie mit der E-Mail versenden wollen.
Verschicken Sie Office-Dokumente direkt als PDF, ohne sie vorher umgewandelt zu haben. Benutzen Sie hierfür einfach die Funktion „Office-Dokumente als PDF senden“. Wählen Sie hierfür auf der rechten Seite die gewünschten Elemente aus.
Im mittleren Bereich haben Sie die Möglichkeit Ihre E-Mail Vorlagen / Textbausteine auszuwählen und diese in die gewünschte Reinfolge zu bringen.
Rechts sehen Sie die Vorschau auf die einzelnen E-Mail Vorlagen / Textbausteine.
Hinweis: Die Baumstruktur ergibt sich durch entsprechende Verzeichnis-Struktur im zentralen Verzeichnis „Vorlagen\E-Mail Vorlagen“:



Die gewünschten Textbausteine müssen hier als RTF-Format hinterlegt werden (nur RTF) und stehen nach einem Infodesk-Neustart zur Verfügung. In gewohnter Weise können auch alle Variablen verwendet werden, z.B. „{Index1}“ oder „{DueDate}“.

Zusätzlich gibt es noch einige Sondervariablen:
{An:Test@test.de} + BCC + CC + Betreff + file -> ersetzen vollständig die Felder
{BetreffV:} + {BetreffH:} -> ergänzen das bereits vorbelegte Betreff-Feld vorne / hinten

{BetreffH:[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Index1 an
{BetreffH:_[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Leerzeichen und dann Index1 an
{file:\\S:\Daten\[Index2]\Dokument.pdf} <- Fügt einen Anhang aus einem mit dem Index 2 generiertem Pfad hinzu

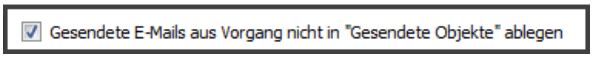
„_“ werden in geschweiften Klammern durch Leerzeichen ersetzt
Hinter dem Doppelpunkt darf kein Leerzeichen stehen:

{BetreffH: Test} <- NICHT ok

{BetreffH:Test} <- OK

Gesendete Mails werden automatisch im Vorgang archiviert und stehen zusammen mit eventuellen Attachements zur Verfügung.

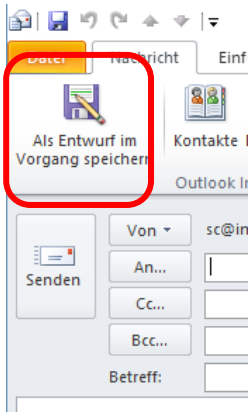
Aus einem Vorgang gesendete E-Mails werden nur noch optional unter „Gesendete Objekte“ abgelegt. Die Einstellung dieser Option finden Sie in der Globalen Konfiguration über den Reiter „Vorgang“.



Wichtig: Bitte beachten Sie, dass **alle** existierenden Mailadressen des Outlook – Kontaktes in das „An“-Feld übernommen werden.

Hinweis: Sollte eine ausgehende E-Mail nicht direkt dem Vorgang zugeordnet werden können und der entsprechende Vorgang vorher gelöscht werden, so wird die E-Mail, nach Benachrichtigung, aus der automatischen, nachträglichen Zuordnung entfernt und in ein Log-File geschrieben.

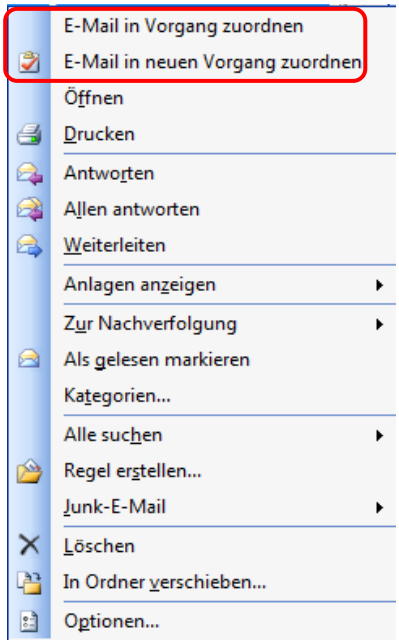
4.7.14.2. Ausgehende E-Mail als Entwurf speichern



Sie haben die Möglichkeit, die aus dem Vorgang geschriebene E-Mail zu einem späteren Zeitpunkt zu versenden oder von einem Kollegen versenden zu lassen. Speichern Sie die E-Mail über „Als Entwurf speichern“. Im Vorgang erzeugen Sie einen Eintrag mit dem Text „-Entwurfsmail-„. Für das spätere Versenden der Email können Sie diese aus dem Vorgang heraus öffnen und dann versenden. Nach dem Versenden löscht sich der Texteintrag „-Entwurfsmail-„ automatisch.

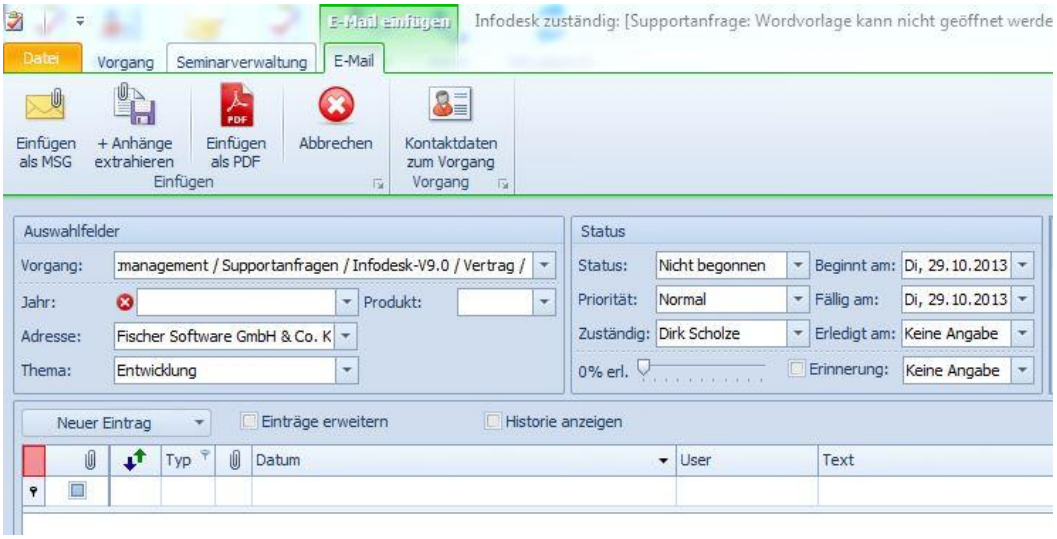
4.7.14.3. Eingehende E-Mails

Eingehende Mails werden direkt aus dem Posteingang heraus bearbeitet. Die gewünschte(n) E-Mail(s) mit rechter Maustaste anklicken und das Kontextmenü aufrufen.



Seit Version 11 besteht die Möglichkeit einen Ansprechpartner beim Mailzuordnen auszuwählen, wenn die Absende-Mailadresse nicht eindeutig einem Ansprechpartner zuzuordnen ist (z.B. neuer Ansprechpartner in einer Firma, Mailadresse in mehreren Kontakten hinterlegt).

Wählen Sie über die Vorgangsübersicht den gewünschten Vorgang mit einem Doppelklick aus.



Sollte es noch keinen Kontakt zu diesem Vorgang geben haben Sie hier auch die Möglichkeit Kontaktdaten zu diesem Vorgang anzulegen.

Jetzt haben Sie noch die Möglichkeit die Indexfelder und den Betreff anzupassen und ggf. für alle extrahierten Anhänge mit zu übernehmen. Wählen Sie „Einfügen als MSG“ um die Mail in Ihrem Originalzustand einzufügen.

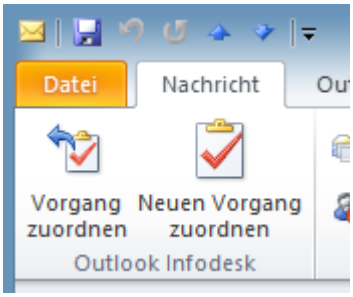
Bei E-Mails mit Anhängen haben Sie die Möglichkeit die Anhänge separat einzufügen. Die E-Mail wird in ihrem Originalzustand gespeichert und zusätzlich werden die Anhänge einzeln im Vorgang hinterlegt.
Sie können die E-Mail auch über „Einfügen als PDF“ einfügen. Hierbei wird die E-Mail in ein PDF- A Format umgewandelt und die Anhänge extra im Vorgang abgelegt. Die PDF-Version der E-Mail beinhaltet auch den Hinweis auf die Anhänge.

Die Spalten „Anhang vorhanden“ und „Als Anhang senden“ sind standardmäßig nicht eingeblendet. Sie werden über die Spaltenauswahl hinzugefügt. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in eine bereits vorhandene Spalte. Lassen Sie sich dort die Spaltenauswahl anzeigen. Ein neues Fenster mit der Auswahl der Spalten öffnet sich. Ziehen Sie die entsprechende Spalte bei gedrückter linker Maustaste an die gewünschte Stelle.

Zugeordnete E-Mails sollten gelöscht werden, da diese im Vorgang als *.msg-Datei gespeichert sind. Die Einstellung dieser Option finden Sie in der Globalen Konfiguration über den Reiter „Vorgang“.

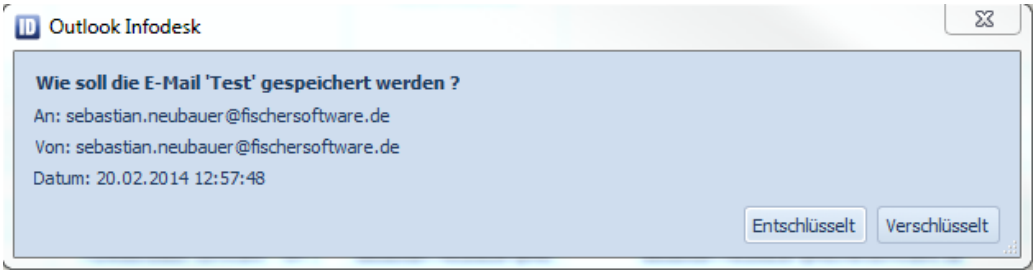
So bleibt Ihr Posteingang stets schlank und übersichtlich.

Neu ist die Möglichkeit eine geöffnete E-Mail in einen Vorgang oder einem neuen Vorgang zuordnen zu können.



4.7.14.4. Verschlüsselte E-Mails abspeichern

Sie haben die Möglichkeit, je nach Einstellung in der globalen Konfiguration verschlüsselte E-Mails verschlüsselt oder entschlüsselt im Dateisystem zu speichern. Sollten Sie in der Globalen Konfiguration auf Nachfrage eingestellt haben kommt folgende Abfrage:



4.7.14.5. E-Mail-Zuordnung mit Drag & Drop

Sie haben auch die Möglichkeit eine oder mehrere E-Mails per Drag & Drop in einen bereits geöffneten Vorgang zu ziehen. Sie haben die Möglichkeit die E-Mail als MSG-Datei oder als PDF-Datei in Ihrem Pfadsystem abzulegen. Hierfür drücken Sie, bevor Sie die Mail mit der linken Maustaste verschieben, die „Shift“-Taste (PDF-Format).
Bei E-Mails mit Anhängen haben Sie die Möglichkeit die Anhänge separat einzufügen.
Die E-Mail wird entweder in ihrem Originalzustand oder als PDF-Datei gespeichert und zusätzlich werden die Anhänge einzeln im Vorgang hinterlegt. Hierfür drücken Sie, bevor Sie die Mail mit der linken Maustaste verschieben, die „Alt“-Taste (MSG-Format) oder die „Shift“-Taste (PDF-Format).

4.7.14.6. Antworten auf vorhandene E-Mails im Vorgang

Über den Knopf „Antworten“ haben Sie die Möglichkeit dem Absender einer Mail direkt auf diese Mail zu antworten, darüber hinaus können Sie mit der Auswahl „Allen Antworten“ dem Absender, sowie allen im BCC befindlichen Adressen Antworten.
Mit der Auswahl „Weiterleiten“ können Sie diese Mail an eine oder mehrere andere Personen weiterleiten.

Die Antwort wird dann automatisch im Vorgang gespeichert.
Hinweis: Diese Funktion ist nur aktiv, wenn eine E-Mail markiert ist.

4.7.14.7. Automatische Vorbelegung vom Index1 und Vorgangsordner

In einem speziellen Projekt-Posteingangsordner kann jetzt die E-Mailzuordnung zum richtigen Vorgangsordner und die Vorbelegung im Index 1 automatisiert werden. Der User wird gefragt, ob er den Vorgang im entsprechenden Projektorder erstellen möchte. „Ja“ ist vorbelegt.

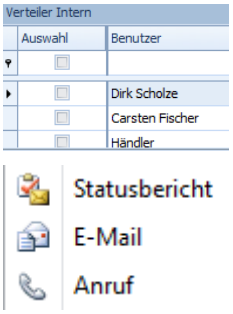
Man braucht also nur auf die Enter-Taste zu drücken. Wird „Nein“ ausgewählt, kommt die normale Vorgangordner-Abfrage. Die gleiche Automatik greift auch bei einem Projekt-Kontakteordner, wenn man aus einem Kontakt einen Vorgang erzeugt.
Voraussetzung: Mail-, Vorgangs, und ggf. Kontakteordner beginnen mit der gleichen Bezeichnung, z.B. "4711-Posteingang", "4711-Vorgaenge", "4711-Adressen". Soll auch der Index1 automatisch vorbelegt werden, muss in den Stammdaten der Eintrag "4711....." existieren.

4.7.15. Interner und Externer Verteiler

4.7.15.1. Interner Verteiler

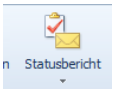
Im Vorgangsformular gibt es unten die Registerkarte „Verteiler Intern“. Über diesen Verteiler werden interne Personen über neue oder veränderte Vorgänge informiert.

Der interne Verteiler bezieht sich nur auf die internen Outlook Infodesk – User mit E-Mail Adresse (Intranet), die in der Stammdatenbank (Benutzerdaten – Zuständige Personen) eingetragen sind.

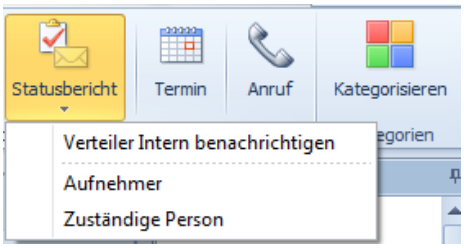


Wählen Sie in der Checkbox welche internen Personen Sie dem Vorgang zuordnen wollen.

Um mit den ausgewählten Usern im internen Verteiler zu kommunizieren haben Sie die Möglichkeit über einen Rechtsklick ein Kontext-Menü aufzurufen. Wählen Sie hier aus den Möglichkeiten Statusbericht, E-Mail oder Anruf.

Über den Knopf „Statusbericht“ 

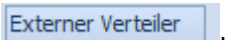
kann der interne Verteiler über den Vorgang per E-Mail informiert werden. In dieser Mail wird ein Link zum Vorgang mitgeschickt, über den der Vorgang dann direkt geöffnet werden kann.



Es Öffnet sich eine E-Mail mit der Vorgangsvorschau und allen gefüllten Indexfeldern.

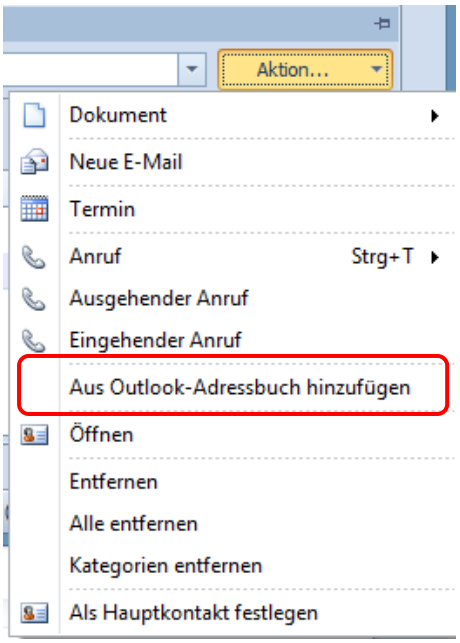
Teilen Sie ggf. hier Ihren Mitarbeitern noch wichtige Informationen mit.

4.7.15.2. Externer Verteiler

Im Vorgangsformular gibt es unten die Registerkarte 

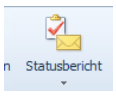
. Über diesen Verteiler werden externe Personen über neue oder veränderte Vorgänge informiert, oder verwenden Sie den externen Verteiler für einen Serienbrief /-mailing.

Fügen Sie über „Aktion“ Personen aus Ihrem Outlook-Adressbuch hinzu,

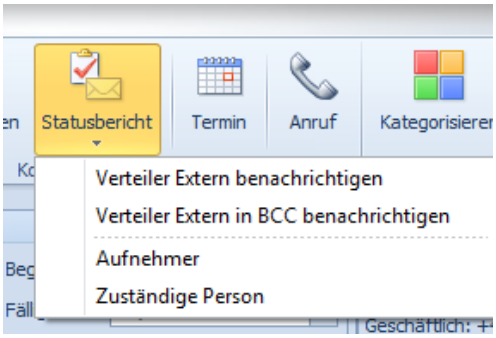


oder fügen Sie dem externen Verteiler einzelne Kategorien hinzu.

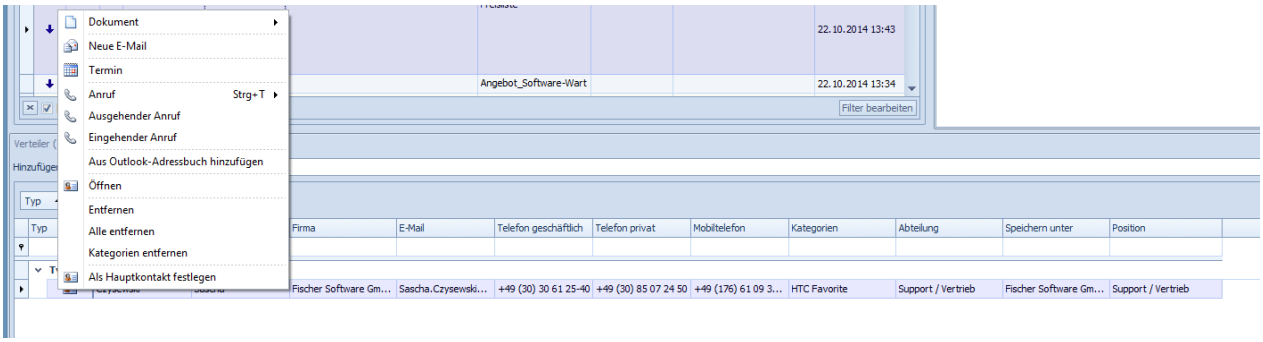
Sie können die Kontakte auch über das Suchfeld „Hinzufügen“ in den externen Verteiler hinzufügen.

Über den Knopf „Statusbericht“ 

kann der externe Verteiler informiert werden. In dieser E-Mail wird eine Übersichtstabelle zum Vorgang mitgeschickt.



Sie haben die Möglichkeit per Rechtsklick auf einen vorhandenen Kontakt im externen Verteiler direkt zu kommunizieren. Sie können jetzt an eine Person aus dem externen Verteiler einen Brief, einen Termin, eine E-Mail schreiben oder einen Anruf auslösen. Sie können jederzeit einen Kontakt aus dem externen Verteiler zum Hauptkontakt des Vorgangs machen. Sollten Sie dies machen, so tauschen die Personen Ihre Positionen, d.h. dass der vorherige Hauptkontakt in den externen Verteiler verschoben wird.



Sie haben die Möglichkeit den Kontakt jetzt über das Kontextmenü oder mit einem Doppelklick zu öffnen und zu bearbeiten. Die geänderten Informationen stehen Ihnen jetzt direkt im Vorgang zur Verfügung.

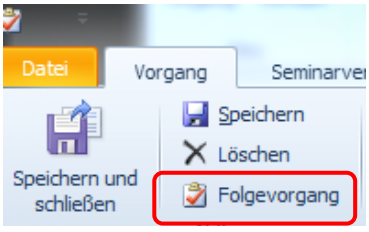
Markieren Sie mehrere Personen aus dem externen Verteiler und erzeugen Sie anschließend über das Kontext-Menü eine E-Mail, so werden alle E-Mail-Adressen in das „An“-Feld übergeben und die Einzelanreden in das Textfeld geschrieben (bis einer Länge von 75 Zeichen danach wird „Sehr geehrte Damen und Herren“ übernommen).

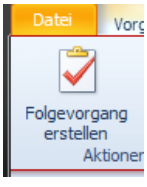
Durch die geänderte Speichermethodik sind die Informationen im externen Verteiler immer aktuell.

4.7.16. Folgevorgänge erzeugen

Mit dieser Funktion können Sie Vorgänge miteinander verknüpfen oder Projekte teilen.

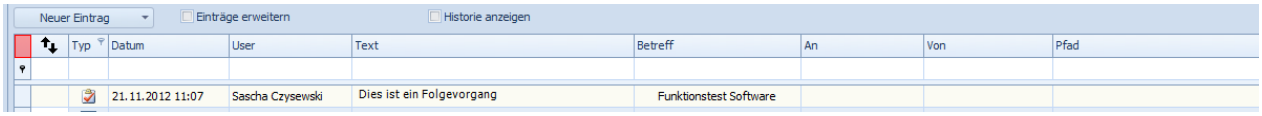
Klicken Sie einfach in dem geöffneten Vorgang auf Folgevorgang.



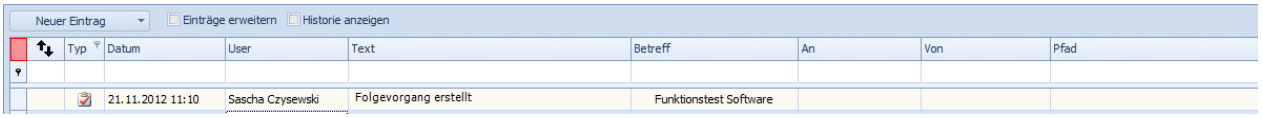


Entscheiden Sie welche Dokumente und Einträge Sie in den neu erzeugten Folgevorgang übernehmen wollen. Markieren Sie das gewünschte Dokument, setzen Sie dann das/die Häkchen und klicken Sie nun auf Folgevorgang erstellen.

Im Folgevorgang erscheint ein neuer Eintrag mit gefülltem Betreff:

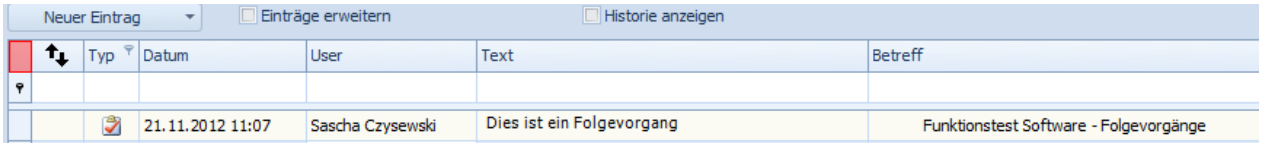


Im „Ursprungsvorgang“ erscheint folgender Eintrag mit gefülltem Betreff:



Besonderheit:

Wird in einem dieser Vorgänge der Vorgangsbetreff verändert, ändert sich automatisch der Betreff in der jeweiligen Eintragszeile.

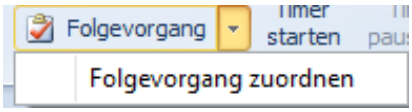


4.7.17. Nachverfolgung von Folgevorgängen

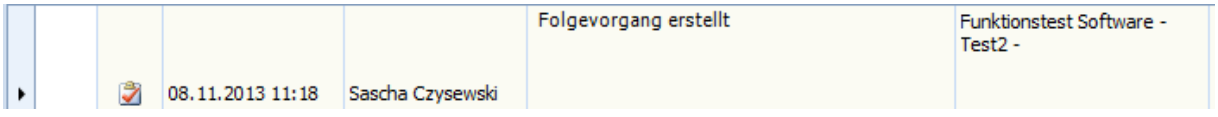
In der Vorgangs- und Kontaktübersicht, sowie in der Vorgangsansicht befindet sich eine Registerkarte „Folgevorgänge“. Unter dieser Registerkarte können Sie Sich sämtliche einem Vorgang zugeordneten Folgevorgänge sowie aus diesem Vorgang erstellte Folgevorgänge anzeigen lassen. So haben Sie jederzeit den Überblick über alle zusammenhängenden Vorgänge und deren Bearbeitungsstand.

4.7.18. Nachträgliche Verknüpfung von Vorgängen

Mit dieser Funktion können Sie jederzeit Vorgänge miteinander verknüpfen. Klicken Sie hierfür im geöffneten Vorgang auf den kleinen Pfeil neben „Folgevorgang“ und wählen nun „Folgevorgang zuordnen“ aus.



Es öffnet sich die Vorgangsübersicht, wo Sie nun den entsprechenden Vorgang zuordnen können.
Im geöffneten „Ursprungsvorgang“ entsteht nun ein Eintrag „Folgevorgang erzeugt“.

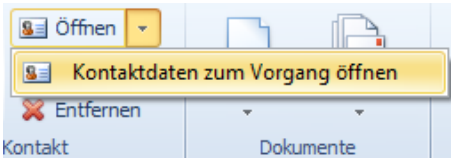


4.7.19. Trennen von Folgevorgängen

Neu ist die Möglichkeit Folgevorgang-Links wieder löschen zu können. Es kommt nach dem Löschen eine Abfrage, ob auch der Vorgangslink gelöscht werden soll (nur wenn es möglich ist).

4.7.20. Erstellen neuer Adressen aus einem Vorgang

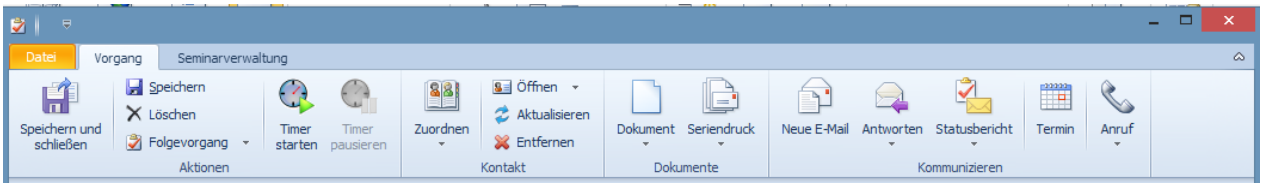
Sollten Sie in der Vorgangsmaske auf „Kontaktdaten zum Vorgang“ klicken (Siehe Screenshot) und dort eine nicht vorhandene Adresse anlegen, können Sie hinterher, im Vorgang, auf den Knopf „Öffnen“ klicken und der Kontakt wird automatisch angelegt und in Ihrem Kontakteordner gespeichert.



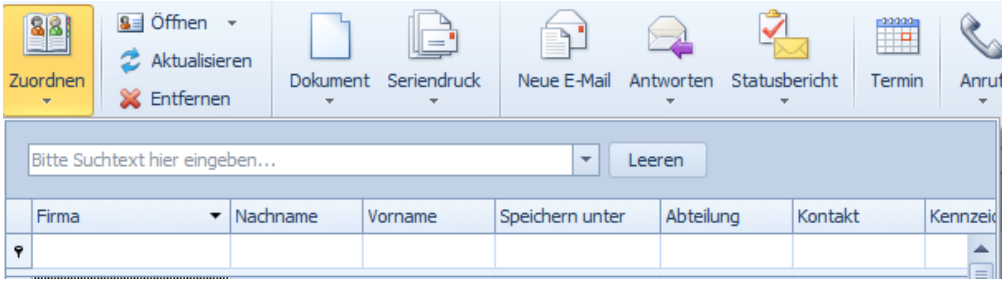
4.7.21. Adresssuche aus dem Vorgang

Wird ein Vorgang aus der Adresse gestartet, werden alle benötigten Adress-Daten zu diesem Vorgang übernommen.

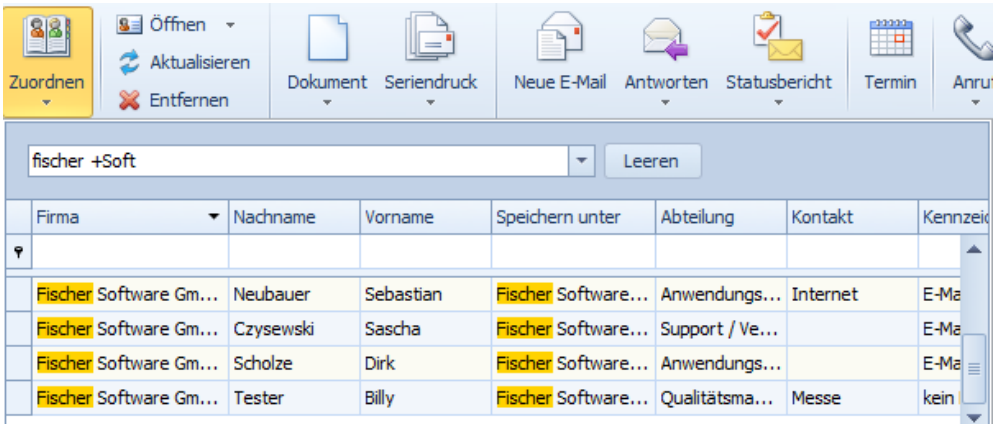
Wird aber ein neuer Vorgang nicht aus der Adresse gestartet, sind keine Adressdaten vorhanden, die übernommen werden können. Es öffnet sich ein leerer Vorgang.



Klicken Sie auf „Zuordnen“ und schreiben Sie im Eingabefeld den gewünschten Namen. Wir suchen in den Bereichen „Firma“ „Nachname“ „Speichern unter“ nach Ihrer Eingabe.



Die gefundenen Adressen werden nun angezeigt. Bitte wählen Sie dann die gewünschte Adresse mit einem Doppelklick aus.

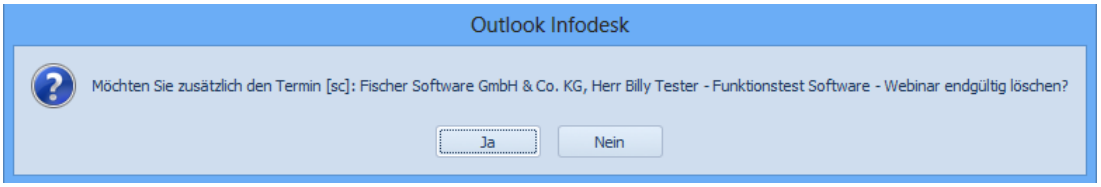


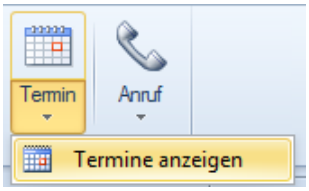
Die Kontaktdaten werden nun in den Vorgang übergeben.
Mit dem Klick auf „x Entfernen“ können Sie die zugeordnete Person / Firma wieder aus dem Vorgang entfernen.

4.7.22. Termine

Über den oberen Teil des zweigeteilten Knopfes *„Termin“* können Sie bequem Termine zum Vorgang und dem entsprechenden Kontakt erzeugen.
Dabei werden sämtliche Kontakt- und Vorgangsdaten aus dem Notizfeld in den Termin übernommen.
In der Outlook Infodesk Konfiguration, Registerkarte „Termin“, legen Sie fest, ob der Termin im zentralen oder im persönlichen Kalender eingetragen wird.
Wird der Termin zentral abgelegt, kann er gleichzeitig als Besprechungsanfrage an den Kontakt gesendet werden.
Sie können auch manuell angelegte Termine öffnen und einem Vorgang zuordnen.

Sie können den erstellten Termin jederzeit über den Vorgang löschen. Dazu markieren Sie die Tabellenspalte und klicken mit der rechen Maustaste in die markierte Tabellenzeile. Wählen Sie nun die Option „Eintrag löschen“ und Sie erhalten nach der Bestätigung der Eintragslöschung eine Abfrage, ob Sie den dazugehörigen Termin aus dem Kalender entfernen möchten.





Sie haben über den unteren Teil des Knopfes „Termin“ die Möglichkeit sich alle zu dem Vorgang gehörigen Termine anzeigen zu lassen. Bedingung ist hierfür, dass die Termine dem Vorgang zugeordnet wurden oder aus dem Vorgang erzeugt wurden. In einem weiteren Fenster werden Ihnen dann die Termine dargestellt.

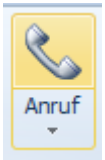
4.7.23. Journaleinträge zum Vorgang hinzufügen

Sie können Journaleinträge aus Outlook via „Drag&Drop“ zu einem Vorgang hinzufügen. Sie haben auch die Möglichkeit in einem geöffneten Journal diese Funktion auszuführen.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sollte dieses Journal schon einem Vorgang zugeordnet sein diesen aus dem Journal zu öffnen.

4.7.24. Anruf aus Vorgang auslösen

Sie können den zugeordneten Kontakt direkt aus dem Vorgang heraus anrufen. Hierfür ist ein installierter Tapi-Treiber notwendig. Verwenden Sie hierfür den Knopf „Anruf“.

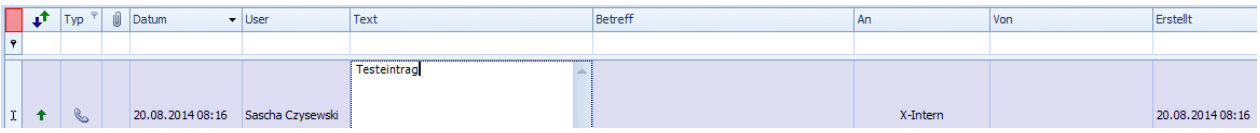


Dieser Knopf ist geteilt. Klicken Sie auf den oberen Teil und Sie rufen direkt die Telefonnummer, die in „Geschäftlich“ hinterlegt ist, an. Wurde die Telefonnummer „Geschäftlich“ nicht belegt, wird die hinterlegte Mobilnummer angewählt. Diese Funktion können Sie auch mit dem Short-Cut „Strg“+“t“ ausführen.

Sind im Kontakt mehrere Rufnummern hinterlegt, nutzen Sie bitte den unteren Teil des Knopfes und wählen aus dem Dropdown-Menü die gewünschte Nummer aus.

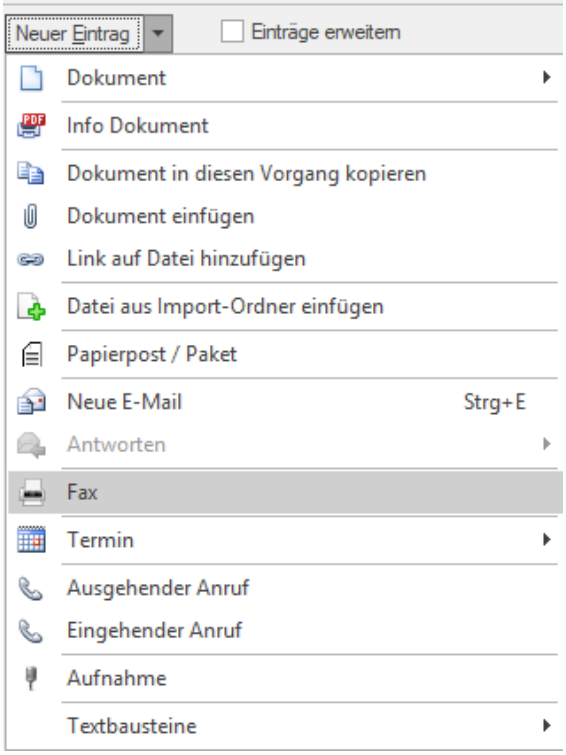
Die ausgewählte Rufnummer wird direkt an die Windows-Wahlhilfe übergeben. Bitte beachten Sie, dass Sie bei der ersten Verwendung der Windows-Wahlhilfe den entsprechenden Tapi-Treiber in der Einstellung der Wahlhilfe hinterlegen.

In Vorgang entsteht ein Eintrag, wer hat wann wen angerufen. Hinterlegen Sie im Textfeld die Gesprächsnotiz des Telefonates.

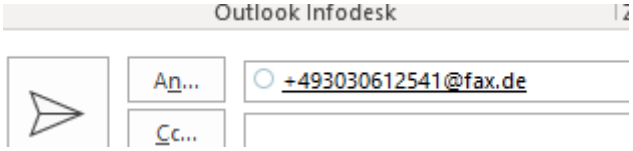


4.7.25. FAX-Funktion über FAX.de

Neu ist die Möglichkeit Faxe aus einem Vorgang senden zu können und die automatische Zuordnung der Sendebestätigung in den entsprechenden Vorgang.
Hierfür ist ein aktives Benutzerkonto bei FAX.de notwendig.
Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben „Neuer Eintrag“ und wählen Sie hier den Punkt „Fax“ aus:



Jetzt wird der bekannte E-Mail-Erzeugungsdialog ausgeführt. Nach dem Klick auf „Erstellen“ wird eine E-Mail erzeugt, die im „An-Feld“ die Logik von Fax.de vorbelegt hat.



Hinweis: Sollten Sie keinen gültiges Benutzerkonto bei FAX.de haben oder nicht die Benutzerkonfiguration nicht angepasst haben, wird die Faxnummer nach Exchange-Logik an die E-Mail übergeben.

Mit „Senden“ wird die E-Mail an Fax.de gesendet. Nach dem erfolgreichen Faxversand erhalten Sie eine Sendebestätigung, die dann automatisch in den richtigen Vorgang zugeordnet wird.

4.7.26. Erinnerung

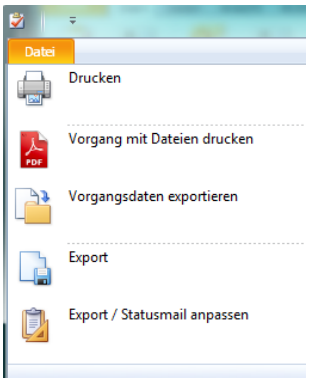
Die Erinnerungsfunktion dient zur Hervorhebung besonders wichtiger Wiedervorlagen. Sie wird als „Hilfselement“ entweder im persönlichen Kalender oder in den Aufgaben abgelegt, so wie Sie es in der Benutzer-Konfiguration von Outlook Infodesk, Erinnerung-Optionen, bestimmt haben. Die Erinnerung gilt nur für den Benutzer, der sie aktiviert hat, andere Benutzer können sich ihre eigene setzen.

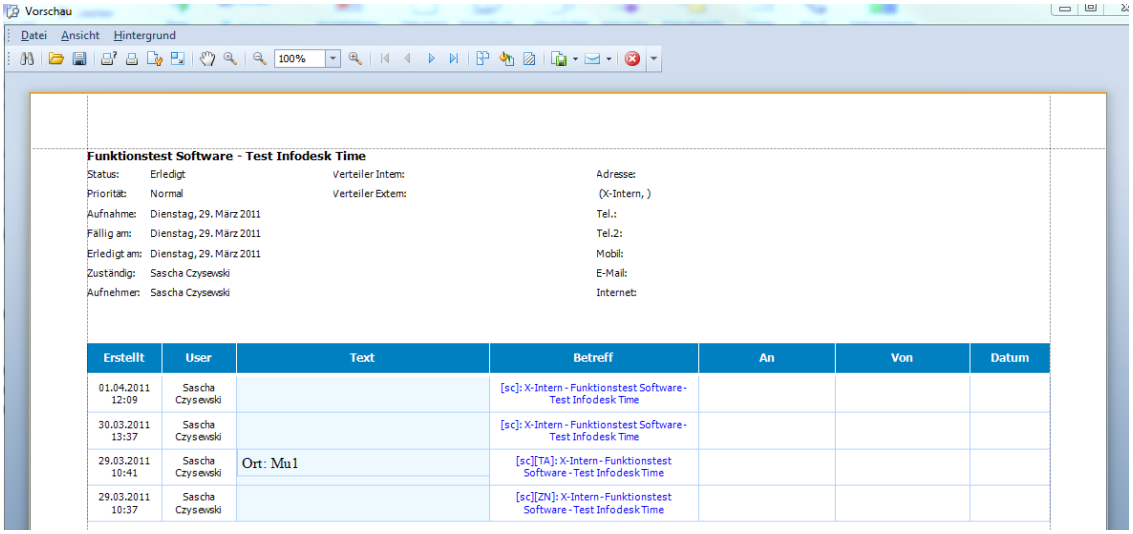
4.7.27. Volltextsuche in der Vorgangstabelle

In der obersten Zeile der Vorgangstabelle kann in jedem Feld ein Suchbegriff eingegeben werden.

4.7.28. Report / Statusmail und Druckfunktion

Über den Knopf „Datei“ kommen Sie zum „Export“ bzw. Report und können diesen über den Knopf „Export/Statusmail anpassen“ auf Ihre Bedürfnisse anpassen.





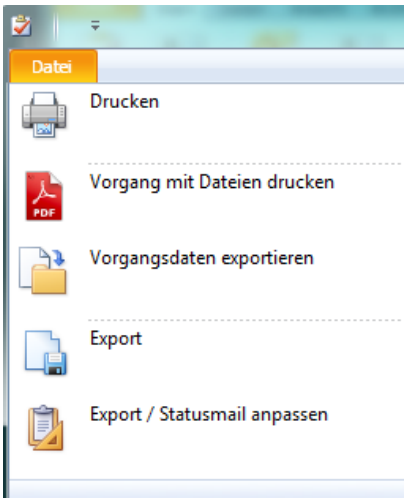
Hier sehen Sie einen Report aus einem Vorgang. Alle relevanten Daten sehen Sie so auf einen Blick. Jetzt haben Sie die Möglichkeit diese Vorschau direkt zu drucken oder in eine andere Datei zu exportieren (z.B.: PDF, Excel,...).

Hinweis: Wenn Sie die globale Konfiguration öffen können Sie ggf. neue Reports veröffentlichen. Wenn Sie das machen legen wir automatisch ein Backup Ihrer alten Statusreports an.

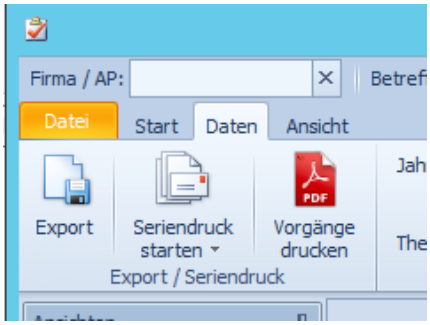
4.7.29. PDF Vorgangsdrucker (Vorgang als PDF-Archiv drucken)

So wird jetzt aus allen Dokumenten des Vorgangs ein einziges großes PDF erzeugt, zusätzlich ein Unterverzeichnis mit allen nicht in PDF druckbaren Dateien (ZIP, etc.). Sind E-Mails im Vorgang enthalten, so werden die enthaltenen Anhänge auch gedruckt.

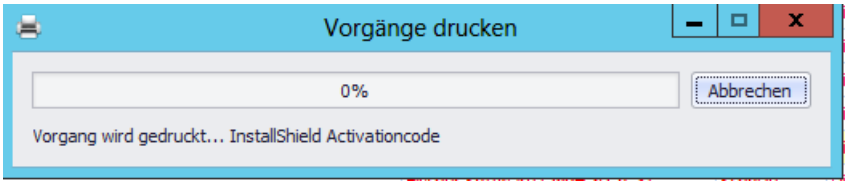
Aus einem Vorgang heraus können Sie die Funktion über *Datei -> Vorgang mit Dateien drucken* aufrufen.



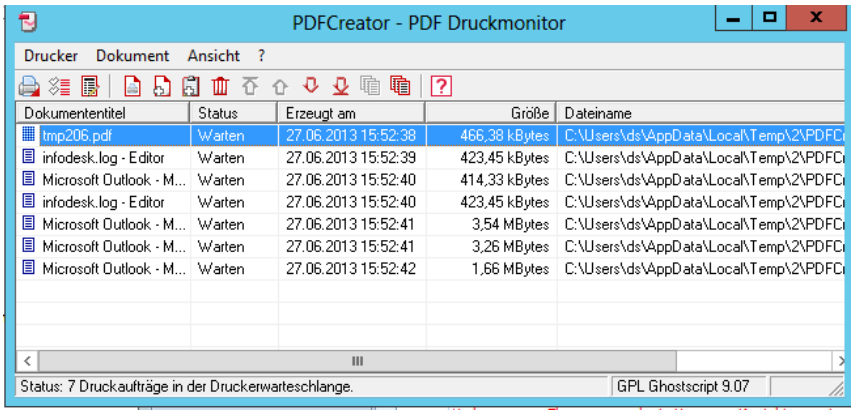
In der Vorgangsübersicht können Sie mehrere Vorgänge drucken über den Tab *Daten -> Vorgänge drucken*.



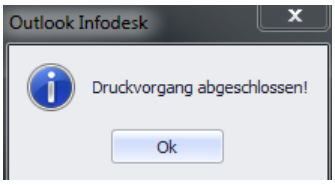
Wenn Sie nur einen Vorgang markiert haben, werden alle in der Übersicht angezeigten Vorgänge gedruckt. Markieren Sie mehrere Vorgänge, so werden nur die markierten Vorgänge gedruckt. Nach einer Abfrage erscheint die Fortschrittsanzeige.



Sobald die Dateien eines Vorgangs zum Drucken bereit sind, werden diese an den PDF-Drucker übergeben und es wird der PDFCreator Druckmonitor angezeigt.



Nachdem alle druckbaren Elemente des Vorgangs gedruckt wurden, erscheint eine Meldung und es wird der Pfad zu dem Ordner (*C:\Users\USERNAME\Documents\InfodeskExport\DATUM*), wo alle PDFs gespeichert wurden, geöffnet.



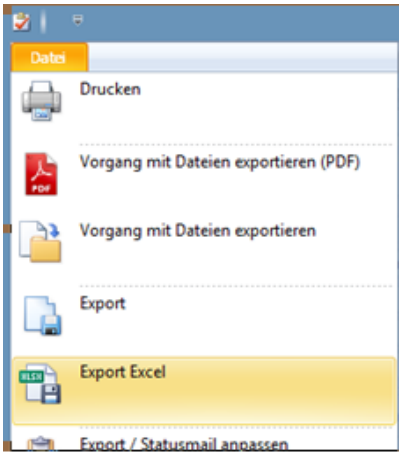
Hinweis: Texteinträge werden beim Druckvorgang vom PDF Vorgangsdrucker entfernt

Hinweis: Nicht druckfähige Elemente wie Grafiken, Archive, Video- und Audiodateien, werden im Original als Datei in einem Unterordner gespeichert.

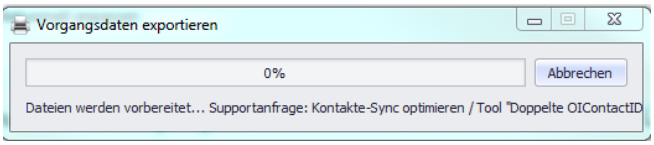
In der jetzigen Version werden für den Vorgangsreport alle Texteinträge entfernt, so dass keine internen Notizen enthalten sind. In einer der nächsten Versionen wird es hierzu eine Option geben, ob Texteinträge gedruckt werden sollen oder nicht.

4.7.30. Vorgangsdaten exportieren (Vorgangsdateien in Ordner kopieren)

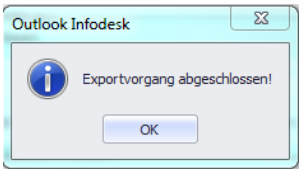
Aus einem Vorgang heraus können Sie die Funktion über *Datei -> Vorgangsdaten exportieren starten*.



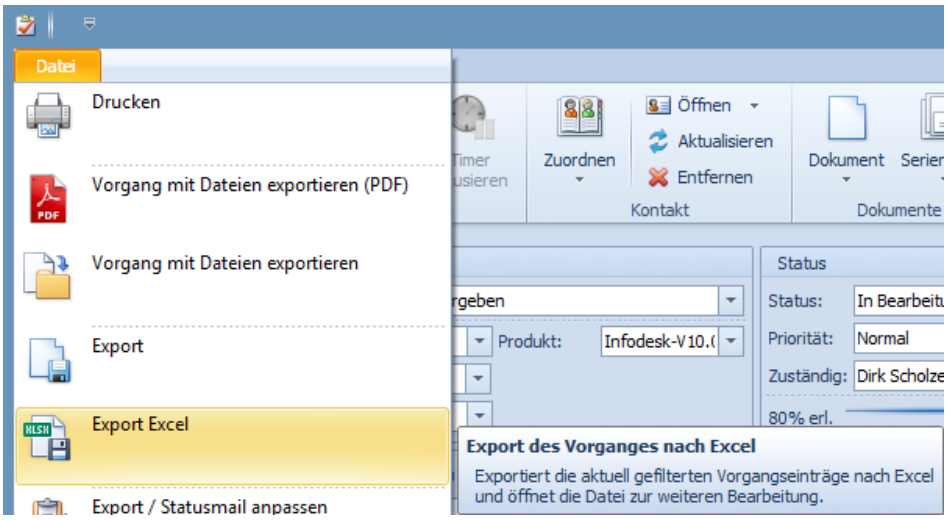
Nun erscheint die Fortschrittsanzeige.



Nachdem alle Dokumente des Vorgangs kopiert wurden, erscheint eine Meldung und es wird der Pfad zu dem Ordner (*C:\Users\USERNAME\Documents\InfodeskExport\DATUM*), wo alle Dateien gespeichert wurden, geöffnet.



Neu ist die Möglichkeit die Einträge des Vorgangs direkt in eine Excel-Tabelle zu übergeben.

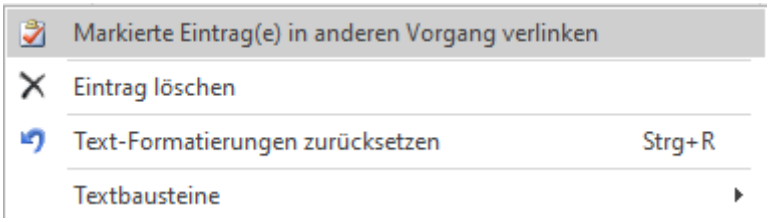


4.7.31. Kopieren / Verschieben von Einträgen in einen anderen Vorgang

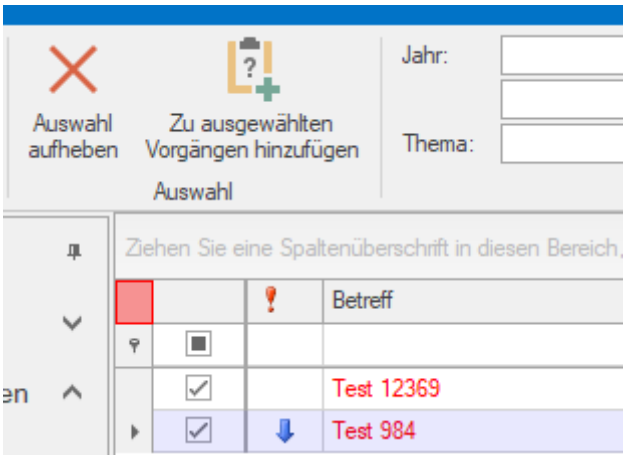
Öffnen Sie zwei Vorgänge und legen diese nebeneinander auf Ihren Bildschirm. Markieren Sie nun den gewünschten Eintrag und kopieren diesen mit Drag & Drop in den anderen Vorgang.
Sollten Sie die Einträge verschieben wollen, markieren Sie diese und drücken die “Shift“-Taste **bevor** Sie die Einträge mit der Linken Maustaste in den anderen Vorgang verschieben.
Beachten Sie hierbei die Löschberechtigung. Sollte es sich um Vorgänge bzw. Einträge anderer User handeln und bei Ihnen nicht der Admin-Modus aktiviert sein, werden diese Einträge nicht verschoben, sondern kopiert.

4.7.32. Markierte Einträge in einen oder mehrere Vorgänge verlinken

Sie könnnen einen oder mehrere markierte Vorgangseinträge in einen oder mehrere Vorgänge verlinken. Markeiren Sie hierfür die gewünschte Zeilen und betätigen Sie jetzt die rechte Maustaste auf einer markierten Zeile.
Wählen Sie im Kontaxtmenü „Markierte Einträge in anderen Vorgang verlinken“ aus.



Wählen Sie nun im neuen geöffneten Fenster den bzw. die Vogänge aus. Setzen Sie hierfür Häkchen in das Auswahlfeld. Klicken Sie anschließend auf „Zu ausgewählten Vorgängen hinzufügen“.



4.7.33. Löschen von Vorgangseinträgen

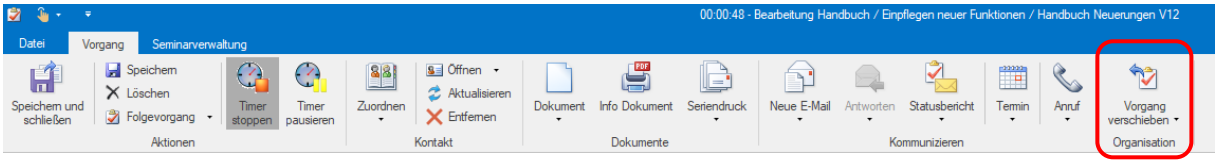
Sie können einzelne Vorgangseinträge löschen, indem Sie den zu löschenden Eintrag markieren und dann mit einem Rechtsklick auf die markierte Zeile klicken. Wählen Sie im Kontextmenü die Option „Eintrag löschen“ aus. Sollten Sie den Eintrag löschen wollen bestätigen Sie die Abfrage mit „Ja“.

Sollte es sich um einen Termin oder ein Dokument handeln erhalten Sie eine weitere Abfrage. Hier können Sie auswählen ob die Datei oder der Termin gelöscht werden soll.

Hinweis: Diese Funktion greift auch bei einer Mehrfachauswahl von Einträgen.

4.7.34. Verschieben eines Vorganges aus dem Vorgang

Sie haben die Möglichkeit einen geöffneten Vorgang in einen Anderen Vorgangsordner zu Verschieben.



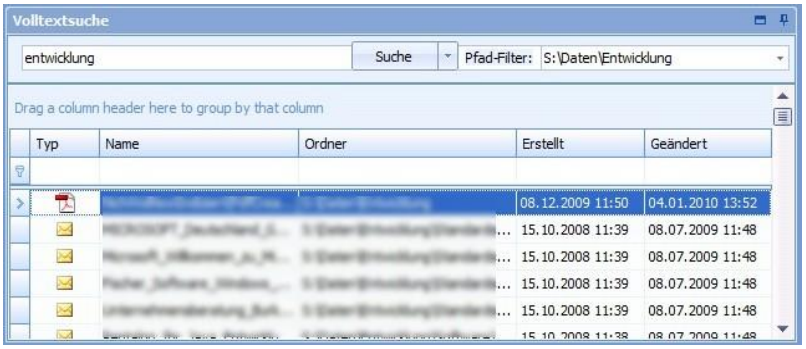
Hinweis: Bitte beachten Sie, dass Sie hierfür eine Löschberechtigung auf den aktuellen Vorgangsordner benötigen.

4.8. Volltextsuche

4.8.1. Bedienung

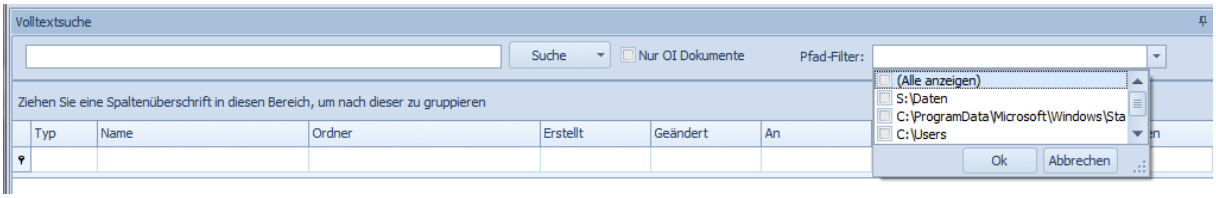
In der Vorgangsübersicht gibt es neben dem Lesebereich die Volltextsuche. Wenn auf Ihrem System noch keine „Windows Search“ installiert sein sollte, bekommen Sie hier eine Meldung und die Möglichkeit diese mit zu installieren. Die „Windows Search“ ist nur für die Volltextsuche in Dokumenten (vgl. Kapitel Dokumentensuche) erforderlich, aber nicht für „Outlook Infodesk“ selbst.

Durchsucht werden die von der „WindowsSearch“ indizierten Dokumente. Die Datumsspalten der E-Mail-Dateien („Empfangen“ und „Gesendet“) sind nur nach Installation des Message-Filters (nur 32bit Windowsversionen) sichtbar.

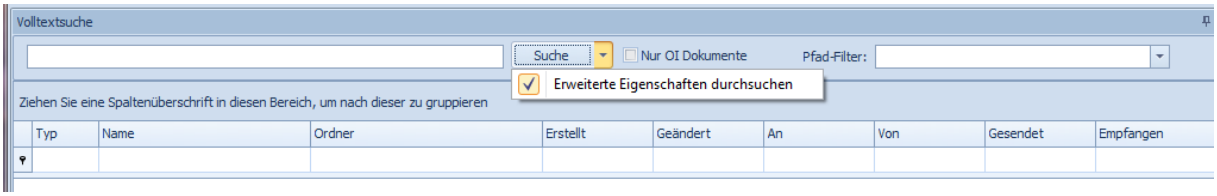


Als Platzhalter kann das Sternchen* an beliebiger Stelle verwendet werden.
(Beispiel siehe Suchsyntax)

In dem rechten Bereich der Suche kann explizit nach den von der „WindowsSearch“ indizierten Ordnerpfaden gefiltert werden. Der „Infodesk-Dokumentenpfad“ ist hier standardmäßig aktiviert.



Sie können angeben, ob Dateien, in deren Pfadnamen bzw. Dateieigenschaften der Suchbegriff vorkommt, angezeigt werden sollen oder nicht. *(z.B. bei der Datei „C:\Test\Hallo.txt“ beim Suchen nach „ Test “).*



Mit einem „Rechtsklick“ auf ein Dokument kann dieses mit einem bestehenden (der aktuell markierte) oder neuen Vorgang verlinkt werden. (Dokumente werden nicht kopiert!)

4.8.2. Outlook Infodesk Suchsyntax

- einzelnes Wort:
  - es wird nach Dokumenten, die dieses Wort beinhalten, gesucht
- mehrere Wörter getrennt durch Leerzeichen
  - es wird nach Dokumenten, die jedes der Wörter beinhalten, gesucht
- mehrere Wörter getrennt durch (" OR ")
  - es wird nach Dokumenten, die eins der Wörter beinhalten, gesucht
- mehrere Wörter beginnend/endend mit Anführungszeichen (")
  - es wird nach Dokumenten, die genau diese Wortgruppe beinhalten, gesucht

Als Platzhalter ist das Sternchen* an beliebiger Stelle zu verwenden.

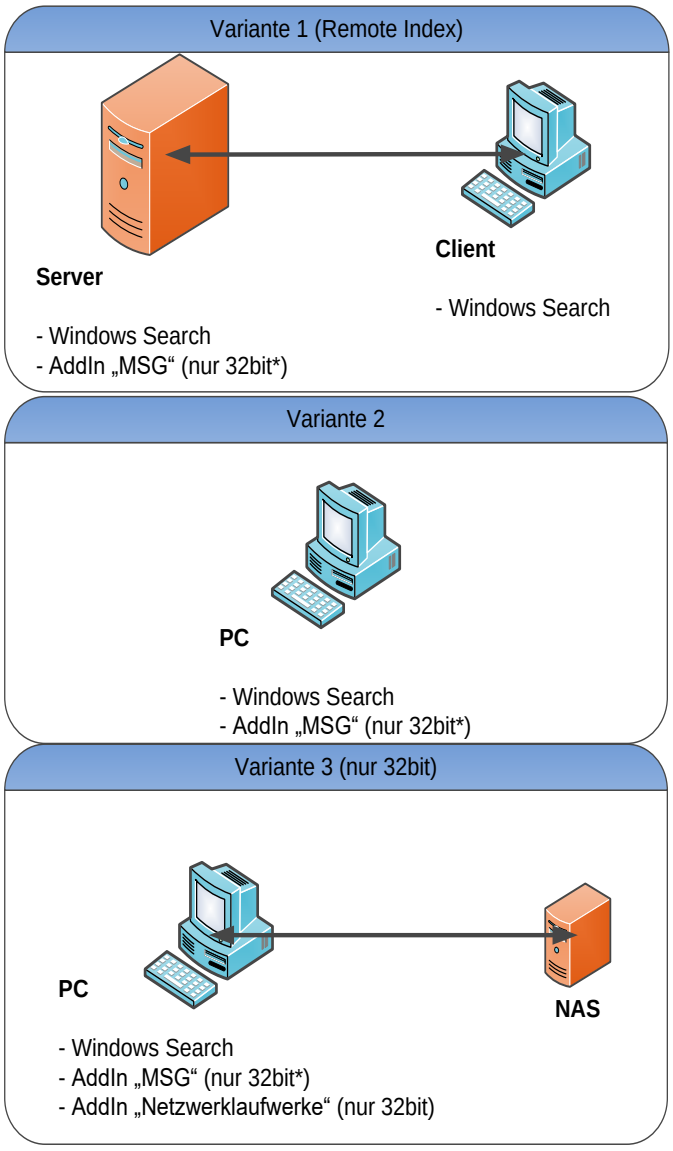
(z.B.: Finden von „Testdurchlauf“ beim Suchen nach „ Test*lauf “)

Um Dokumente, die in einem bestimmten Zeitraum empfangen, versendet, geändert oder erstellt wurden zu finden kann diese wie folgt angegeben werden:

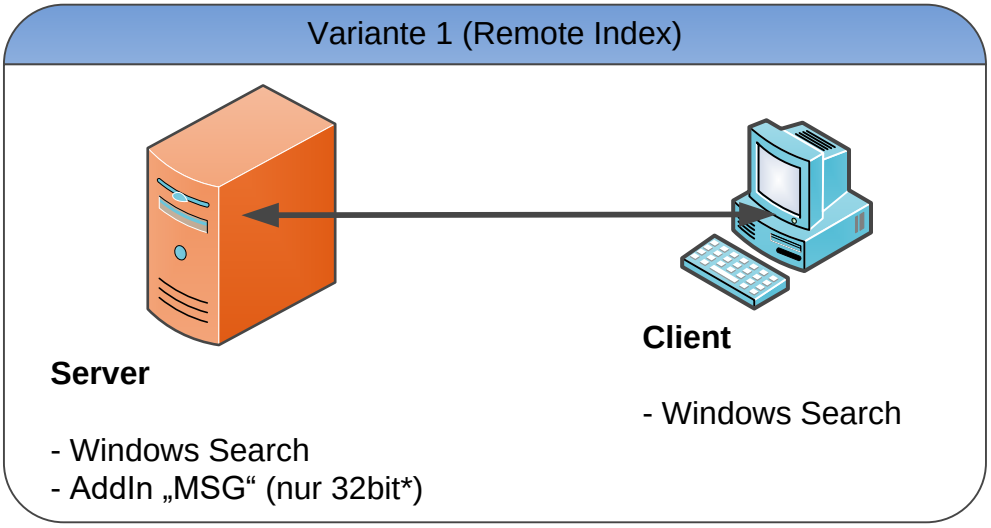
- Dokumente eines bestimmten Jahres
  - YYYY (z.B.: „2009“)
- Dokumente eines bestimmten Monats
  - M[M].YY[YY] (z.B.: „09.09“ oder „09.2009“ oder „9.09“)
- Dokumente eines bestimmten Tages:
  - D[D].M[M].YY[YY] (z.B.: “9.9.09” oder “09.09.09“ oder „9.9.2009“ …)

4.8.3. Windows Search für Outlook Infodesk einrichten

Zur Nutzung der „Windows Search“ in „Outlook Infodesk“ stehen Ihnen drei Varianten zur Auswahl:



Installationsanleitung Variante 1:



1. Windows Search auf dem Server und den Clientrechnern installieren
   Link zur offiziellen Downloadseite

2. Windows Search Dienst auf dem Server beenden
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Stop WSearch eingeben und Enter drücken

3. Add-In „MSG“ auf dem Server installieren (nur 32bit Windowsversionen*)
   Link zur offiziellen Downloadseite

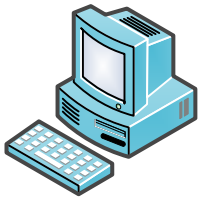
4. Windows Search Dienst auf dem Server starten
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Start WSearch eingeben und Enter drücken

5. Wenn „Outlook Infodesk“ nicht auf dem Server installiert ist, muss die „Windows Search“ manuell auf dem Server konfiguriert werden.
   (Beschreibung hierzu nach den Installationsvarianten)

6. Fertig! Windows Search wird automatisch von Outlook Infodesk auf den Clients konfiguriert

Installationsanleitung Variante 2:

Variante 2



PC

- Windows Search
- AddIn „MSG“ (nur 32bit*)

1. Windows Search installieren
   Link zur offiziellen Downloadseite

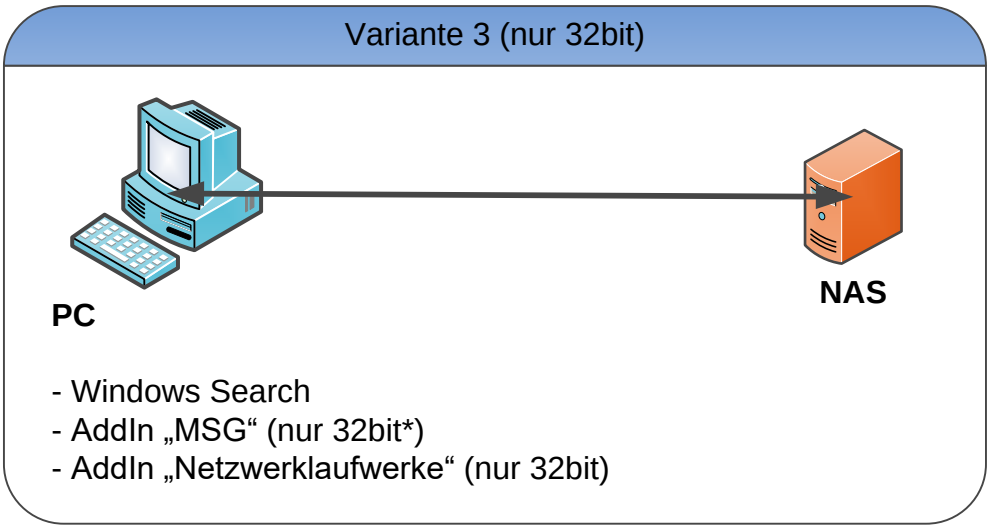
2. Windows Search Dienst beenden
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Stop WSearch eingeben und Enter drücken

3. Add-In „MSG“ installieren (nur 32bit Windowsversionen*)
   Link zur offiziellen Downloadseite

4. Windows Search Dienst starten
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Start WSearch eingeben und Enter drücken

5. Fertig! Windows Search wird automatisch von Outlook Infodesk auf den Clients konfiguriert

Installationsanleitung Variante 3 (nur 32bit):



1. Windows Search installieren
   Link zur offiziellen Downloadseite

2. Windows Search Dienst beenden
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Stop WSearch eingeben und Enter drücken

3. Add-In „MSG“ installieren
   Link zur offiziellen Downloadseite

4. Windows Search Dienst starten
   Start -> Ausführen -> cmd ->
   Net Start WSearch eingeben und Enter drücken

5. Add-In „Netzlaufwerke“ installieren
   Link zur offiziellen Downloadseite

6. Fertig! Windows Search wird automatisch von Outlook Infodesk konfiguriert

Alternative Einrichtungsmethode mit Hilfe von administrativen Vorlagen

(nur für fortgeschrittene User geeignet !)

Beim OS „Vista SP1“ müssen ggf. die „Microsoft Remote Server Administration Tools for Windows Vista“ nachinstalliert werden, um die Gruppenrichtlinien aufrufen zu können.

1. Gruppenrichtlinieneditor starten *Start -> Ausführen -> cmd -> gpedit.msc*

2. Richtlinien konfigurieren

    a. Pfad zu den Windows Search Richtlinien:
        - */Administrative Vorlagen/Windows Komponenten/Suche*

    b. Standardmäßig indizierte Pfade
        - *z.B.: „file:///C:\Outlook Infodesk\Daten*“*

    c. Dateispeicherort für Indizierung
        - Hier den Speicherort der Indexdatei vergeben

Sämtliche auf den Computer bezogene Richtlinien werden in der Registry gespeichert unter:
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows\Windows Search

Sämtliche auf den Benutzer bezogene Richtlinien werden in der Registry gespeichert unter:
HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\Microsoft\Windows\Windows Search

Info: Es wird je eingerichteter Richtlinie ein Unterschlüssel erstellt

Anleitung zur Erstellung von administrativen Vorlagen

Englische Anleitung zur Verwaltung von administrativen Vorlagen der Windows Search

„Windows Search“ manuell konfigurieren

(nur für fortgeschrittene User geeignet !)

Um die „Windows Search“ manuell auf einem PC zu konfigurieren, rufen Sie die „Windows Search“ Optionen auf:

- Bei Windows XP:
  - Kontextmenü der „Lupe“ in der Taskleiste -> Indizierungsoptionen (Windows-Search-Optionen)

- Windows Vista oder höher:
  - Systemsteuerung -> Indizierungsoptionen
  -

- „Ändern“ (zum Bearbeiten der zu indizierenden Dateien)
  - Bitte wählen Sie hier den Dokumentenpfad von „Outlook Infodesk“ (siehe „Outlook Infodesk“ Konfiguration) aus.
    Ggf. müssen Sie auf „Alle Orte anzeigen“ klicken.

  - Zusätzlich sollte hier auch der „Öffentliche Ordner“ von Outlook ausgewählt werden, um auch die E-Mails in Outlook durchsuchen zu können.

- Ggf. „Erweitert“ (zum Konfigurieren der Windows Search)
  - „Indizierungsort“ ggf. ändern, um einen neuen Speicherort für die Indexdatei auszuwählen. Anschließend „Neu erstellen“.

* Indizierung von E-Mail-Dateien (.msg) auf den 64bit-Betriebssystemen „Windows Server 2008 x64“ und „Windows 7 x64“

(nur für fortgeschrittene User geeignet !)

Zur Indizierung von E-Mail-Dateien (.msg) auf den 64bit Betriebssystemen „Windows Server 2008 x64“ und „Windows 7 x64“ müssen nach der Installation des „Msg-IFilters“ Link zur offiziellen Downloadseite in der Registry folgende Schlüssel ergänzt werden, wenn Sie nicht schon vorhanden sind:

(Alternativ bieten wir eine Registry-Datei im Downloadbereich an)

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Classes\CLSID\{a94823ce-50df-4867-88d6-12a4fe5ee072}]
@="Microsoft Msg Persistent Handler"
"AppID"="{534A1E02-D58F-44f0-B58B-36CBED287C7C}"

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Classes\CLSID\{a94823ce-50df-4867-88d6-12a4fe5ee072}\PersistentAddinsRegistered\{89BCB740-6119-101A-BCB7-00DD010655AF}]
@="{4039b326-9f27-4b4a-b460-47a0c6a39d5c}"

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Classes\CLSID\{a94823ce-50df-4867-88d6-12a4fe5ee072}]
@="Microsoft Msg Persistent Handler"
"AppID"="{534A1E02-D58F-44f0-B58B-36CBED287C7C}"

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Classes\CLSID\{a94823ce-50df-4867-88d6-12a4fe5ee072}\PersistentAddinsRegistered\{89BCB740-6119-101A-BCB7-00DD010655AF}]
@="{4039b326-9f27-4b4a-b460-47a0c6a39d5c}"

4.9. Erläuterung der neuen Touch-Version

Seit der Version 12.2.8 ist die Optimierung der Menüs für mobile Endgeräte integriert.

Der automatische Wechsel zur Touch-Variante erfolgt nur beim Start von Outlook Infodesk wenn ein TouchDevice erkannt wurde.

Ein manueller Wechsel ist jederzeit über den folgenden Knopf im oberen Bereich jedes Fensters möglich (Dashboard ausgenommen).

Die „Ribbon-Menüs“ (Maus-Modus) werden durch sogenannte „Hamburgermenüs“ (Touch-Modus) ersetzt (Dashboard ausgenommen).

Empfehlungen:

Richten Sie die Touchversion mit Hilfe einer Maus ein und nicht am mobilen Endgerät.
Wir empfehlen für die Touchversion eigene Ansichten anzulegen, um mobil bspw. „unwichtige“ Spalten auszublenden um Platz zu sparen.

Besonderheiten:

1. Die Fensterpositionen, die Spalten im Vorgang, die angepinnten Tabs (bspw. Vorschau) werden Touch\ Maus-Modus unabhängig voneinander eingestellt werden.

2. Es besteht die Möglichkeit Dashboards für den Touchmodus zu definieren. Hierzu einfach ein vorhandenes Dashboard nehmen, bspw. „Dashboard-Test“ dieses an die Touch-Umgebung anpassen und als „**Touch**Dashboard-Test“ abspeichern. Dieses Dashboard wird nun geladen, wenn der Benutzer das Dashboard „Dashboard-Test“ ausgewählt hat.

3. Es gibt aus Platzspargründen keinen Schließen-Knopf rechts oben in dem Fenster. Das Fenster kann wie folgt aus dem „Hamburgermenü“ geschlossen werden:

4. Das Datei-Menü kann aus dem „Hamburgermenü“ wie folgt aufgerufen werden:

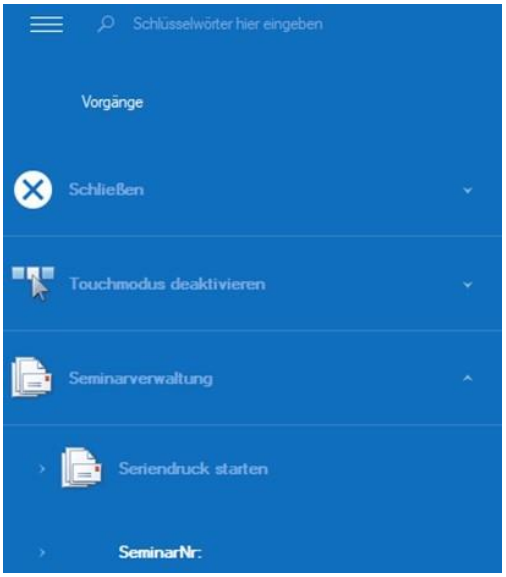
5. Der Touchmodus kann aus dem „Hamburgermenü“ wie folgt deaktiviert werden:

6. Links oben wird angezeigt in welchem Fenster sie sich befinden. Im Vorgang läuft hier der Timer (ohne Betreff):

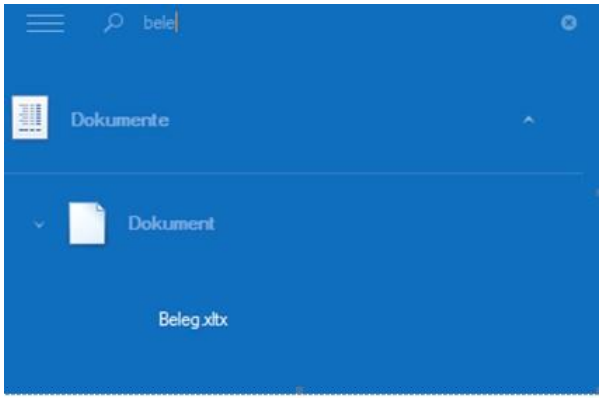
7. Weitere Reiter (bspw. Seminarverwaltung oder Archiv-Tool) können über folgenden Knopf aufgerufen werden:

8. Das „Hamburgermenü“ kann ein-\ ausgeklappt werden durch einen Klick auf

Vorher:

Nachher: 

9. Beim ausgeklapptem „Hamburgermenü“ kann eine Suche (ganz oben) genutzt werden und so schnell (bspw. nach einem Dokument) nach dem entsprechenden Punkt gesucht werden:

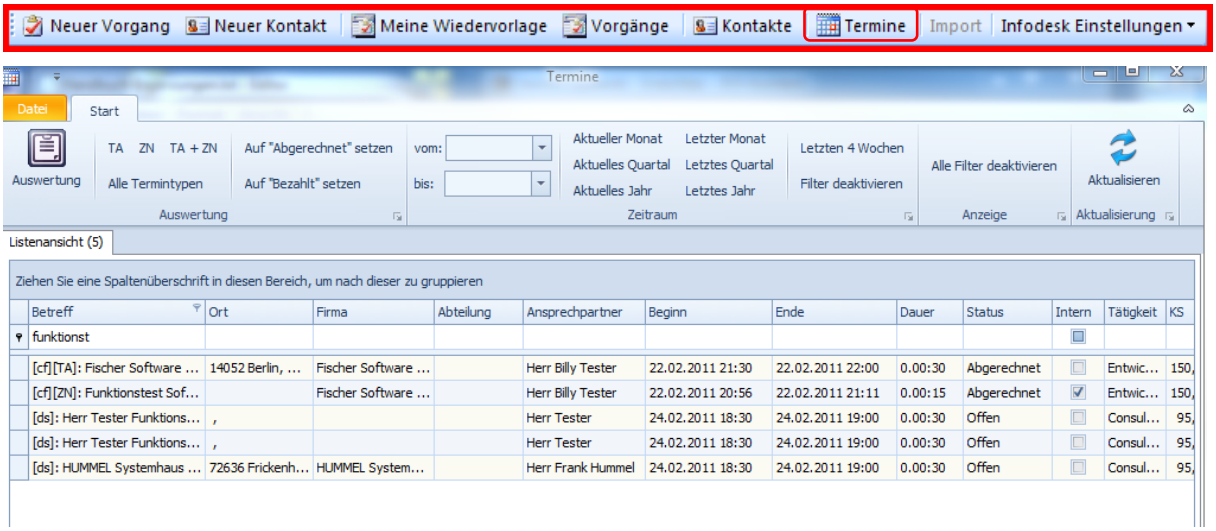


10. In den Übersichten fallen die oberen Filterfelder weg (bspw. „Firma / AP“) diese sind durch entsprechende Spalten in den Ansichten zu ersetzen.

4.10. Terminverwaltung

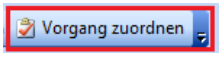
4.10.1. Anzeigen von Terminen

Die Terminansicht erreichen Sie über den Knopf „Termine“ in der Infodesk-Toolbar.

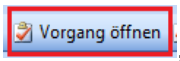


Die neue Darstellung der Listenansicht hat verschiedene Filterfunktionen (z.B. nach Indizes, zuständigen Personen, Betreff oder Datum).

Termine sollten aus einem Vorgang erzeugt oder nachträglich zu einem Vorgang zugeordnet werden. Nur dann ist gewährleistet, dass die Indizes, zuständige Person und Firma/AP (Filterkriterien) hinterlegt sind.

Dazu öffnen Sie den Termin und wählen dort die Option 

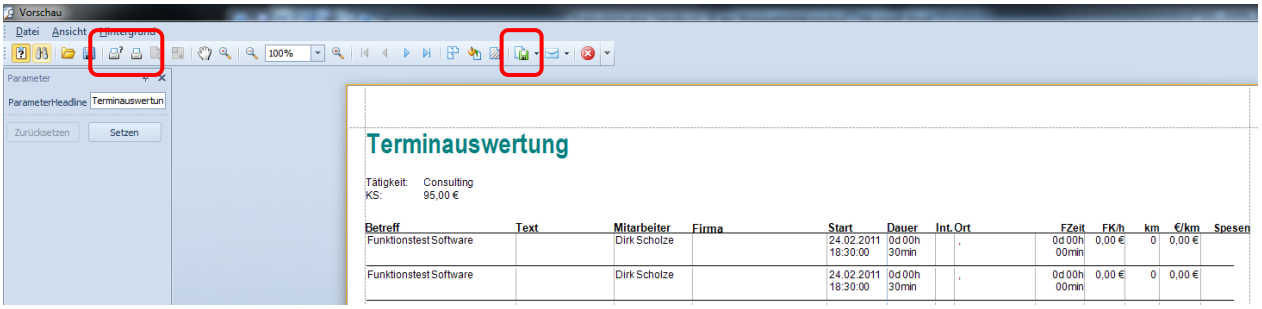
aus. Dann erscheint die Vorgangsübersicht und Sie können den entsprechenden Vorgang auswählen. Mit einem Doppelklick auf diesen Vorgang wird der Termin zugeordnet und die Vorgangsübersicht wird geschlossen.

Sie haben auch die Möglichkeit sich über den Knopf 

, den Vorgang zum Termin öffnen zu lassen.

4.10.2. Terminauswertung

Werten Sie Ihre Termine über den Knopf „Auswertung“ aus. Mit dieser Funktion öffnet sich ein neues Fenster, der Report. Diesen können Sie auch für sich anpassen.



Entscheiden Sie nun, ob Sie drucken oder exportieren und wählen Sie das gewünschte Format (PDF, Excel, CSV

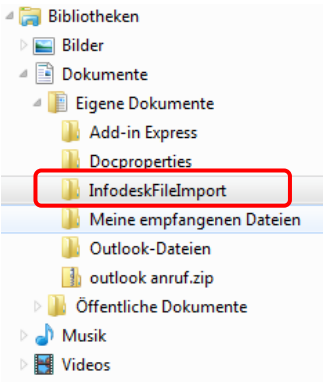
Hinweis: Sie können sich auch mehrere Reports hintereinander erzeugen lassen, indem Sie bei der Speicherung der Reports die Datei beginnend mit OI1-xxxx und OI2-xxxx, usw. ablegen.

4.11. Infodesk File Import

Für die Funktion Infodesk File Import wird userbezogen ein lokaler Ordner bei der Installation angelegt. Sie haben auch die Möglichkeit beliebig viele Ordner überwachen zu lassen.

Aktivieren Sie einen zweiten oder beliebig viele FileImport Ordner in dem Sie nachfolgende Reg-Datei ausführen. Bitte passen Sie vorher die gewünschten Ordner in der Reg-Datei an. Es können mehrere Pfade durch ein Semikolon ; getrennt angegeben werden.
http://x.infodesk.de/tools/Infodesk-FileImportFolder2.zip
Bitte beachten Sie die hier enthaltene ReadMe Datei.
Text der ReadMe Datei:
„Aktiviert einen 2ten FileImport Ordner (ab V10.1) .... Der Ordner ist in der Reg-Datei anzupassen
Es können ab der V11.5.3 mehrere Pfad durch ein Semikolon ; getrennt angegeben werden“

Sie finden den Ordner unter:
Windows-Explorer – Bibliotheken – Dokumente



Dieser Ordner wird von Outlook Infodesk „überwacht“. Sobald dort eine Datei erzeugt oder hinein kopiert wird, erscheint folgendes Fenster mit Vorschau auf das Dokument:

Wählen Sie nun die entsprechende Funktion aus.

Geöffneter Vorgang:

Die Datei wird automatisch in den offenen Vorgang eingefügt. Sollten Sie mehrere Vorgänge offen haben kommt ein Dialogfeld mit einer Auswahlmöglichkeit des entsprechenden Vorgangs.

Vorgang suchen:

Es öffnet sich die Vorgangsübersicht. Wählen Sie nun den entsprechenden Vorgang mit Doppelklick aus. Die Datei wird in den Vorgang eingefügt.

Neuer Vorgang:

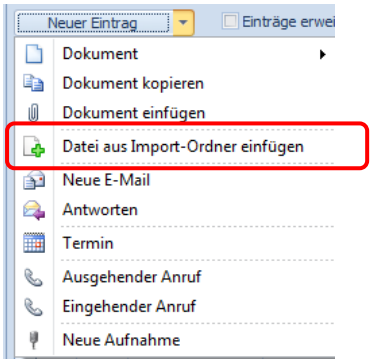
Es öffnet sich ein neuer Vorgang. Füllen Sie die entsprechenden Indexfelder aus und die Datei wird eingefügt.

Datei Löschen:

Sollten Sie eine Datei versehentlich gescannt haben, oder der Scan ist nicht leserlich, können Sie die Datei Löschen (Datei wird in den Papierkorb verschoben).

Später einfügen:

Sie haben die Möglichkeit auch die Datei später in einen Vorgang einzufügen. Öffnen Sie den entsprechenden Vorgang und wählen Sie nun „Neuer Eintrag“ – „Datei aus Import-Ordner einfügen“.



Beispiel 1: Scanner

Konfigurieren Sie Ihren Scanner so, dass er alle gescannten Dokumente in den InfodeskFileImport-Ordner ablegt. Sobald ein Dokument gescannt wurde, erscheint das oben beschriebene Fenster.

Beispiel 2: Speichern unter

Speichern Sie in einer beliebigen Anwendung die Datei mit „Speichern unter“ und wählen Sie als Speicherort den Ordner InfodeskFileImport aus. Sobald der Speichervorgang abgeschlossen ist kommt das oben beschriebene Fenster.

Beispiel 3: InfodeskPrinter

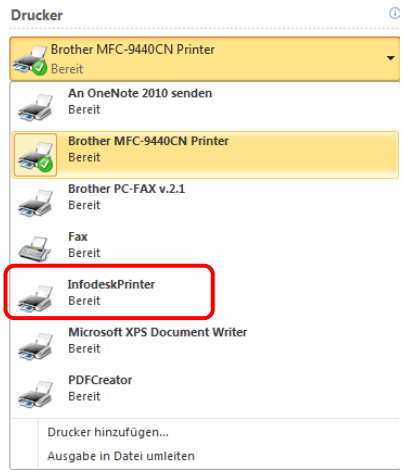
Die Beschreibung finden Sie im nächsten Kapitel.

Hinweis: Über einen Registrierungsschlüssel können Sie auch weitere Ordner überwachen lassen. Hier im Beispiel den Ordner „Test“ im Laufwerk C:\

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Outlook Infodesk]
"FileImportFolder2"="C:\\test"

4.12. InfodeskPrinter

Mit dem InfodeskPrinter sind Sie jetzt in der Lage aus jeder beliebigen Anwendung direkt in einen Vorgang zu drucken. Der InfodeskPrinter erzeugt aus beliebigen Anwendungen PDF-Dateien, die automatisch im Ordner InfodeskFileImport abgelegt werden und dann direkt oder später in Vorgänge zugeordnet werden können. Seit der Version 8.5.5. haben Sie die Möglichkeit einen neuen Vorgang zu öffnen und das erstellte Dokument einzufügen. Um den InfodeskPrinter verwenden zu können gehen Sie auf „Drucken“ und wählen dann den InfodeskPrinter als Drucker aus.



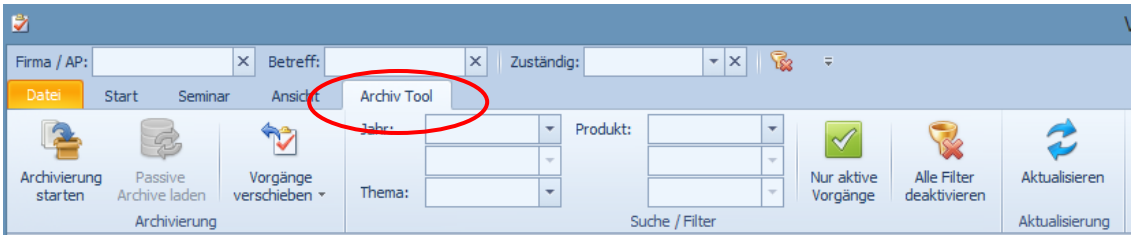
4.13. Infodesk Archivtool (Archivieren / Verschieben)

Mit der Archivierungs- und Verschiebefunktion von Vorgängen können Sie ganz einfach einen oder mehrere Vorgänge und deren Inhalt (im Vorgang zugeordnete Dateien) in einen anderen Ordner verschieben.
Voraussetzung für die Verwendung dieser beiden Funktionen sind mindestens ein weiterer Vorgangsordner und die nötigen Berechtigungen auf die Vorgangsordner und die Ordner im Dateisystem.
Sie benötigen für Outlook Infodesk die Admin-User Berechtigung (einzustellen in den Stammdaten). Im Outlook benötigen Sie Löschberechtigung auf den Vorgangsordner, aus dem Sie die Vorgänge archivieren / verschieben wollen und im Zielordner müssen Sie Elemente anlegen können.
Sollten Sie den weiteren Vorgangsordnern auch andere Dateipfade zugewiesen haben, benötigen Sie auch die Löschberechtigungen im Dateisystem.

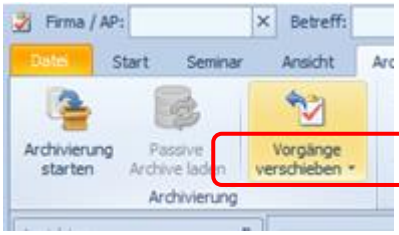
Das **Verschieben** von Vorgängen in einen anderen Ordner geht nur bei aktiven Vorgangsordnern oder aktiven Archiven, dabei werden die Vorgänge verschoben und die Dateien in den ggf. veränderten Ablagepfad verschoben.

Das **Archivieren** von Vorgängen ist nur in ein passives Archiv möglich! Die Vorgänge werden verschoben und die Dateien ggf. in einen anderen Ablagepfad verschoben.

Hinweis: Ein aktives Archiv ist im Index vorhanden, ein passives Archiv ist nicht vorhanden, kann aber vom User nachgeladen werden. Beim Nachladen steht Ihnen dieser Archivordner nur für die aktuelle Outlook Infodesk - Session zur Verfügung.



Starten Sie das „Archiv Tool“ indem Sie auf die entsprechende Registerkarte in der Vorgangsübersicht klicken. Filtern Sie nun aus dem gewünschten Vorgangsordner die entsprechenden Vorgänge heraus und wählen Sie entweder „Archivierung starten“ oder „Vorgänge verschieben“.



Sollten mehrere mögliche Zielordner vorhanden sein, wählen Sie diesen im entsprechenden Dropdown Menü aus und Starten dann die Verschiebung der Vorgänge und ggf. der Dateien.

5. Outlook Infodesk Module

5.1. Infodesk Categories

Das Modul „Infodesk Categories“ löst ein altbekanntes Outlook – Problem: Die Kategorien, eine elegante Möglichkeit der Klassifikation von Outlook – Elementen, werden nicht zentral gespeichert. Im Klartext: Jeder Outlook – Benutzer kann und muss seine eigenen Kategorien definieren – da sind Schreibfehler und Missverständnisse natürlich vorprogrammiert. Damit ist nun Schluss.

Das Zusatzmodul „Infodesk Categories“ stellt Ihnen eine zentrale Kategorienverwaltung zur Verfügung. Sie können Ihre Outlook-Hauptkategorienliste und die vergebenen Kategorien in den Kontakten einlesen und weitere zentrale Kategorien erstellen und verteilen somit an alle Infodesk-Benutzern die gleiche Kategorienliste.

Voraussetzung für die Nutzung des Moduls „Infodesk Categories“ ist eine vorhandene Lizenz. Das Modul „Infodesk Categories“ wird als Userlizenz geliefert und muss mit der Anzahl der Hauptlizenzen übereinstimmen.

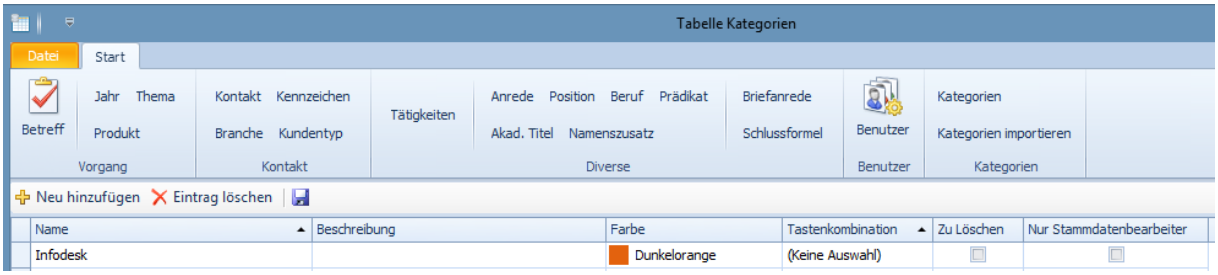
Die Infodesk-Kategorienliste wird mit der Outlook-Hauptkategorienliste abgeglichen, wobei die Infodesk-Kategorienliste das führende System ist.

ACHTUNG: Sollten Sie in der Stammdatenverwaltung – Benutzer – „Lokale Kategorien löschen“ angehakt haben, werden bei den ausgewählten Usern die Outlook-Kategorien gelöscht und durch die Infodesk-Kategorienliste ersetzt.

Einlesen von bestehenden Kategorien

Öffnen Sie die Stammdatenbank über das Dashboard – Datei und klicken Sie auf Kategorien.
Die angezeigte Tabelle ist leer.

Importieren Sie jetzt die bestehenden Kategorien aus der Outlook-Hauptkategorienliste und den vergebenen Kategorien der einzelnen Outlook-Elementen mit dem Knopf „ Kategorien Imprtieren“.
Die Kategorienliste wird jetzt gefüllt.



Zentrales Bearbeiten der Kategorien

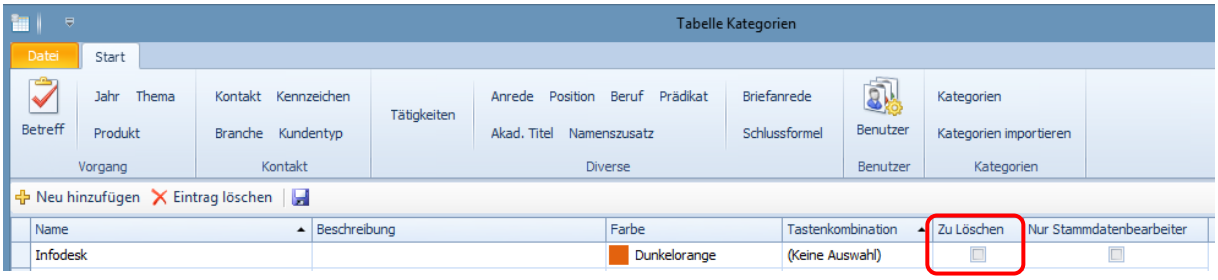
Jetzt können Sie die Kategorien zentral bearbeiten. Vergeben Sie z.B. Farben für einzelne Kategorien oder eine Tastenkombination.

Kategorien, die die Eigenschaft „Nur Stammdatenbearbeiter“ bekommen, können nur von den Stammdatenbearbeitern und dem Infodesk-Admin-Usern gesehen und vergeben werden und nur diese Personengruppe kann diese Kategorien wieder aus den Elementen entfernen.

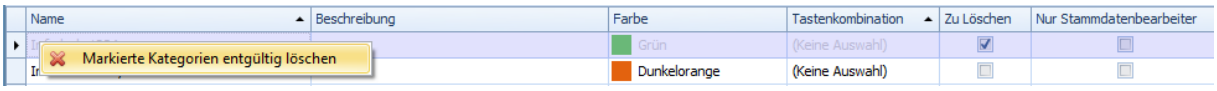
Anlegen und Löschen von Kategorien (Stammdaten)

Alle Benutzer, die auch berechtigt sind, die Stammdaten zu bearbeiten können neue Kategorien erstellen und vorhandene Kategorien bearbeiten oder löschen (Infodesk-Admin-User oder Stammdatenbearbeiter).

Sollten Sie Kategorien löschen, verwenden Sie zunächst die Eigenschaft „Zu Löschen“.



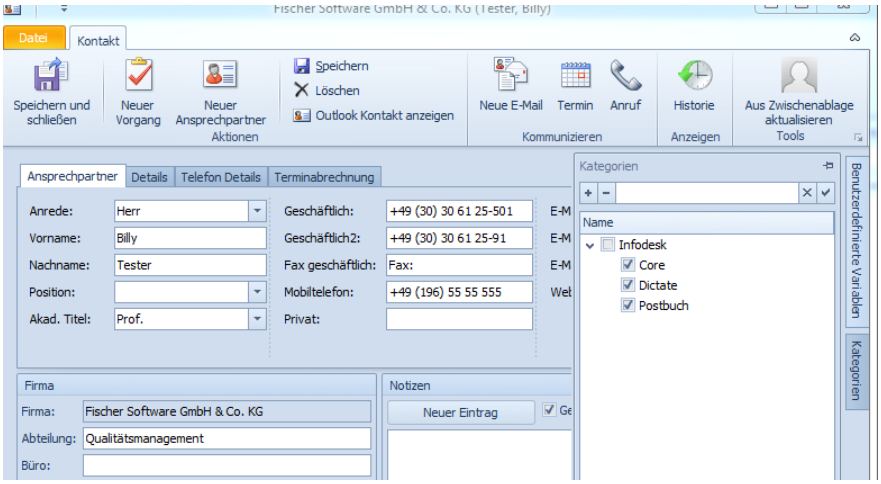
Nach ca. einem Monat können Sie die Kategorie endgültig löschen. Markieren Sie die gewünschte Kategorie und führen Sie einen Rechtsklick auf die markierte Kategorie aus und klicken anschließend auf „Markierte Kategorien endgültig löschen“.



Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Kategorie in den Elementen (Kontakt, Vorgang oder Termin) verbleibt und noch einmal im Element entfernt werden muss.

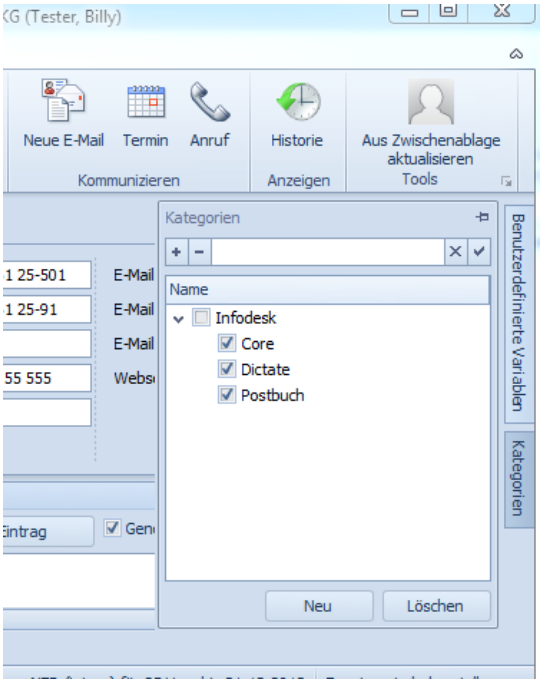
Anzeige von Kategorien im Infodesk-Formular

Über den Reiter „Kategorien“ sehen Sie alle Kategorien, die dem Kontakt zugeordnet sind.



Dieser Reiter lässt sich ein und ausklappen sowie zur besseren Ansicht dauerhaft festpinnen.
Über das „X“ können Sie sich alle Kategorien aus der Hauptkategorienliste anzeigen lassen.
Über die Knöpfe „+“ und „–„ können Sie die Kategorien ein- oder ausklappen.

Anlegen und Löschen von Kategorien aus dem Infodesk-Formularen



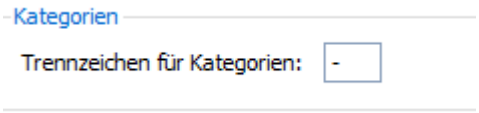
Neue Kategorien können Sie einfach über den Knopf „Neu“ anlegen.

Kategorien können nur über die Stammdaten bearbeitet und gelöscht werden.

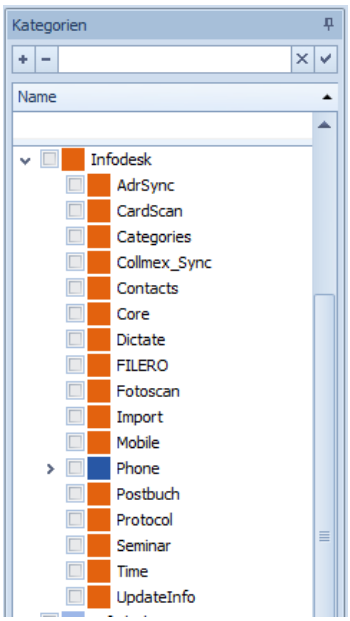
Hinweise: Beachten Sie hierbei die benötigten Rechte (Stammdatenbearbeiter oder Admin-User). Bitte beachten Sie, dass die Kategorie in den Elementen (Kontakt, Vorgang oder Termin) verbleibt und noch einmal im Element entfernt werden muss.

Anzeige mit Baumstruktur

Mit Outlook Infodesk haben Sie die Möglichkeit sich die angelegten Kategorien in einer übersichtlichen Baumstruktur anzeigen zu lassen. Definieren Sie hierfür in der globalen Konfiguration von Outlook Infodesk in der Registerkarte „Allgemein“ ein Trennzeichen.



Somit können Sie mit Outlook Infodesk Unterkategorien anlegen, die mit einem Trennzeichen Ihrer Wahl noch feiner strukturiert werden (Baumstruktur).



5.2. Infodesk Time

Infodesk Time ist ein Zusatzmodul zu **Outlook Infodesk**. Es ermöglicht die terminbezogene Erfassung, Auswertung und Abrechnung von Arbeitszeiten. Hierbei können sowohl externe Zeiten (also „echte“ Termine beim Kunden) über erzeugte Outlook – Termine erfasst werden, als auch interne Zeiten, die vorgangsbezogen automatisch mitprotokolliert werden.

Die Auswertung kann dann nach beliebigen Filterkriterien wie Vorgang, Kunde, Mitarbeiter, Projekt, Zeitraum, Geschäftsbereich und Abrechnungsstatus vorgenommen werden.

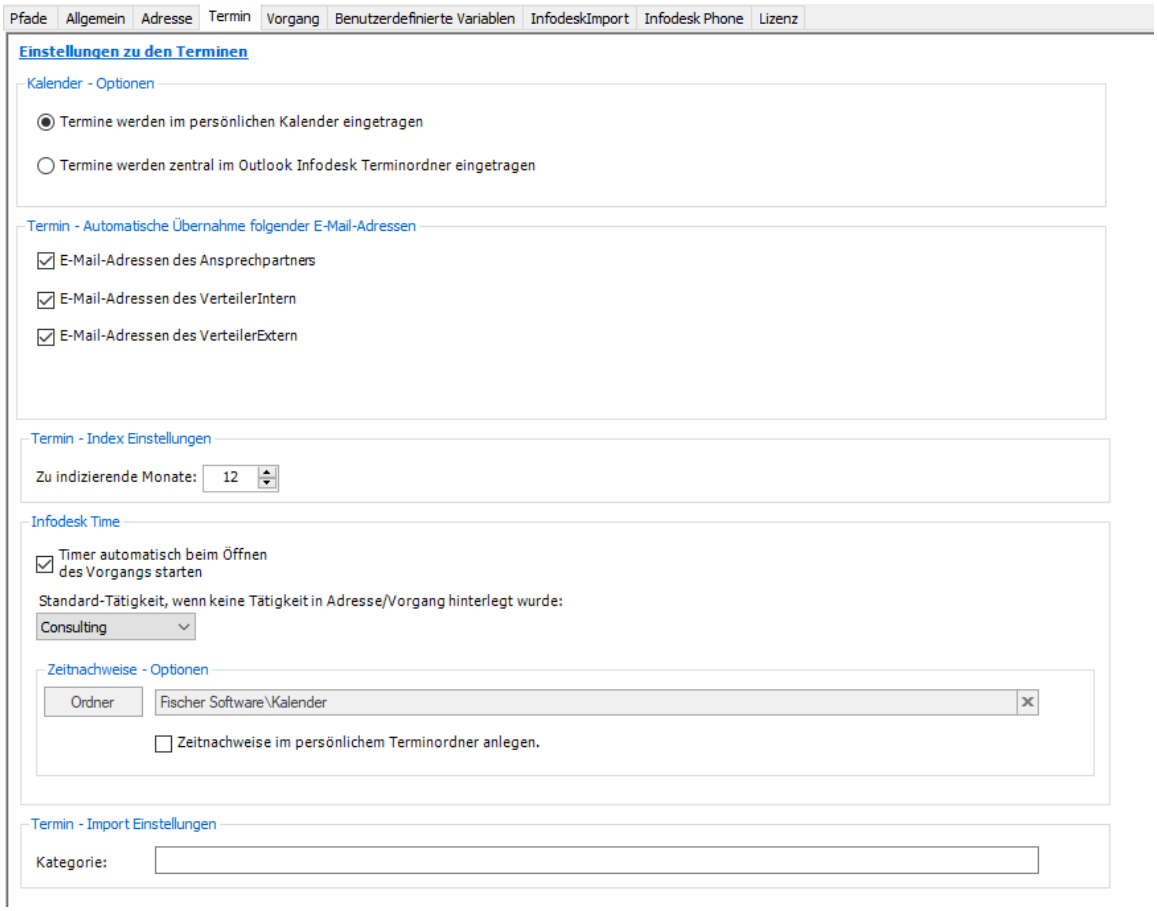
Voraussetzung für die Nutzung von **Infodesk Time** ist die mindestens gleiche oder höhere Anzahl an Basislizenzen von Outlook Infodesk.

Hier der Link zu unserem Video über Infodesk Time:

http://x.infodesk.de/tutorials/Infodesk.Time.swf

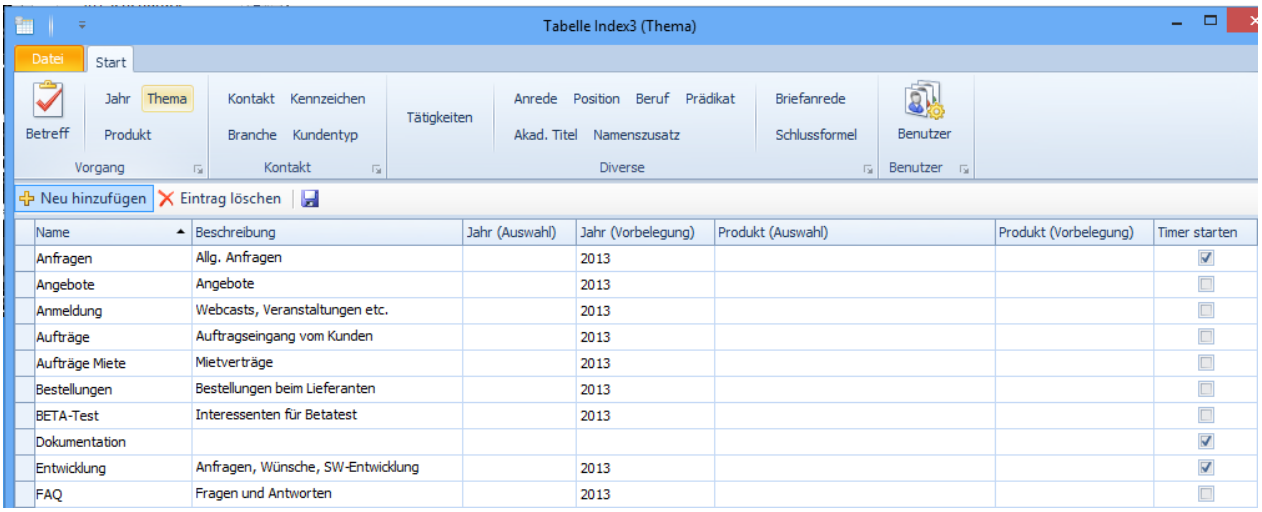
5.2.1. Konfiguration und Lizenzzuweisung

Entscheiden Sie, ob die vorgangsbezogene Zeitprotokollierung automatisch starten soll, wenn ein Vorgang in Outlook Infodesk geöffnet wird. Ansonsten ist auch jederzeit ein manueller Start / Stopp durch den Benutzer möglich, wenn er im Vorgang arbeitet.



Eine Standardtätigkeit, die dem Zeitnachweis hinterlegt werden soll kann ebenfalls hier angegeben werden. Betimmen Sie selbst welcher Zeitraum von Terminen von Infodesk Time indiziert wird. Stellen Sie hierfür die rückwärts zu indizierenden Monate ein.

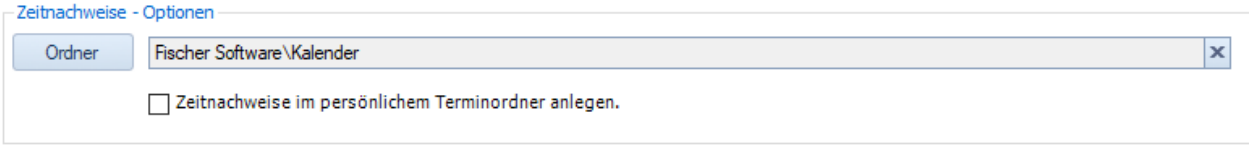
Um den Timer indexbezogen zu starten gehen Sie bitte wie folgend beschrieben vor.
Deaktivieren Sie in der globalen Konfiguration von Outlook Infodesk den automatischen Start des Timers und wählen Sie in den Infodesk Stammdaten die gewünschten Indizes aus, bei denen der Timer starten soll.



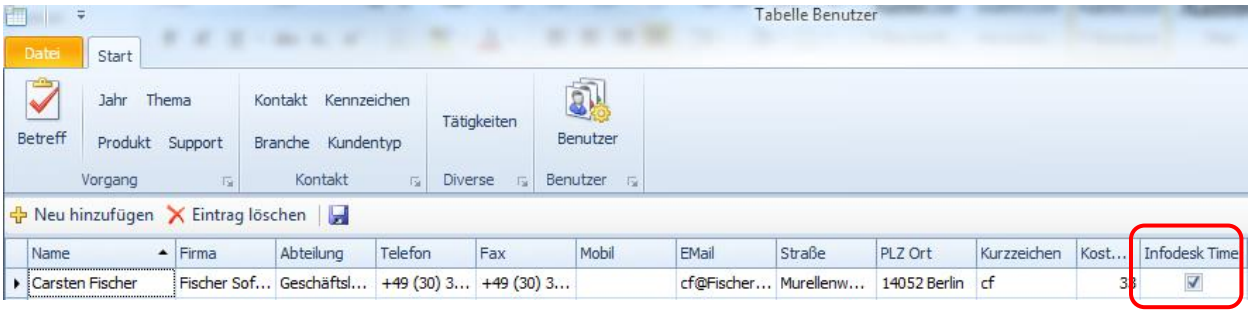
Name	Beschreibung	Jahr (Auswahl)	Jahr (Vorbelegung)	Produkt (Auswahl)	Produkt (Vorbelegung)	Timer starten
Anfragen	Allg. Anfragen		2013			☑
Angebote	Angebote		2013			☐
Anmeldung	Webcasts, Veranstaltungen etc.		2013			☐
Aufträge	Auftragseingang vom Kunden		2013			☐
Aufträge Miete	Mietverträge		2013			☐
Bestellungen	Bestellungen beim Lieferanten		2013			☐
BETA-Test	Interessenten für Betatest		2013			☐
Dokumentation						☑
Entwicklung	Anfragen, Wünsche, SW-Entwicklung		2013			☑
FAQ	Fragen und Antworten		2013			☐

Definieren Sie eine Standardtätigkeit, die in Terminen / Zeitnachweisen benutzt wird, wenn im Adress-Stammsatz keine Tätigkeit hinterlegt ist.

Wenn Sie in der Globalen Konfiguration einen Zeitnachweise-Ordner explizit angegeben werden Zeitnachweise die aus dem Vorgang heraus erstellt werden in diesem Ordner erstellt, wenn dieser Ordner im Outlook an dem entsprechendem Arbeitsplatz verfügbar ist. Sonst wird der Haupt-Termin-Ordner (vgl. Kapitel 3.1.1) genommen. Sie haben aber auch die Möglichkeit alle ZN-Nachweise in den persönlichen Order schreiben zu lassen. Setzen Sie hierfür das Häkchen bei „Zeitnachweise im persönlichen Terminordner anlegen“.

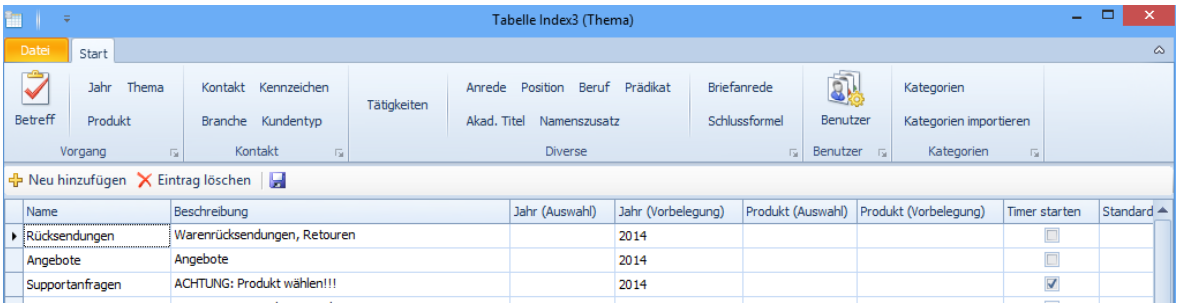


Entsprechend der Anzahl der von Ihnen erworbenen Modullizenzen aktivieren Sie nun noch in den Stammdaten die gleiche Zahl von Usern in der Spalte „Infodesk Time“.

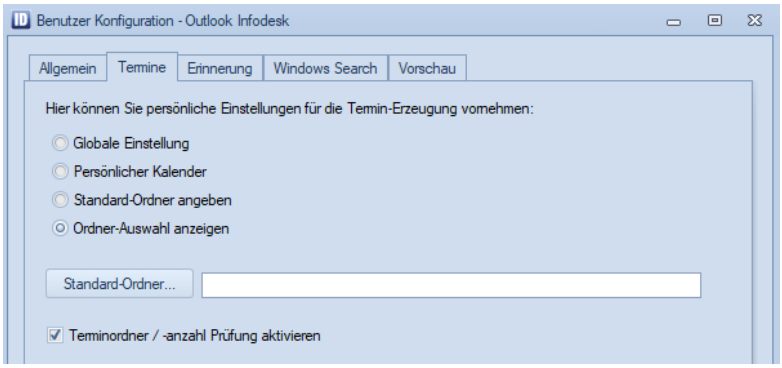


Eine Lizenz kann später von einem User zu anderen weitergegeben werden.

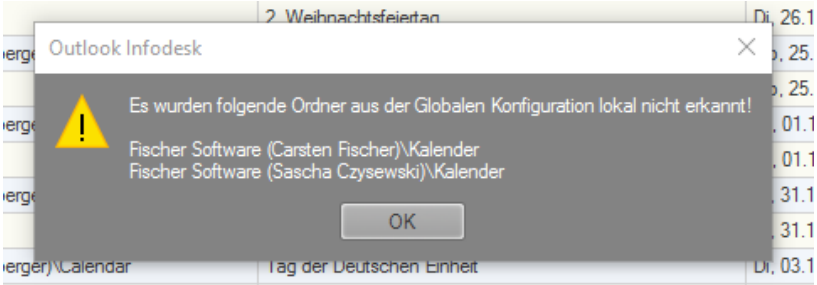
Definieren Sie in den Stammdaten bei welchen Index-Feldern Sie den Timer automatisch starten lassen.



In der Benutzerkonfiguration können Sie die Option wählen, dass beim Öffnen der Terminübersicht eine Prüfung auf die Anzahl der in der globalen Konfiguration hinterlegten Ordner durchgeführt werden soll.



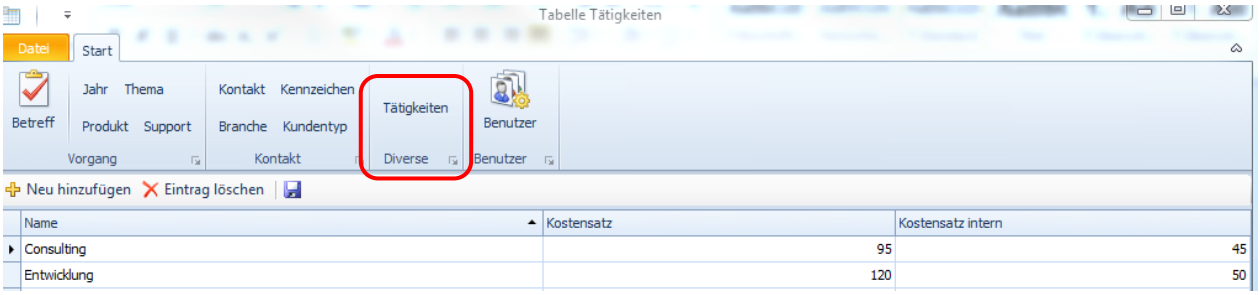
Sollte die Prüfung ein negatives Ergebnis bringen, kommt eine entsprechende Warnmeldung.



5.2.2. Infodesk Time benutzen

5.2.2.1. Stammdaten – Tätigkeiten und Kostensätze

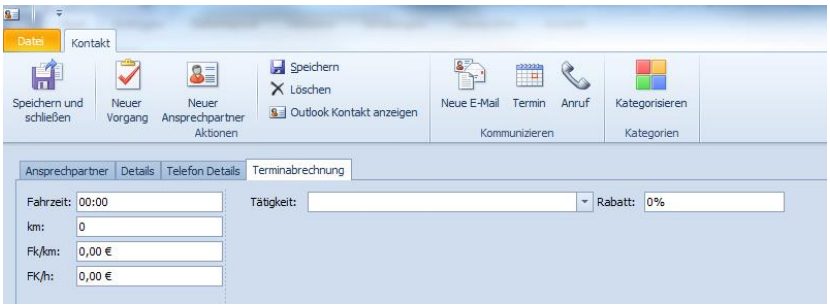
Bevor Sie anfangen, sollten Sie die häufigsten Tätigkeiten und Kostensätze in den Stammdaten erfassen. Starten Sie dazu die Stammdatenbearbeitung von Outlook Infodesk über das Programmmenü oder über den Knopf Stammdaten im Outlook Hauptfenster / Infodesk-Einstellungen. Wählen Sie im Hauptmenü den Knopf „Tätigkeiten“:



Definieren Sie hier die bei Ihnen verwendeten Tätigkeiten mit externem und auf Wunsch auch internem Kostensatz.

5.2.2.2. Vorgabe im Adress-Stammsatz

In den „Outlook Infodesk Adressen“, Karteikarte „Terminabrechnung“, können bereits Vorgaben pro Kundenadresse hinterlegt werden. Die Vorgabe einer Tätigkeit ist sinnvoll, wenn mit diesem Kunden hauptsächlich eine spezielle Tätigkeit abgerechnet wird. Dieses Feld kann sonst auch leer bleiben.
Je nachdem, wie Sie Ihre Fahrtkosten abrechnen, können Sie hier bereits die komplette Entfernung (Hin und Rück) in km, die komplette Fahrzeit sowie die dafür zu verwendenden Kostensätze hinterlegen.

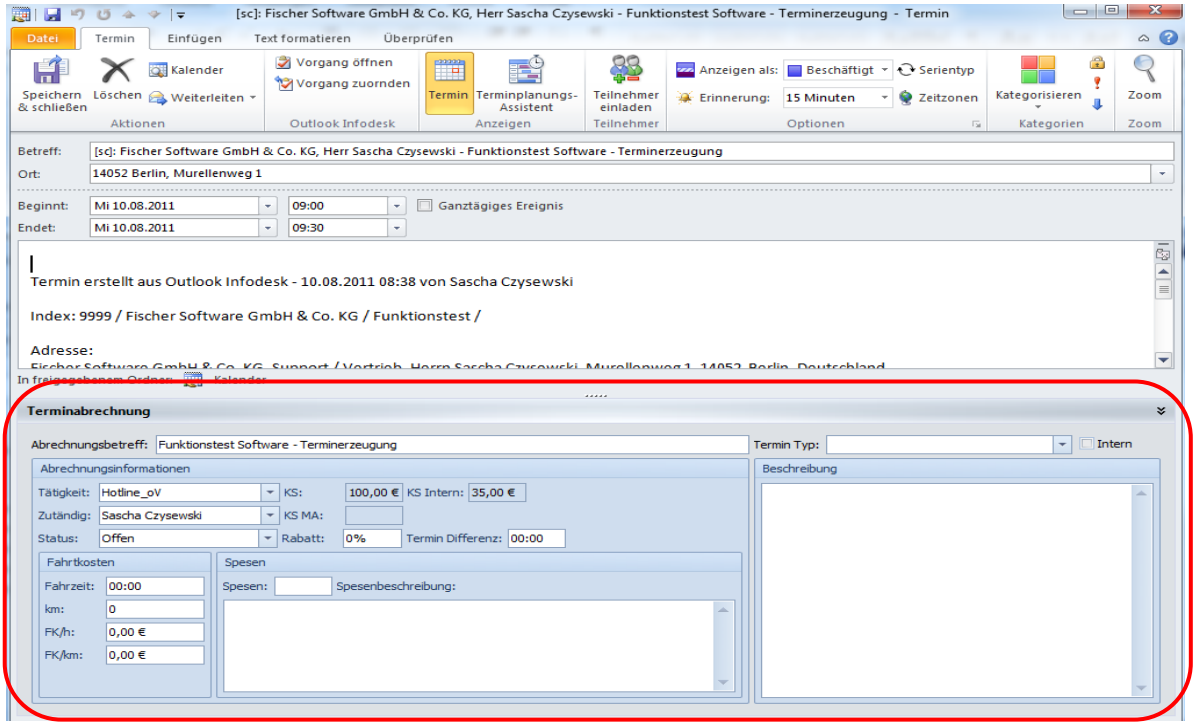


Diese Vorgabewerte werden in einen neuen Vorgang und von dort in einen neuen Abrechnungstermin (TA) übernommen. Sie können dort jederzeit noch verändert werden.

5.2.2.3. Termin erzeugen (TA-Termin)

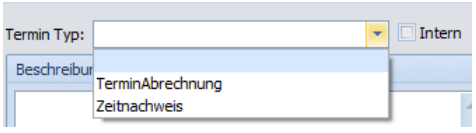
Über den Knopf „Termin“ im Vorgang erzeugen Sie einen neuen Termin mit oder ohne Abrechnungsinformationen (TA = **T**ermin**A**brechnung).
Seit der Version 8.5.5. wird der Termintext an den Vorgang übergeben.

Ist das Zusatzmodul **Infodesk Time** für diesen User lizenziert und aktiviert (siehe Kapitel 5.2.1. Installation), öffnet sich ein Terminfenster mit eingeblendeten Abrechnungsinformationen.

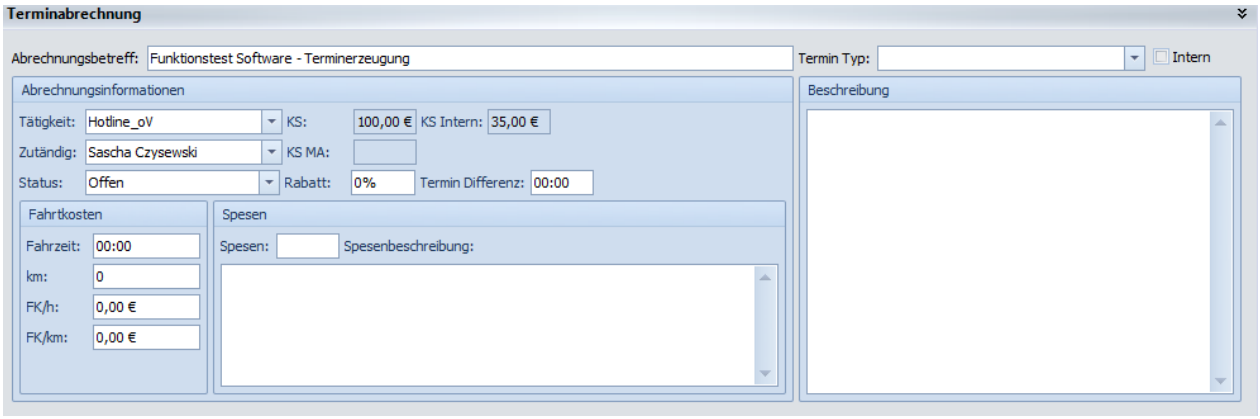


5.2.2.4. Termintyp

Wählen Sie den gewünschten Termintyp aus. Sollen keine Abrechnungsinformationen hinterlegt werden und Sie den Termin nicht auswerten wollen, lassen Sie dieses Feld leer.



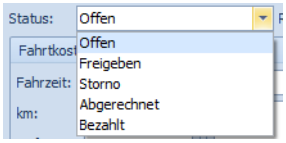
5.2.2.5. Termin mit Abrechnungsdaten



Hier können jetzt die gewünschten Daten ergänzt werden. Die bereits vorbelegten Felder wie Betreff, Schlüsseldaten, zuständiger Mitarbeiter, Tätigkeit, Rabatt und Anfahrtsdaten wurden aus dem Vorgang übernommen (sofern bereits ausgefüllt).

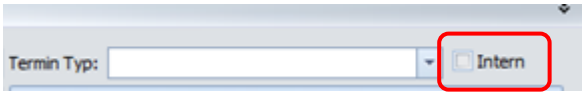
5.2.2.6. Abrechnungsstatus

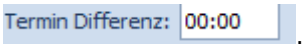
Der Abrechnungsstatus kann frei verwendet werden und dient zur Auswertung und Abrechnung als Filterkriterium.



5.2.2.7. Interner oder externer Termin

Setzen Sie das Häkchen, wenn es sich um einen internen Termin handelt.



Bei internen Terminen findet keine Fahrtkostenberechnung statt, auch wenn die Felder vorbelegt sind. Das bedeutet, Sie müssen die Felder für km, Fahrzeit, Kosten pro km und Kosten pro h nicht erst löschen. Hier kann ein Zeitabzug in Minuten angegeben werden, der bei der Auswertung / Abrechnung explizit für den Kunden sichtbar ausgeworfen wird: 

.

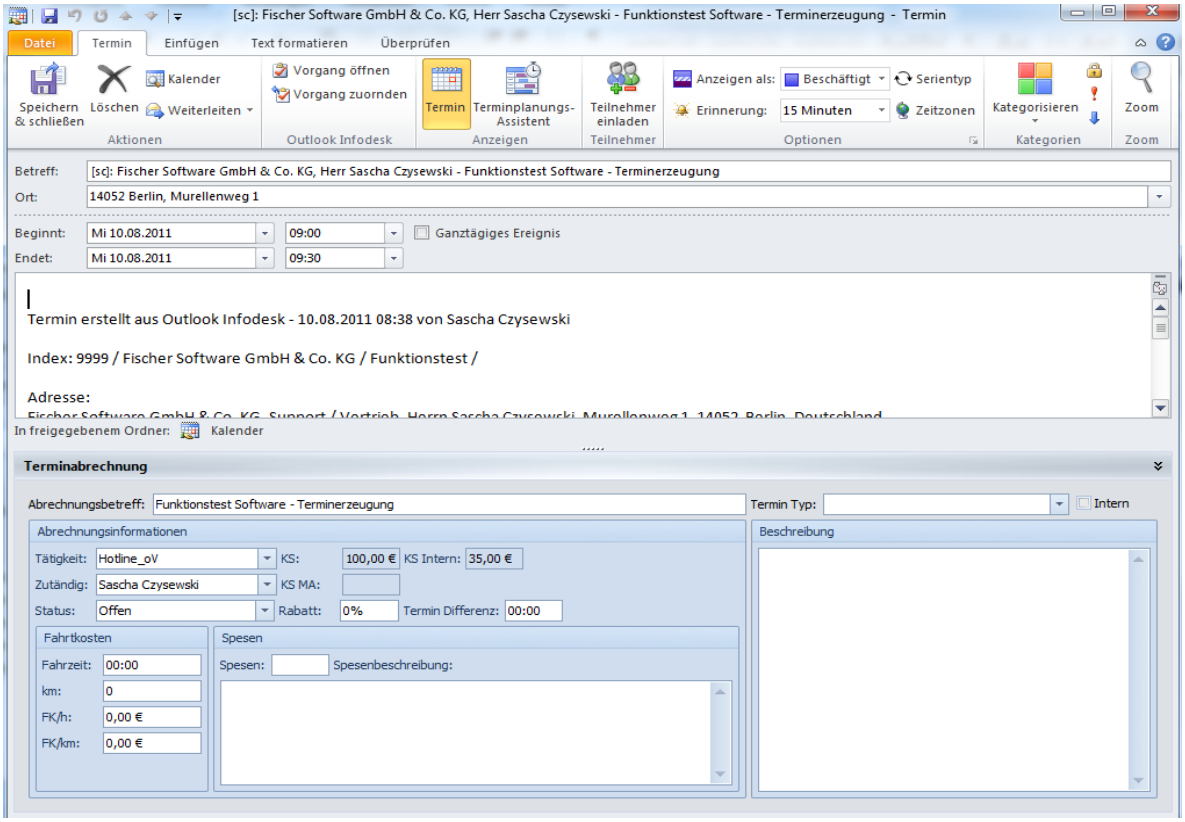
Beispiel: Sie vollbringen einen Serviceeinsatz von 9 – 17 Uhr (8 Stunden) und möchten aus Kulanz oder aus anderen Gründen nur 7 Stunden berechnen. Nun könnten Sie natürlich den gesamten Termin von 8 auf 7 Stunden kürzen, dies würde der Kunde aber dann nicht wahrnehmen.

Die bessere Lösung: Sie belassen den Termin auf 8 Stunden und geben eine Differenzzeit von 60 Minuten ein, dies erkennt der Kunde dann später auf der Abrechnung.

5.2.2.8. Termineingabe abschließen

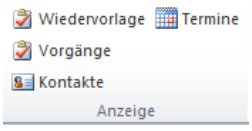
Nach Ausfüllen des Fensters „Terminabrechnung“ definieren Sie nun noch das genaue Datum und die Uhrzeit des Termins und beenden die Eingabe mit „Speichern und schließen“.

Je nach Konfiguration der Terminfunktion von Outlook Infodesk wird dieser TA-Termin nun im zentralen „Outlook Infodesk Termine“ – Ordner gespeichert und ggf. auch noch zusätzlich als Kopie in Ihrem persönlichen Outlook-Kalender. Die Basis für alle Auswertungen und Abrechnungen ist immer der zentrale Kalender „Outlook Infodesk Termine“.



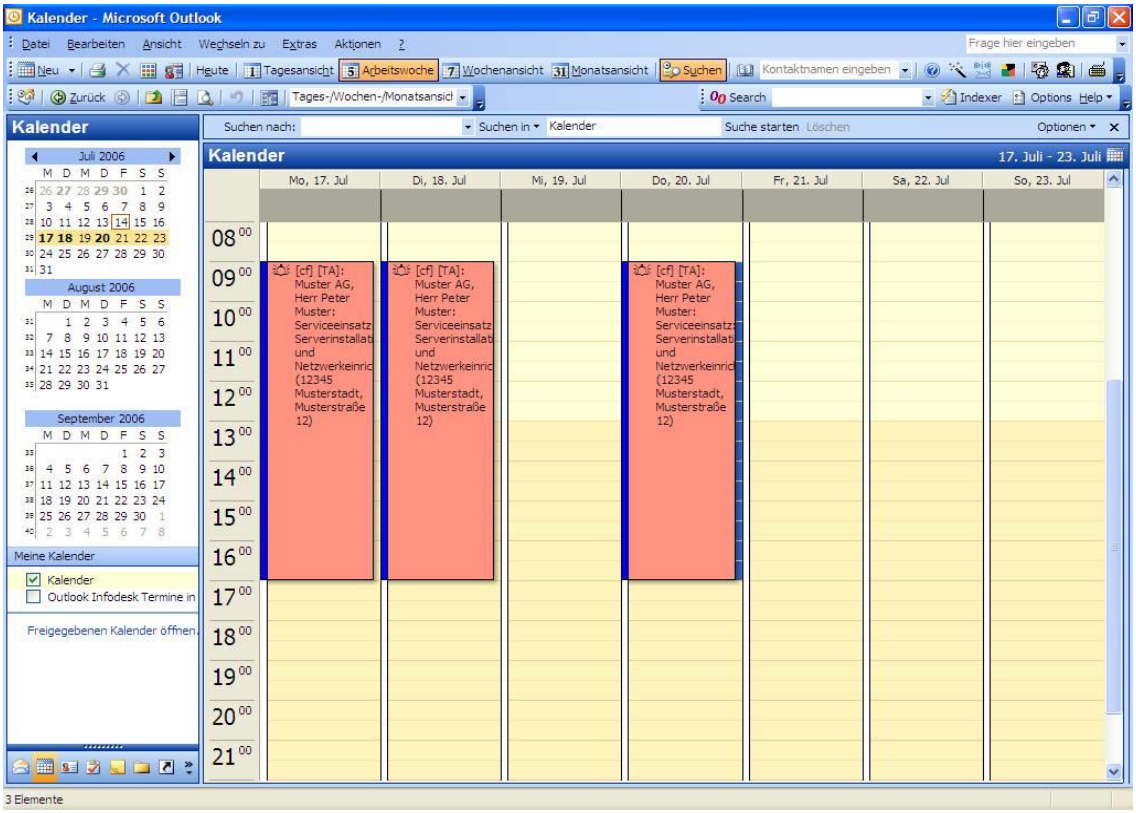
5.2.2.9. Terminübersicht

Die erzeugten TA-Termine können nun über die Menüleiste von Outlook Infodesk über den Knopf „Termine“ angezeigt werden.



5.2.2.10. Terminübersicht im zentralen Terminordner

Im zentralen Terminordner „Outlook Infodesk Termine“ sehen Sie sämtliche Termine aller Mitarbeiter in der gewohnten Outlook – Darstellung. In dem folgenden Beispiel steht das Kürzel „[cf]“ für den Namen eines Mitarbeiters, der diesen Termin wahrnimmt, das zweite Kürzel „[TA]“ steht für „TerminAbrechnung“. Ein zweites Kürzel „[ZN]“ würde für einen Termin stehen, der als ZeitNachweis aus einem Vorgang automatisch erzeugt wurde, ein fehlendes zweites Kürzel bezeichnet einen normalen Termin ohne Abrechnungsinformationen.

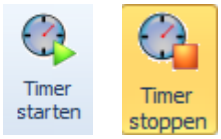


Hier können die Termine auch beliebig verändert, verschoben, gelöscht oder kopiert werden, eine Kopie gelingt z.B. mit gedrückter linker Maustaste und gleichzeitig gedrückter „STRG“-Taste. Vermeiden Sie bei TA- oder ZN-Terminen Serientermine / Terminfolgen, da diese einen besonderen Status innerhalb Outlook haben und bei der Abrechnung zu Fehlern führen würden. Sind mehrere Termine bei einem Kunden erforderlich, so kann der erste erzeugte TA-Termin dann einfach per Drag & Drop mit gedrückter „STRG“-Taste vervielfältigt werden.

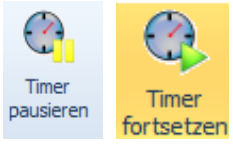
5.2.2.11. Zeitnachweis (ZN-Termin)

Unabhängig von den direkt erzeugten TA-Terminen können auch alle Arbeiten am Arbeitsplatz vorgangsbezogen zeitlich dokumentiert werden. Die ZN-Termine können für das betriebsinterne Controlling aber auch für die Abrechnung gegenüber dem Kunden verwendet werden.

Wenn sich ein Outlook Infodesk – Vorgang öffnet, kann der Zeitnachweis (Timer) gleich automatisch starten (Vorgabe aus der Konfiguration – Karteikarte „Module“) oder vom Anwender per Klick auf „Timer starten“ aktiviert und auch wieder gestoppt werden.



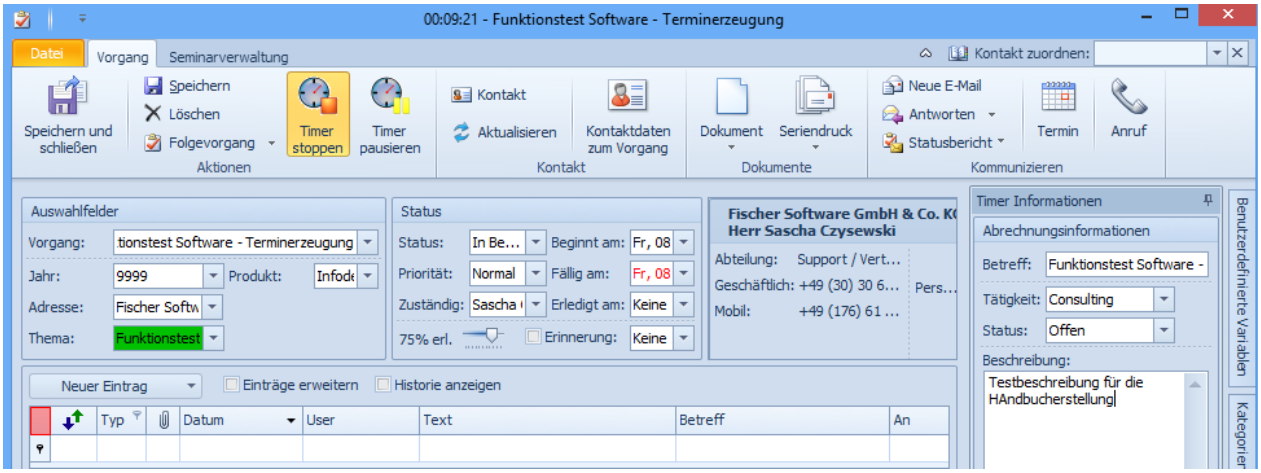
Sie haben die Möglichkeit den Timer mit einem Klick auf den Knopf „Timer pausieren“ zu unterbrechen. Mit einem Klick auf „Timer fortsetzen“ wird die Zeitmessung fortgesetzt. Die „Pausenzeit“ wird bei der Erstellung des ZN-Termins in die Differenzzeit mit übernommen.



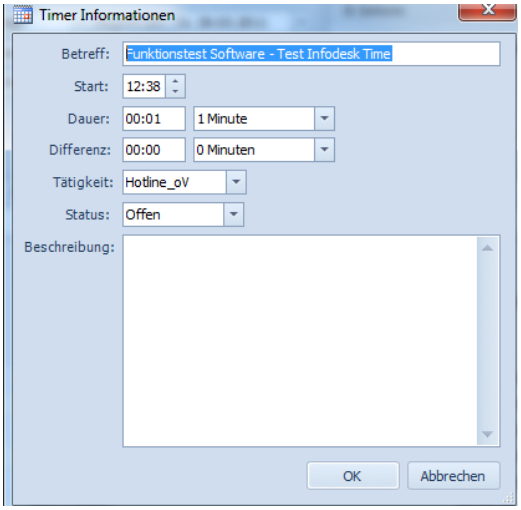
Der Timer läuft oben im Vorgang mit.

Dokumentieren Sie Ihre ausgeführten Tätigkeiten sofort in der dafür vorgesehenen Registerkarte „Timer Informationen“. Hier können Sie die Beschreibung, den Betreff, die Tätigkeit und den Status sofort editieren.

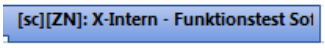
Wer diese Registerkarte dauerhaft eingeblendet haben möchte öffnet die Registerkarte und „pinnt“ diese mit einem Klick auf den zur Seite gerichteten Pin .



Die gemessene Zeit wird im Kalender dokumentiert, es sei denn, dass der Mindestschwellenwert (1 Minute) nicht erreicht wurde und kein Text in der Beschreibung steht.



Füllen Sie die Timer-Informationen aus. Danach wird der Termin als [ZN]-Termin im zentralen Terminordner dokumentiert.

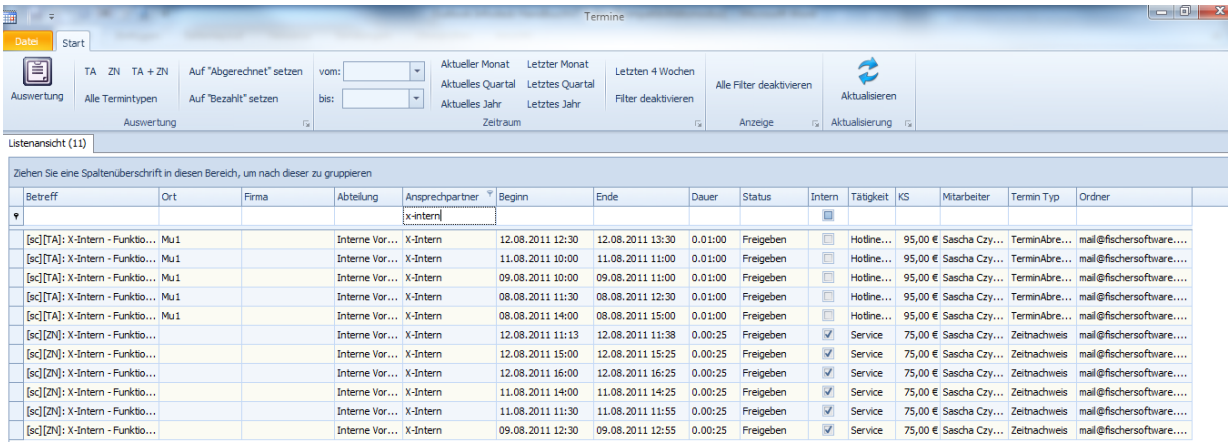


Der Termin kann dort jederzeit vom Anwender oder den berechtigten Personen korrigiert werden.

5.2.2.12. Terminauswertung – Filterbedingungen

Mit dem Klick auf „Termine“ in der Outlook Infodesk Menüleiste bekommen Sie eine Listenübersicht über alle Termine.

Beginnen Sie nun mit der Filterung.



Filtern Sie nach TA / ZN – Terminen, dem Mitarbeiter, der Firma, nach dem Datum bzw. einem Zeitraum oder einer anderen Spalte.

5.2.2.13. Auswertung von TA- und ZN-Terminen

Zum Ende eines Abrechnungszeitraumes oder aber auch jederzeit zwischendurch (kumulativ) können dann TA- und / oder ZN-Termine ausgewertet werden.

Stellen Sie die gewünschten Filter ein und klicken Sie hierfür auf „Auswertung“.

Der Report wird standardmäßig nach Tätigkeiten gruppiert. Hier im Beispiel nach „Hotline_oV“ und „Service“.

Terminauswertung

Tätigkeit: Hotline_oV
KS: 95,00 €

Betreff	Text	Mitarbeiter	Firma	Start	Dauer	Int.	Ort	FZeit	FK/h	km	€/km	Spesen
Funktionstest Software - Test Infodesk Time		Sascha Czysewski		12.08.2011 12:30:00	0d 01h 00min		Mu1	0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €
Funktionstest Software - Test Infodesk Time		Sascha Czysewski		11.08.2011 10:00:00	0d 01h 00min		Mu1	0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €
Funktionstest Software - Test Infodesk Time		Sascha Czysewski		09.08.2011 10:00:00	0d 01h 00min		Mu1	0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €
Funktionstest Software - Test Infodesk Time		Sascha Czysewski		08.08.2011 11:30:00	0d 01h 00min		Mu1	0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €
Funktionstest Software - Test Infodesk Time		Sascha Czysewski		08.08.2011 14:00:00	0d 01h 00min		Mu1	0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €

Terminauswertung

Tätigkeit: Service
KS: 75,00 €

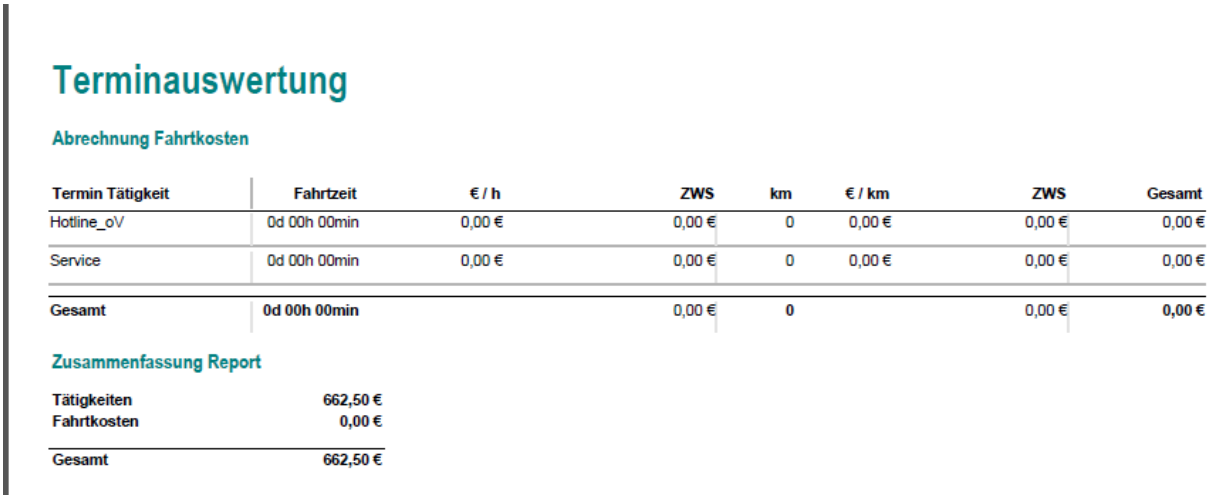
Betreff	Text	Mitarbeiter	Firma	Start	Dauer	Int.	Ort	FZeit	FK/h	km	€/km	Spesen
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		12.08.2011 11:13:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		12.08.2011 15:00:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		12.08.2011 16:00:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		11.08.2011 14:00:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		11.08.2011 11:30:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	
Funktionstest Software - Test Infodesk Time	Test	Sascha Czysewski		09.08.2011 12:30:00	0d 00h 25min	X		0d 00h 00min	0,00 €	0	0,00 €	

Sie erhalten eine Zusammenfassung der Tätigkeiten und eine Gesamtübersicht.

Terminauswertung

Abrechnung Tätigkeiten

Termin Tätigkeit	KS	Dauer	ZWS		Rabatt	ZWS	Abzug Zeit	Abzug	ZWS	Spesen	Gesamt
Hotline_oV	95,00 €	0d 05h 00min	475,00 €	(0 %)	0,00 €	475,00 €	0d 00h 00min	0,00 €	475,00 €	0,00 €	475,00 €
Service	75,00 €	0d 02h 30min	0,00 €	(0 %)	0,00 €	0,00 €	0d 00h 00min	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Gesamt	**None**	0d 07h 30min	**475,00 €**		0,00 €	**475,00 €**	0d 00h 00min	0,00 €	**475,00 €**	0,00 €	**475,00 €**



Terminauswertung

Abrechnung Fahrtkosten

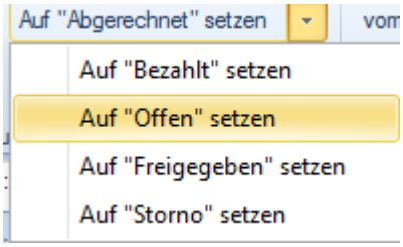
Termin Tätigkeit	Fahrtzeit	€ / h	ZWS	km	€ / km	ZWS	Gesamt
Hotline_oV	0d 00h 00min	0,00 €	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Service	0d 00h 00min	0,00 €	0,00 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Gesamt	**0d 00h 00min**		0,00 €	**0**		0,00 €	**0,00 €**

Zusammenfassung Report

Tätigkeiten	**662,50 €**
Fahrtkosten	**0,00 €**
Gesamt	**662,50 €**

Die Reporte können Sie in der Terminübersicht – Datei über „Report anpassen“ an Ihre Wünsche anpassen. Diese Funktion sollte nur von erfahrenen IT-Usern oder dem Admin ausgeführt werden. Sonst wenden Sie sich bitte an unseren Support.

5.2.2.14. Status der Termine über die Übersicht ändern



Sie haben die Möglichkeit (z.B. nach der Auswertung der Termine) den Status der Termine zu verändern, indem Sie auf „Auf „Abgerechnet“ setzen“ klicken. Über den kleinen Pfeil neben der Schaltfläche können Sie auch alle anderen Terminstatus auswählen.

5.2.3. Automatische Terminzuordnung

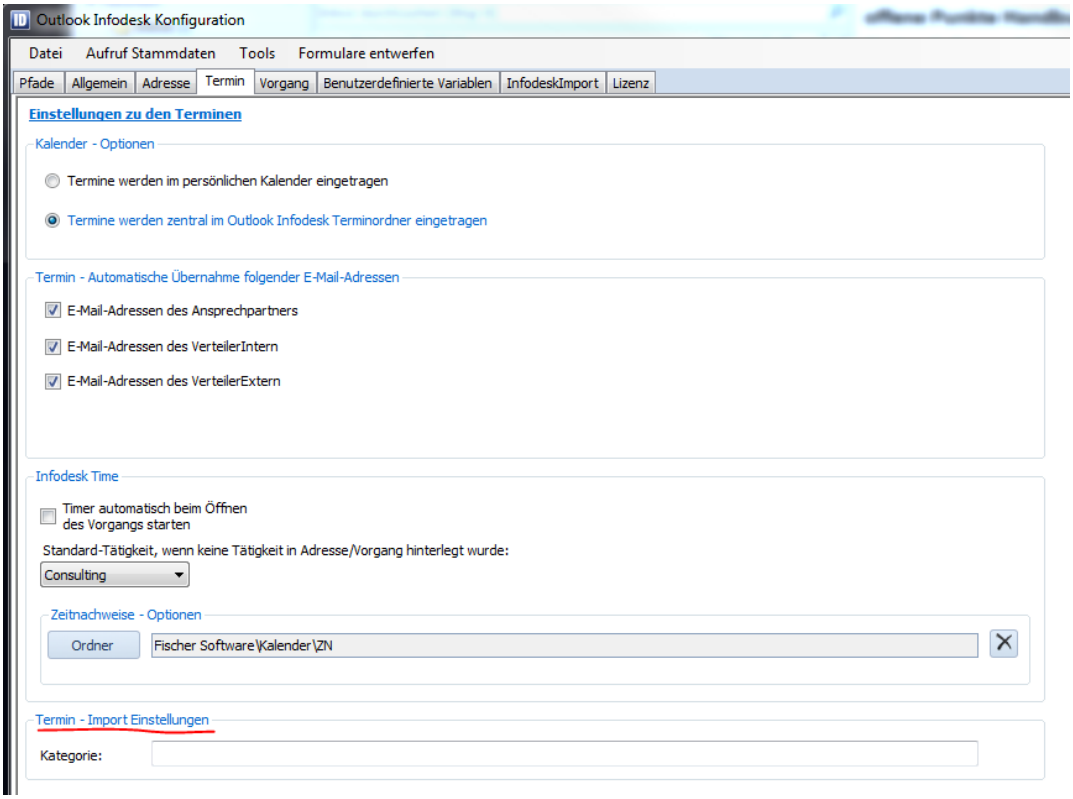
Diese Funktion ist ab der Version 8.6 verfügbar und muss freigeschaltet werden. Bitte wenden Sie sich an den Support Fischer Software GmbH.

5.2.3.1. Vorbereitung:

Möchten Sie den importierten Terminen eine Kategorie zuordnen, können Sie das in der „Globalen Konfiguration“.

Die Konfiguration von Outlook Infodesk können Sie über Start ➔ Programme ➔ Fischer Software ➔ Outlook Infodesk ➔ Outlook Infodesk Konfiguration starten.

Oder öffnen Sie die Konfiguration über das Dashboard von Outlook Infodesk in der Registerkarte „Optionen“ – „Globale Konfiguration“. Klicken Sie nun auf den Reiter Termin.



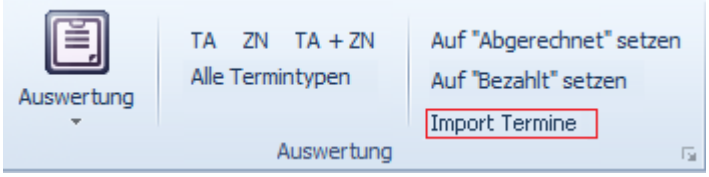
Vorgang

Ein Vorgang beginnend mit „#TA#“ im Betreff ist für die automatische Zuordnung für jeden genutzten Kontakt erforderlich (ein Vorgang je Kontakt).

Sollte keine eindeutige Zuordnung möglich sein, wird die Vorgangsübersicht zwecks manueller Zuordnung geöffnet (wie bei der E-Mail Zuordnung)

5.2.3.2. Nutzung

Wenn Sie nun MS Outlook neu starten haben Sie in der Termin-Übersicht von Infodesk einen neuen Button:



Beim Klick hierauf werden alle Infodesk-Termin-Ordner durchlaufen und automatisch zugeordnet.

Für den automatischen Import muss der zu importierende Termin im Betreff nach folgendem Schema aufgebaut sein:

Einfachste Variante: Kundenname #OI# -> Termin Status auf Freigabe ändern (Standard, wenn nicht anderes angegeben)

Zusätzlich sind der Status und die Abzugszeit definierbar nach folgendem Schema:
Kundenname #OI-Freigabe-0,5# -> Termin Differenz auf 0,5h setzen + Termin Status auf Freigabe ändern

Weitere Varianten
Kundenname #OI-Freigabe# -> Termin Status auf Freigabe ändern
Kundenname #OI-0,5# -> Termin Differenz auf 0,5h setzen
Kundenname #OI-Freigabe-0,5-Intern# -> Termin Differenz auf 0,5h setzen + Termin Status auf Freigabe ändern + Termin auf Intern setzen

Die Anordnung der Werte hinter „#OI“ kann variieren.

Der Termintyp wird immer auf Terminabrechnung gesetzt, Termin Intern ist standardgemäß nicht gesetzt.

5.3. Infodesk Seminarverwaltung

Infodesk Seminarverwaltung ist ein Zusatzmodul zu Outlook Infodesk und ermöglicht die Erfassung von Teilnehmern als Vorgang mit allen relevanten Daten wie Seminarnummer, Ort, Datum, Trainer / Dozent, Gebühren etc. Im zweiten Schritt werden frei definierbare Word - Vorlagen bei Serienbriefautomatik als Teilnehmerliste, Bestätigungsschreiben, Tischschild, Zertifikat oder Rechnungsbeleg erzeugt. - So behalten Sie den Überblick über Ihre Veranstaltungen.

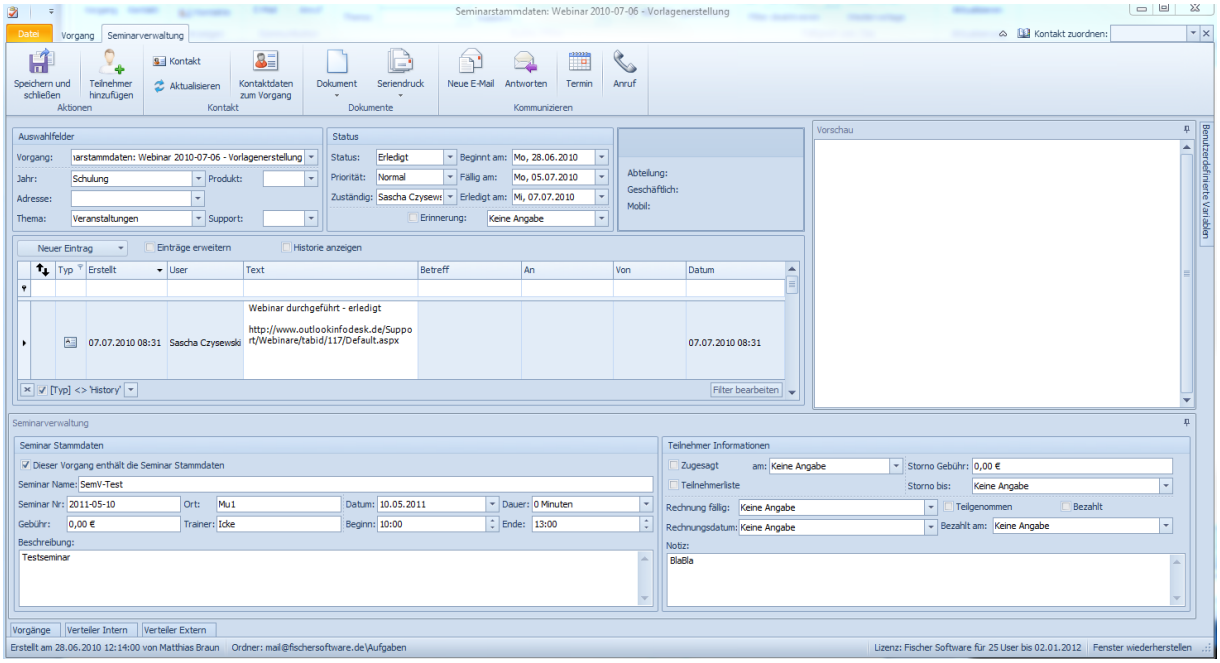
Das Modul ist auch gut für Reiseveranstalter geeignet: Das Seminar wir als Reise definiert, mit Teilnehmern, Bestätigungen, Rückfragen, Rechnungen...

Hier der Link zu unserem Video über die Seminarverwaltung:
http://x.infodesk.de/tutorials/Infodesk.Seminar.swf

Voraussetzung für die Nutzung des Moduls Seminarverwaltung ist eine vorhandene Lizenz.
Die Person oder Personen, die ein oder mehrere Module nutzen, werden in der Stammdatenbank (Tabelle Benutzerdaten – Benutzer) frei geschaltet.

In der Vorgangsübersicht finden Sie eine Ansicht [illegible]m Namen *„Seminar Seriendruck“*. In dieser Ansicht werden alle Seminare, sortiert nach Nummer und Namen, übersichtlich dargestellt.

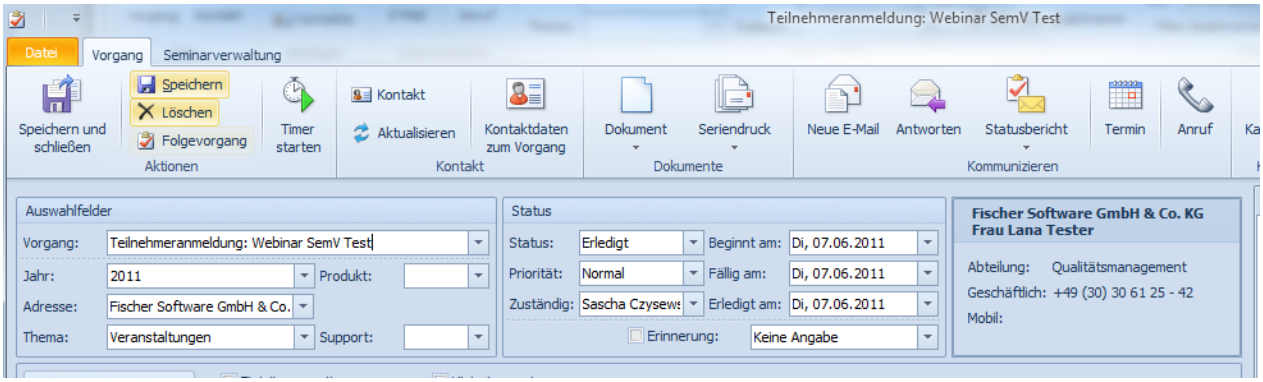
Legen Sie für jedes Seminar einen sogenannten Ursprungs-Vorgang an. Verwenden Sie im Betreff „Seminarstammdaten:“ und füllen den Vorgang komplett aus.



Meldet sich ein Teilnehmer für ein Seminar an, gehen Sie in den Ursprungsvorgang und wählen Sie unter dem Reiter „Seminarverwaltung“ – den Knopf „Teilnehmer hinzufügen“ aus. Jetzt wird ein Folgevorgang, mit allen nötigen Variablen und ausgefüllten Betreff „Teilnehmeranmeldung:“ erzeugt.

Hinweis:

Sie können das Feld Dauer frei beschreiben wenn Sie die Werte wie folgt eingeben: 1:45 für 1,75 Stunden oder 5:15 für 5,25 Stunden.



Als nächstes ergänzen Sie die Adressdaten, indem Sie den Knopf „Kontaktdaten zum Vorgang“ drücken und die Daten des Teilnehmers in die dafür vorgesehenen Felder eintragen. Nun klicken Sie auf den Knopf *„Übernehmen“* und die Adressdaten werden in den Vorgang übernommen.

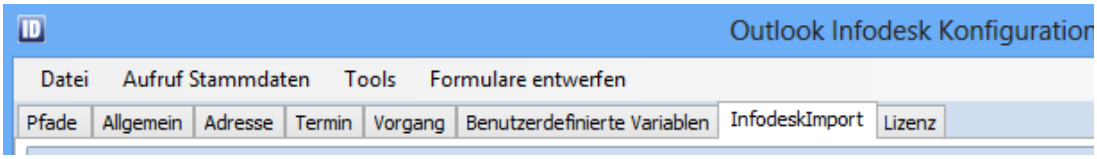
Alle Teilnehmer für ein Seminar sind angemeldet und es geht in die letzte Vorbereitungsphase. Es werden Tischkarten, Teilnehmerlisten und Teilnehmerzertifikate ausgestellt. Alle Dokumente sind als Vorlage (Einzelvorlage bzw. Serienvorlagen) vorhanden und brauchen nur ausgedruckt zu werden.

Klicken Sie in der Registerkarte Seminarverwaltung auf unseren Knopf „Seriendruck“ und wählen dort „aus Vorgängen“ aus. Jetzt öffnet sich eine Vorschau mit den dazugehörigen Vorgängen. Wählen Sie jetzt noch die entsprechende Vorlage aus und klicken auf „Seriendruck starten“.

5.4. Infodesk Import

5.4.1. Konfiguration Infodesk Import

Sie öffnen die Konfiguration über das Dashboard von Outlook Infodesk in der Registerkarte „Datei“ – „Globale Konfiguration“. Klicken Sie nun auf den Reiter InfodeskImport.



Mehr Effizienz in der E-Mail-Verarbeitung – das neue Outlook Infodesk-Modul „Import“ macht´s möglich:

Jeder kennt das Problem. Täglich erreicht uns eine Flut von E-Mails, die sich in der Mailbox sammelt. Da fällt es schwer, den Überblick zu behalten.

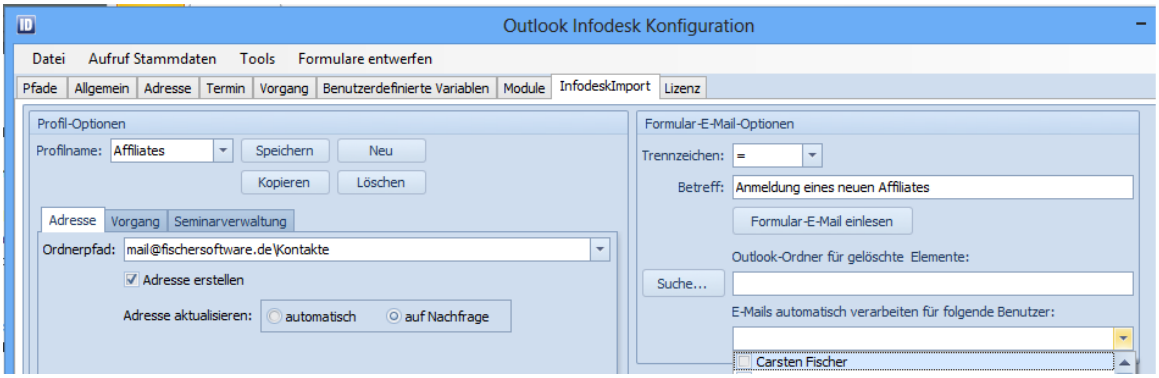
Mit dem neuen Modul „Import“ wird nun die E-Mail-Verwaltung und Bearbeitung noch einfacher. So lassen sich strukturierte E-Mails, wie sie in Web-Formularen erzeugt werden, durch das neue Modul in eine Formatvorlage importieren und formatiert verarbeiten. In der Praxis können Nutzer spielend leicht mehrere Profile definieren, nach denen jede E-Mail spezifisch verarbeitet werden kann.

Gleichzeitig ist es möglich, aus den formatierten E-Mails heraus einen neuen Kontakt oder Vorgang zu erzeugen. Mithilfe des neuen „Import“-Moduls lassen sich Anfragen, wie sie beispielsweise im Bereich des Facility Managements oder der Seminarorganisation anfallen, standardisieren und schnell bearbeiten. Grundsätzlich ist die neue Funktion jedoch für alle Unternehmen geeignet, die strukturierte Mails effizient verwalten wollen, um damit die Reaktionszeit bei Anfragen jeder Art zu verkürzen.

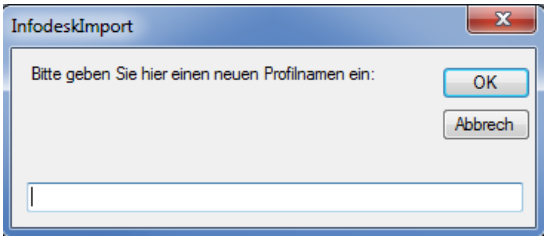
Erstellen eines Profils

Erstellen Sie ein Profil für Infodesk Import, indem Sie in der Menüleiste von Outlook Infodesk auf Infodesk Einstellungen – Globale Konfiguration – auf die Registerkarte Infodesk Import klicken.

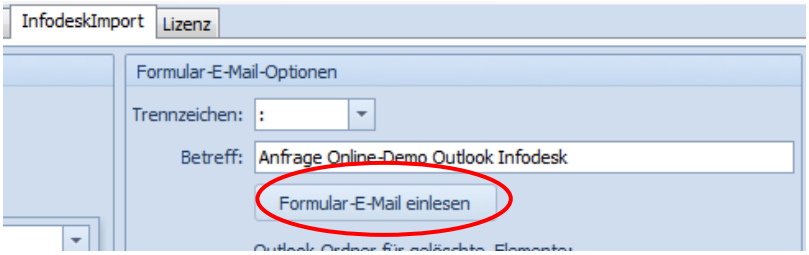
Das Konfigurationsfenster für das Modul Import



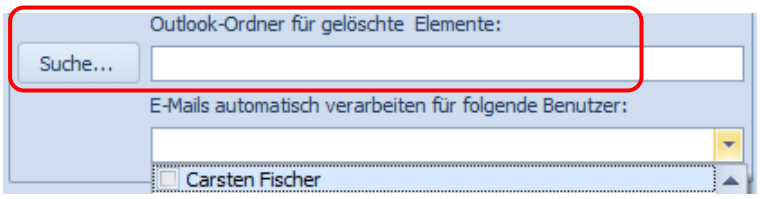
Folgende Abfrage fordert Sie auf einen Profilnamen einzugeben, hier Registrierung, klicken Sie anschließend auf OK.



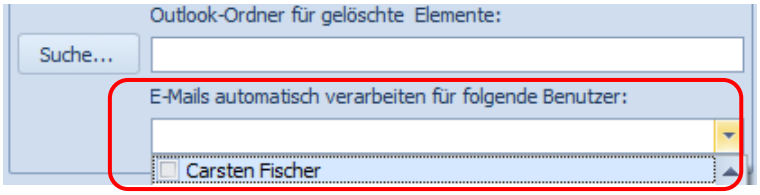
Jetzt haben Sie verschiedene Einstellungsmöglichkeiten. Markieren Sie im Outlook die eingegangene Form-Mail, in unserem Fall die Registrierungsmail. Wählen Sie das Trennzeichen aus und klicken Sie dann auf „Formular-E-Mail einlesen“



Der Betreff und alle in der E-Mail vorkommenden Variablen werden übernommen.



Zusätzlich können Sie einen Outlook-Ordner angeben, in den die importierte E-Mail verschoben werden soll.



Ferner kann dieser Prozess auch userbasiert automatisiert werden. Bei Aktivierung der Option wird der Posteingangsordner, auf den der User Zugriff hat, auf Formular-E-Mails untersucht, automatisch importiert und im angegebenen Pfad abgelegt. Bleibt die Pfadangabe frei, wird die E-Mail nach erfolgtem Import nach „Gelöschte Objekte“ verschoben.

Hinweis: Es sollte pro Importprofil nur ein Infodesk-User für die automatische Verarbeitung der empfangenen Formmails zuständig sein. Somit vermeiden Sie eine doppelte Datenanlage.

Hier ein Bild von den Variablen aus der E-Mail:

```
Datum:          Mittwoch, 15. Oktober 2008
Firma:          die n
Abteilung:      Sales
Vorname:        M
Nachname:       L
Position:
Straße:         N W Str. 21
Stadt:          Kh
Region:
Land:           Germany
Postleitzahl:   77770
Telefon:        07777 7779-70
E-Mail:         test@die-n.de
Branche:
```

Sonderfall:

Es besteht die Möglichkeit auch mehrzeilige Importfelder in Variablen zu übergeben (z.B. Briefkopf)

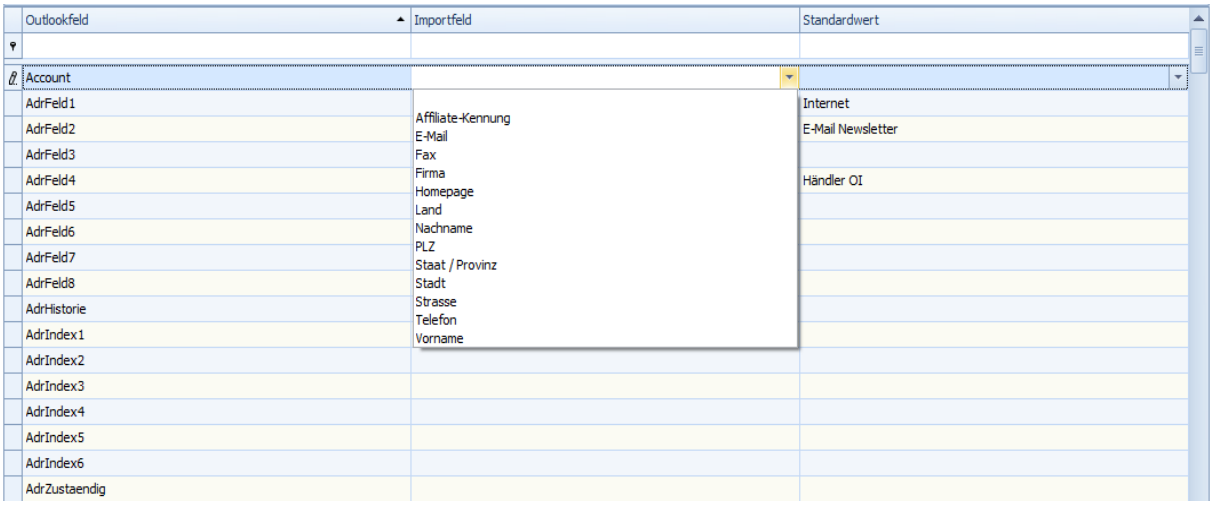
Verwenden sie in der Form-Mail dann folgenden Befehl: "<CHR(13)>"

Beispiel: Briefkopf = Herrn<CHR(13)>Peter Mustermann

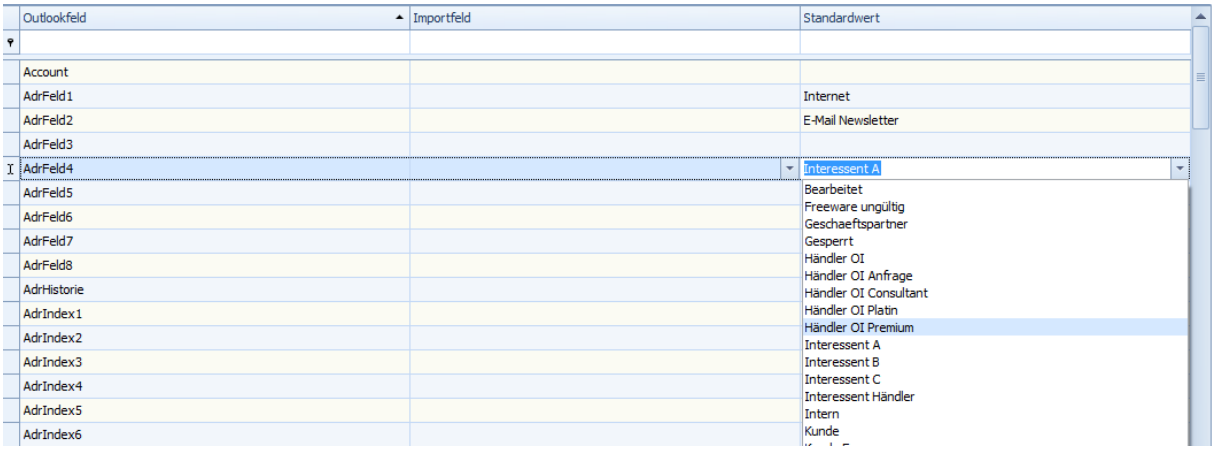
Darstellung: Herrn

Peter Mustermann

Ordnen Sie jetzt den entsprechenden Variablen die dafür bestimmten Felder zu.



Sie haben auch die Möglichkeit sogenannte Standardwerte zu vergeben. In unserem Fall sind alle registrierten Personen „Interessent C“. Im AdrFeld4 ist bei uns der Kundentyp hinterlegt. Diese vorgegebenen Werte werden aus der Stammdatenbank eingelesen.

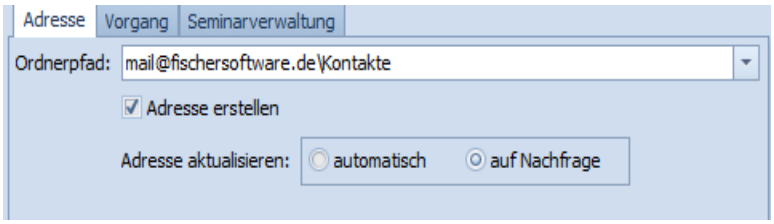


Hinweis: Die Zahlenwerte für die Priorität und den Status der Vorgänge:

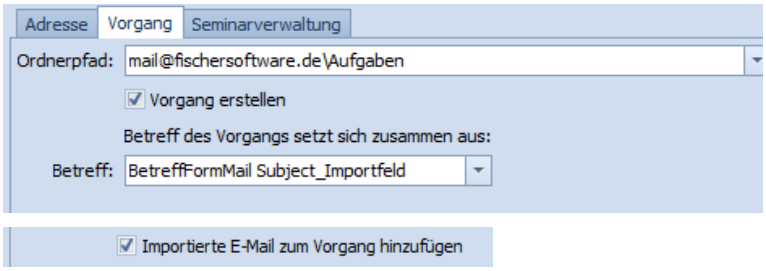
olImportanceHigh	2	Das Element ist mit hoher Wichtigkeit gekennzeichnet.
olImportanceLow	0	Das Element ist mit niedriger Wichtigkeit gekennzeichnet.
olImportanceNormal	1	Das Element ist mittlerer Wichtigkeit gekennzeichnet.

olTaskComplete	2	Die Aufgabe ist abgeschlossen.
olTaskDeferred	4	Die Aufgabe wurde zurückgestellt.
olTaskInProgress	1	Die Aufgabe ist in Bearbeitung.
olTaskNotStarted	0	Die Aufgabe wurde noch nicht gestartet.
olTaskWaiting	3	Die Aufgabe wartet auf eine andere Person.

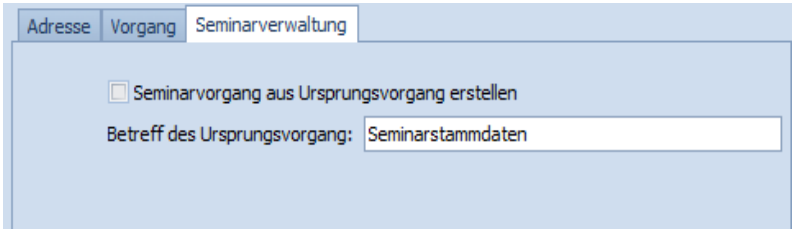
Wählen Sie nun in den einzelnen Registerkarten was Sie erstellen möchten. Möchten Sie einen Kontakt, einen Vorgang oder beides erstellen.
Eine weitere Funktion des Importmoduls ist die Dubletten-Prüfung des Kontakteordners. Wählen Sie aus, ob die Kontaktdaten immer automatisch oder auf Nachfrage aktualisiert werden sollen.



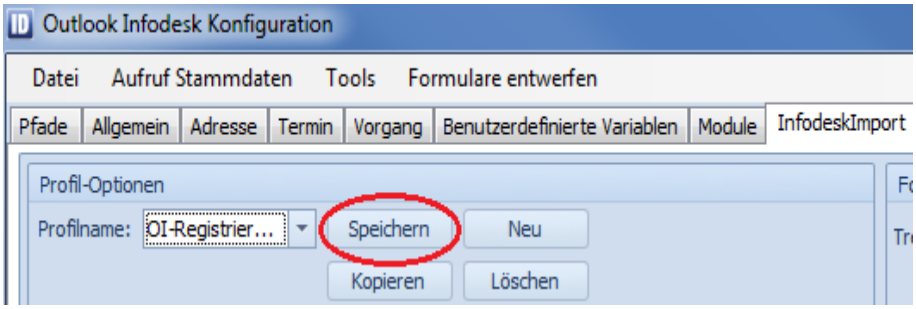
Wählen Sie in der Registerkarte „Vorgang“ aus, ob Sie einen Vorgang erstellen möchten und generieren Sie hier den Betreff des Vorgangs. Sie können die importierte E-Mail direkt in den Vorgang zuordnen, wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren.



Wenn Sie das Modul Import in Kombination mit der Seminarverwaltung benutzen, dann wählen Sie in der Registerkarte „Seminarverwaltung“ „Seminarvorgang aus Ursprungsvorgang erstellen“. Geben Sie hier die Bezeichnung für Ihren Ursprungsvorgang an, hier „Seminarstammdaten“. Bei der Erstellung des neuen Vorgangs wird dann im Betreff „Teilnehmeranmeldung“ stehen und die Seminarstammdaten des Ursprungsvorgangs werden übernommen.



Wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben speichern Sie bitte das Profil mit einem Klick auf „Speichern“ ab.



Verlassen und speichern Sie nun die Konfiguration von Infodesk.

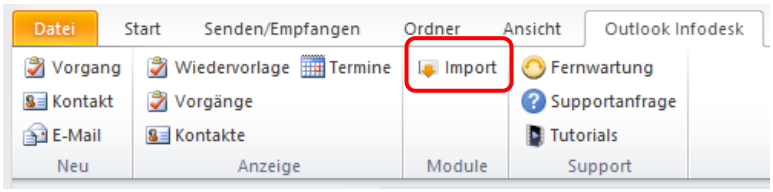
Hinweis: Wenn Sie dem Kontakt eine Kategorie automatisch hinzufügen wird diese Kategorie hinzugefügt und nicht alle Kategorien überschrieben.

Neu in Version 11 ist die Unterstützung von Multiline-Feldern. Diese können Sie z.B. in die Kontaktnotizen (oder mehrzeilige benutzerdefinierte Variablen) importieren.

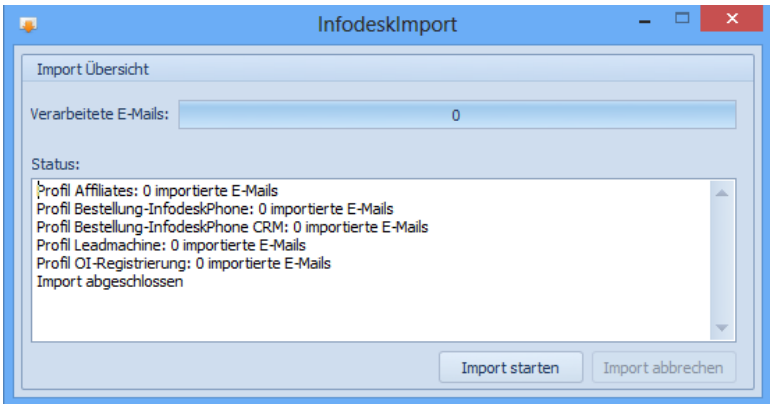
5.4.2. Starten des E-Mail-Imports

Sollten Sie einen automatischen Import der Formmails eingestellt haben, so wird dieser bei jedem Infodesk-Start durchgeführt. Hierbei werden alle Posteingangsordner durchsucht.

Starten Sie den Mail-Import manuell über den Knopf „Import“, wenn Sie in der Konfiguration nicht den automatischen Import ausgewählt haben. Hierbei werden nur Formmails in dem ausgewählten Ordner importiert.



Sie erhalten nach Abschluss des Imports einen Bericht mit Informationen, wieviele E-Mails er aus jedem Profil importiert hat (Kontakte/Vorgänge erstellt wurden).



Beenden Sie dieses Fenster mit einem Klick auf .

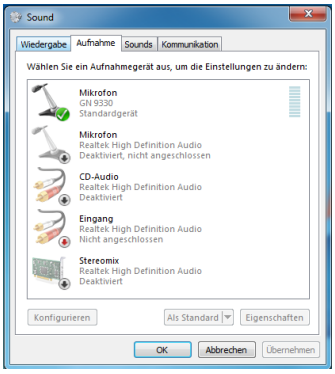
5.5. Infodesk Dictate

Das Zusatzmodul Infodesk Dictate integriert sich in die Vorgangsbearbeitung von Outlook Infodesk. Mit einem Klick kann über den integrierten Voice-Recorder ein Diktat oder eine kurze Anweisung als Audio-Datei aufgezeichnet werden. Gängige Diktatfunktionen wie Start / Stopp sowie Vor- / Rücklauf stehen zur Verfügung. In der Grundausstattung genügt ein PC-Audio-Headset mit Mikrofon, für professionelle „Viel-Diktierer“ empfehlen sich hochwertige Hardwarekomponenten.

System vorbereiten

Es wird immer vom Standardmikrofon des Betriebssystems aufgenommen. Um die aktuellen Einstellungen zu prüfen oder ein anderes Mikrofon für die Aufnahme zu definieren, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Öffnen Sie in der „Systemsteuerung“ den Punkt „Sound“
2. Wählen Sie die Registerkarte „Aufnahme“ (ggf. erscheinen andere Einträge):

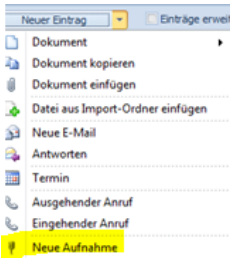


Mit einem Rechtsklick auf das gewünschte Mikrofon und der Auswahl „Als Standardgerät wählen“ können Sie ein neues Mikrofon festlegen.

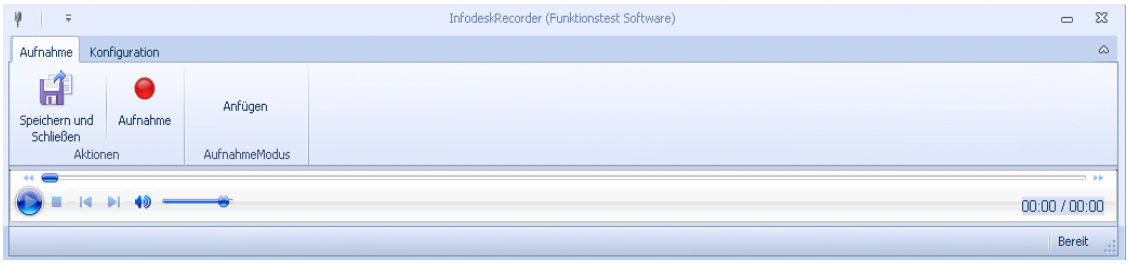
3. Klicken Sie anschließend auf „OK“

<u>Starten des Infodesk Recorders (Neue Aufnahme)</u>

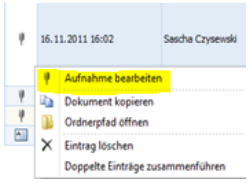
1. Öffnen Sie einen neuen oder bestehenden Vorgang in dem die Aufnahme hinzugefügt werden soll.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü des Punktes „Neuer Eintrag“ den Punkt „Neue Aufnahme“



3. Nach dem Klick auf eine neue Aufnahme erscheint folgendes neues Fenster:



Starten das Infodesk Recorders (bestehende Aufnahme)



Das Bearbeiten einer bestehenden Aufnahme ist durch einen Klick im Kontextmenü der Aufnahme im Vorgang auf „Aufnahme bearbeiten“ möglich.

Nun erscheint der Infodesk Recorder.

Arbeiten mit dem Recorder

Nachdem Sie den Infodesk Recorder geöffnet haben, haben Sie die Möglichkeit die neue Aufnahme zu beginnen bzw. zu bearbeiten.

Neue Aufnahme beginnen:

Wenn Sie eine neue Aufnahme beginnen möchten klicken Sie auf „Aufnahme“ *(alternativ: „R“ auf der Tastatur)* und Sie können Ihr Diktat beginnen.

Zum Beenden der Aufnahme klicken Sie auf „Pause“ *(alternativ: „R“ auf der Tastatur)*.

Sie sehen die aktuelle Aufnahmelänge / aktuelle Wiedergabeposition rechts unten.

Bestehende Aufnahme bearbeiten:

Bei bestehender Aufnahme besteht die Möglichkeit vor der Aufnahme zwischen den drei Aufnahme-Modi für die folgende Aufnahme umzuschalten *(durch direktes Anklicken des gewünschten Modus im oberen Bereich des Recorders umschaltbar)*:

1. Anfügen = Am Ende der bestehenden Aufnahme anfügen
2. Einfügen = An der aktuellen Position der pausierten Wiedergabe einfügen
3. Überschreiben = Ab der aktuellen Position der pausierten Wiedergabe überschreiben

Achtung: Wählen Sie bei den Modi „Einfügen“ und „Überschreiben“ zuerst die Position mithilfe der Wiedergabe wo die nächste Aufnahme gestartet werden soll.

Zum Start der nächsten Aufnahme klicken Sie nun auf „Fortsetzen“.

Zum Pausieren der Aufnahme klicken Sie *(wie bei einer neuen Aufnahme)* auf „Pause“.

Abschließen der Aufnahme

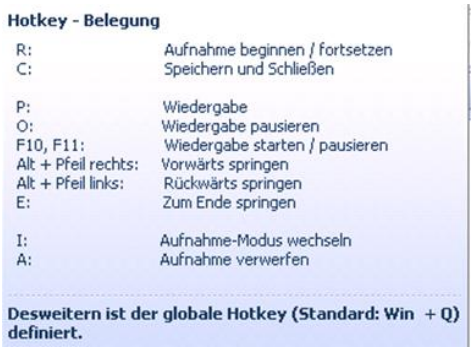
Beim Klick auf Speichern und Schließen wird die aktuelle Aufnahme wie ein neues Dokument dem Vorgang hinzugefügt.

Je nach Einstellung erscheint ein Dialog über den Ablagepfad und den Dateinamen der Aufnahme.

Hinweis: Wenn Sie eine Aufnahme bearbeiten, wird die im Vorgang bestehende Aufnahme durch die neue Aufnahme ersetzt.

Hotkeys

Folgende Hotkeys sind während der Arbeit mit dem Recorder verfügbar:



Konfigurieren des Infodesk Recorders

Zur Konfiguration vom Infodesk Recorder klicken Sie bitte auf den Reiter „Konfiguration“:

Hier können Sie die Skip-Zeit (Zeit, die bei „Rechts“ / „Links“ auf der Tastatur vor- / zurückgesprungen wird) einstellen.

Hinweis: Diese wird beim Drücken der Hotkeys „Rückwärts springen“ bzw. „Vorwärts springen“ in der Wiedergabe gesprungen.

Zusätzlich können Sie den Globalen Hotkey des Infodesk Recorder auswählen

Hinweis: Der Globale Hotkey lässt den Recorder im Vordergrund erscheinen.

Sämtliche anderen Hotkeys (wie oben beschrieben) sind nur aktiv, wenn der Infodesk Recorder das aktuelle Fenster im Vordergrund ist!

Des Weiteren können Zusatzgeräte aktiviert werden. Klicken Sie auf das entsprechende Gerät und folgen Sie anschließend den Bildschirmanweisungen.

5.6. Infodesk Postbuch

Beschreibung

Das Modul ermöglicht die Aufzeichnung aller ein- und ausgehenden Dokumente
(Dateien, E-Mails, gescannte Papierunterlagen) in einem fortlaufenden Postbuch für Dokumentation und Recherche.

Jeder Datei-Eintrag in einem Vorgang (Word, Excel, PDF, E-Mail) wird zusätzlich in eine zentrale Datenbankdatei geschrieben und mit einer laufenden Nummer ergänzt.
Die laufende Nummer setzt sich aus der Jahreszahl und einer siebenstelligen Laufnummer zusammen (2011-0000001) und könnte wahlweise getrennt für Ein- und Ausgang oder einheitlich zählen.

Sonderfall: Bereits bestehende ausgehende Word- / Excel-Dateien, die erneut aufgerufen und geändert werden, können nur dann neu ins Postbuch geschrieben werden, wenn der User auch das Datum oder Uhrzeit des Eintrages aktualisiert. Ansonsten empfiehlt sich hier die Verwendung der Versionierung (Dokument kopieren). Damit geht auch der alte Inhalt nicht verloren.

Dokumente, die manuell in Papierform verschickt werden oder per Briefpost ankommen, müssen gescannt und einem Vorgang zugeordnet werden. Alternativ kann hierfür ein neuer Eintragstyp unter „Neuer Eintrag“ im Vorgang implementiert werden, ohne dass Dokumente gescannt werden müssen.
E-Mails, die direkt aus Outlook versendet werden, müssen einem Vorgang zugeordnet werden. Gegebenenfalls kann hierfür ein Sammelvorgang verwendet werden.

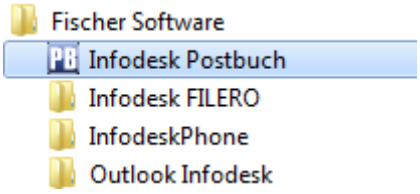
Über einen neuen Knopf „Postbuch“ in der Infodesk Toolbar wird ein Übersichtsfenster analog der Vorgangsübersicht aufgerufen.
Die Tabelle wird automatisch ergänzt um die laufende Nummer, ein- bzw. ausgehend, Firma, Ansprechpartner und um die Spalten der bekannten Vorgangstabelle (Datum, User, Text, Betreff, An, CC, Von, Erstellt).
Alle Filter und Sortieroptionen sind möglich. Standardmäßig ist die Tabelle nach der laufenden Nummer sortiert. Die neuesten Einträge befinden sich oben. Es sind manuelle Einträge möglich (z.B. für Paketsendungen oder handgeschriebene Briefe). Sie können Einträge selektiv übergeben an das „Endgültige Postbuch“.
Mit einer einfachen Markierung sehen Sie das Dokument in der Vorschau.
Per Doppelklick auf eine Tabellenzeile öffnet sich das entsprechende Dokument. Per Knopf lässt sich auch der zugehörige Vorgang öffnen.

Die Tabelle „Postbuch“ lässt sich per Report tagesweise oder beliebig gefiltert auswerten und ausdrucken. Der Report kann durch einen integrierten Reportgenerator angepasst werden.

Voraussetzungen:

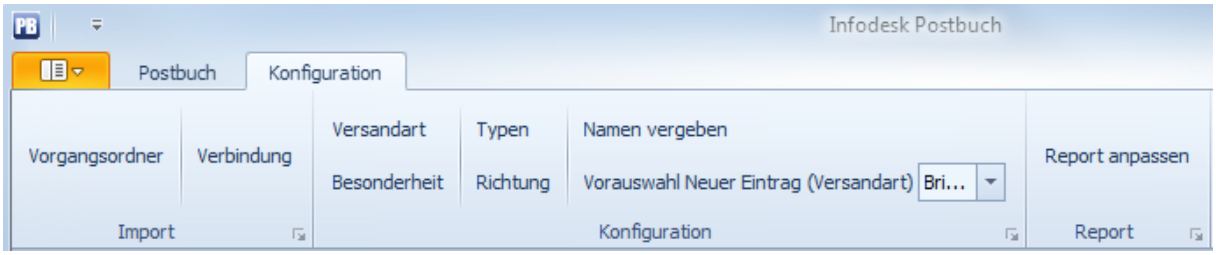
Sie benötigen die Version 8 oder höher von Outlook Infodesk, eine Datenbank: Microsoft SQL Server oder SQL Express. Das Modul kann nur online im lokalen Netz genutzt werden. Aufgrund der erforderlichen SQL-Anbindung ist keine Offline-Unterstützung möglich.

Start



Konfiguration

Mit einem Klick auf die Postbuch-Registerkarte „Konfiguration“ öffnen Sie das Konfigurationsmenü.



Vorgangsordner (Import)

Bitte löschen Sie hier die Ordner, die Sie nicht importieren möchten.

Wenn Sie das Post buch das erste Mal starten, werden alle im Outlook Infodesk hinterlegten Ordner importiert. Sollten keine hinterlegt sein, erfolgt der Import beim zweiten Start.

Verbindung (Import)

Bitte tragen Sie hier Ihren SQL-Server-Namen, ggf. ergänzend durch den Instanz-Namen, ein.

Dieser Dialog erscheint auch beim ersten Start vom Postbuch

Alternativ können auch weitere Angaben eingetragen werden, wenn sie vom Standard abweichen. Für Fragen zu diesem Punkt wenden Sie sich bitte an den Support von Fischer Software (Link)

Versandart (intern: MailingTyp)

Der Name dieser Eintragseigenschaft kann über „Namen vergeben“ geändert werden.

Bei Anlegung eines Eintrages können Sie diese Eigenschaft festlegen. Sie haben die Möglichkeit Vorbelegungen festzulegen. Bei Eingabe eines neuen Eintrages im Postbuch können Sie diese Werte oder einen „manuellen“ Eintrag zu dieser Eigenschaft hinterlegen.

Besonderheit (intern: SpecialFeature)

Der Name dieser Eintragseigenschaft kann über „Namen vergeben“ geändert werden.

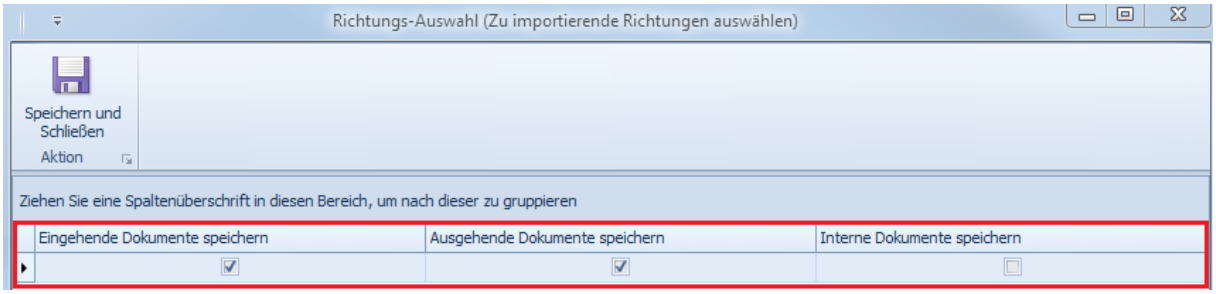
Bei Anlegung eines Eintrages können Sie diese Eigenschaft festlegen. Sie haben die Möglichkeit Vorbelegungen festzulegen. Bei Eingabe eines neuen Eintrages im Postbuch können Sie diese Werte oder einen „manuellen“ Eintrag zu dieser Eigenschaft hinterlegen.

Typen (Import)

Wählen Sie hier die zu importierenden Infodesk-Typen.

Richtung (Import)

Wählen Sie hier die zu importierenden Infodesk- Richtungen aus.



Namen vergeben

Hier können Sie den folgenden Eintrags-Eigenschaften einen neuen Namen zuweisen.

Name Auslieferungszustand	Name Intern (wird beim Dialog „Namen vergeben“ angezeigt)
Besonderheit	SpecialFeature
Versandart	MailingTyp

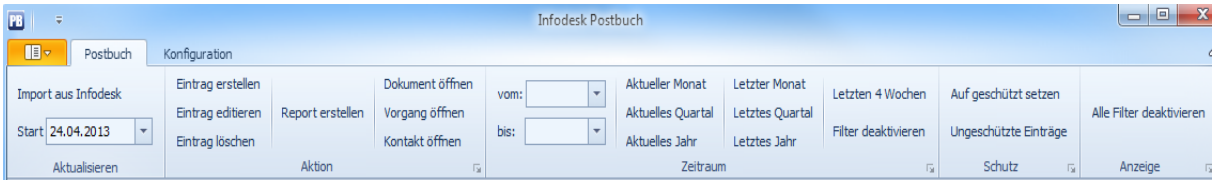
Inhalt	DataContent

Änderungen der Namen erfordern einen Neustart des Postbuches.

Vorauswahl Neuer Eintrag (Versandart bzw. intern MailingTyp):
Wählen Sie hier die Vorbelegung für einen neuen Eintrag im Postbuch aus, die für die Eigenschaft Versandart (bzw. intern Mailingtyp) vorbelegt sein soll.

Report anpassen
Hier können Sie den Report anpassen. Für Fragen zu diesem Punkt wenden Sie sich bitte an den Support von Fischer Software (Support@fischersoftware.de).

Postbuch



Import:
Mit dem Klick auf „Import aus Infodesk“ werden die Vorgangseinträge aller relevanten Vorgänge (konfigurationsbedingt und abhängig vom darunter eingestelltem „Start-Datum“) aus „Outlook Infodesk“ importiert bzw. aktualisiert.
Einträge werden nur dann aktualisiert, wenn Sie nicht bereits geschützt sind.
Nur zur Information: Jedem Eintrag wird eine eindeutige „ID-Nummer“ zugewiesen beginnend mit der Jahreszahl.

Eintrag erstellen
Mit einem Klick hierauf wird ein neuer Eintrag vom Typen „Post“ (Papierpost / Paket) erstellt. Es öffnet sich ein weiteres Fenster, indem alle Eigenschaften des neuen Eintrages angepasst werden können.
Mit einem Klick auf „Abbrechen“ wird kein neuer Eintrag angelegt, mit einem Klick auf „OK“ wird der neue Eintrag erzeugt.

Eintrag editieren
Mit einem Klick hierauf wird der aktuell markierte (Markieren sie bitte nur einen Eintrag vor dem Klick auf „Eintrag editieren“.) Eintrag in einem neuem Fenster zur Editierung geöffnet.
Alle Felder, die bei bereits bestehenden Einträgen verändert werden dürfen, sind nicht ausgegraut und können beliebig angepasst werden.

Die Änderungen werden durch einen Klick auf „OK“ übernommen, mit einem Klick auf „Abbrechen“ verworfen.
Geschützte Einträge können nicht verändert werden!

Eintrag löschen
Mit einem Klick auf „Eintrag löschen“ werden die aktuell markierten Einträge nach Rückfrage aus dem Postbuch gelöscht.
Diese Einträge werden auch beim nächsten Importvorgang nicht erneut importiert!

Report erstellen
Mit einem Klick hierauf wird der Report mit den aktuell angezeigten Einträgen des Postbuches erzeugt. Eine Filterung der Einträge ist vor der Erstellung möglich, nur die dann gefilterten Einträge werden angezeigt.
Mehrere vorbereitete Reportdateien werden bereits standardmäßig mit ausgeliefert. Für nähere Informationen kontaktieren Sie hierzu bitte den Support von Fischer Software (Support@fischersoftware.de).

Eintrag schützen
Hiermit werden die aktuell markierten Einträge auf geschützt gesetzt.
Geschützte Einträge sind nicht veränderbar (Editierbar / Löschbar) und können über einen Klick auf „Ungeschützte Einträge“ ausgeblendet werden.
Geschützte Einträge können nicht verändert werden!

Filterung / Anzeige
Die sichtbaren Einträge können mit den Datumsfiltern oder den Spaltenfiltern und über den Knopf „Ungeschützte Einträge“ zur weiteren Bearbeitung oder Auswertung gefiltert werden.
Die Spaltenfilter, die Datumsfilter, sowie das Anpassen der Ansicht (wie in der Vorgangsübersicht von Outlook Infodesk) werden ausführlich im Outlook Infodesk – Handbuch beschrieben oder kontaktieren Sie hierzu den Support von Fischer Software (Support@fischersoftware.de).

5.7. Infodesk Phone

Infodesk Phone von **Fischer Software - Berlin** ist die einfache Telefonie-Integration für Microsoft Outlook©: Lassen Sie sich Ihre Outlook - Kontakte zu eingehenden Telefongesprächen automatisch anzeigen!

Infodesk Phone mit freier Auswahl des Outlook©- oder Exchange© - Kontakteordners, TAPI- / CAPI-Unterstützung, freier Auswahl der zu überwachenden MSN, optimierter Firmensuche (andere Durchwahlen) und Journal-Eintrag bei Anruf.

Bei eingehenden Anrufen kann nun sofort der Outlook Infodesk – Kontakt angezeigt werden, ein Klick auf „Vorgänge zur Person“ und noch vor dem Abheben des Telefonhörers sind Sie komplett über den Anrufer im Bilde.

Weitere Informationen zu Infodesk Phone entnehmen Sie bitte unserer Internetseite:
http://phone.infodesk.de

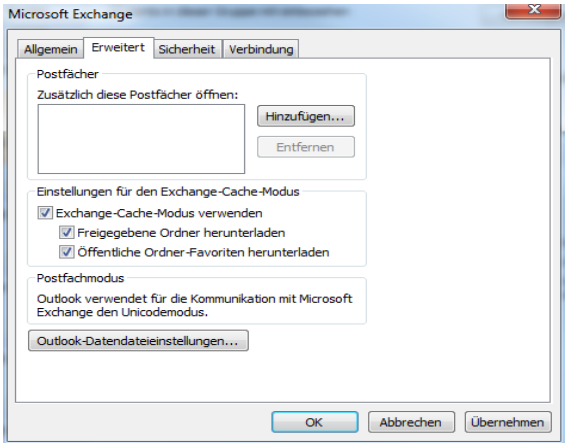
6. FAQs (häufige Fragen) / Grundeinstellungen in Outlook

6.1. Outlook Infodesk im Offline-Betrieb

6.1.1. Outlook-Ordner

Um Infodesk offline zu verwenden, fügen Sie die Infodesk-Ordner den Favoriten hinzu, indem Sie den Ordner „Outlook Infodesk Adressen“ mit der rechten Maustaste anklicken und zu Favoriten hinzufügen. Das wiederholen Sie mit „Outlook Infodesk Vorgänge“ und „Outlook Infodesk Termine“ und ggf. weiteren Infodesk-Ordnern.

Bitte lassen Sie sich von Ihrem Administrator die „Favoriten offline verfügbar“ machen oder aktivieren selbst diese Funktion: Klicken Sie hierfür mit der rechten Maustaste auf Ihr Exchange-Konto (Postfach Peter Muster, oberste Ebene) – Eigenschaften – Erweitert und klicken dann auf Kontoeigenschaften und dann die Registerkarte Erweitert. Setzten Sie nun den Haken „Öffentliche Ordner-Favoriten herunterladen“



6.1.2. Datei-System

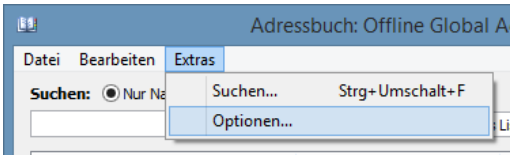
Es gibt verschiedene Möglichkeiten auch das Dateisystem im Außeneinsatz verfügbar zu haben.

- VPN Verbindung / TerminalServer
- Synchronisation mit Windows Offline-Ordnern
- Synchronisation über Tools (z.B. Windows Live Mesh oder Syncing.NET)

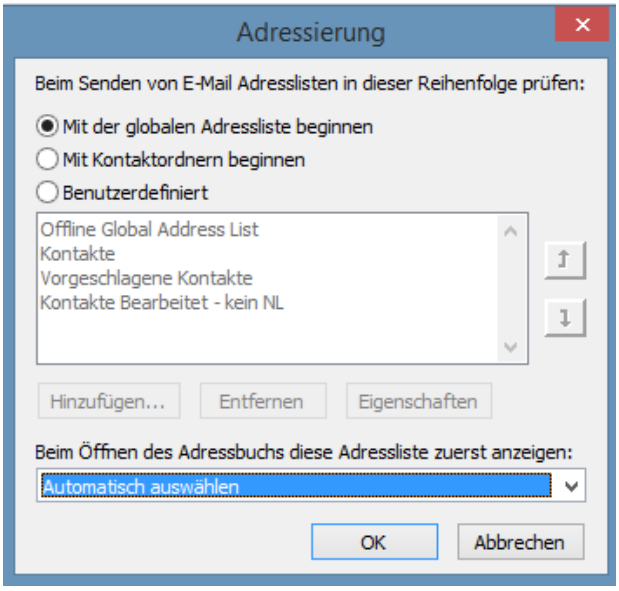
6.2. Outlook Infodesk Adressen als erstes Adressbuch anzeigen

Soll das Adressbuch von Outlook Infodesk immer an erster Stelle vor allen anderen Adressbüchern angezeigt werden, so können Sie dies in der Outlook-Registerkarte „Start“ über den Punkt Adressbuch einstellen.

Im neu geöffneten Fenster gehen Sie auf Extras - Optionen



Dann bekommen Sie folgendes Fenster:



Jetzt können Sie über „Benutzerdefiniert“ die Ordner in die richtige Reihenfolge bringen und Adressbuch auswählen, was immer zuerst angezeigt werden soll.

6.3. Erstellung von Serienmails mit Anhängen aus MS Word

Mit dem Word-AddOn "Mail-Merge" von MapiLab können beim Serienmailversand über Word nun auch Anhänge mitgeschickt und der Betreff personalisiert werden!

http://www.mapilab.com/de/outlook/mail_merge/

6.4. Sortierung nach Vor- oder Nachname für den E-Mail-Versand

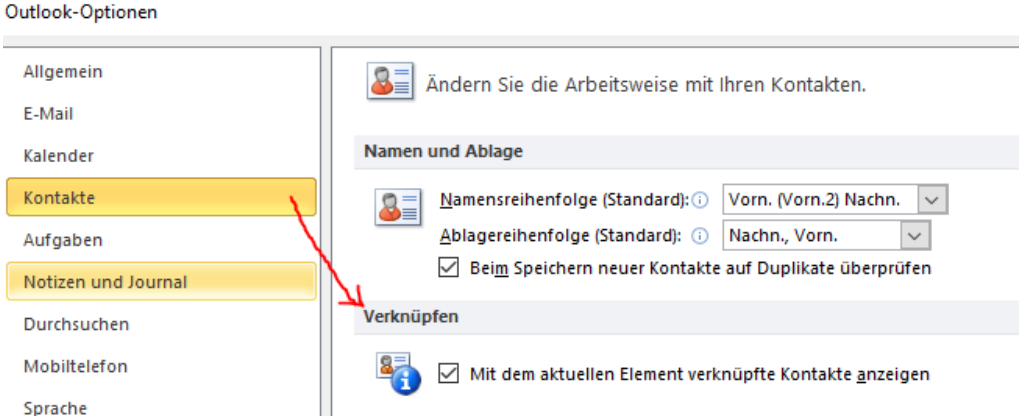
Sie befinden sich im Adress- oder Vorgangsordner und öffnen in der Menüzeile *"Extras - E-Mail-Konten"*. Auf dieser Karte aktivieren Sie den Punkt *"Verzeichnisse oder Adressbücher anzeigen oder bearbeiten"*. Dann klicken Sie den Knopf *"Weiter"*. In Verzeichnisse und Adressbücher klicken Sie den Knopf *"Ändern"* und wählen nun unter "Namen ordnen" die Form, in der der Name gespeichert werden soll. Diese Änderung greift erst nach einem Outlook - Neustart.

6.5. Anordnung des Suchbegriffes bei neuen Adressen

Im Outlook in der Menüzeile „*Extras – Optionen – Register Einstellungen – Kontaktoption*“ klicken und die Ablagereihenfolge nach „Nachname, Vorname (Firma)“ oder „Firma (Nachname, Vorname) wählen. Diese Einstellung gilt für neu angelegte Adressdatensätze.

6.6. Kontaktverknüpfung in Termin- bzw. Journalformularen (Outlook2010/2013)

Klicken Sie bei Outlook 2010 und 2013 auf Datei – Optionen – Kontakte – Verknüpfen und setzten das Häkchen bei „Mit dem aktuellen Element verknüpfte Kontakte anzeigen“.

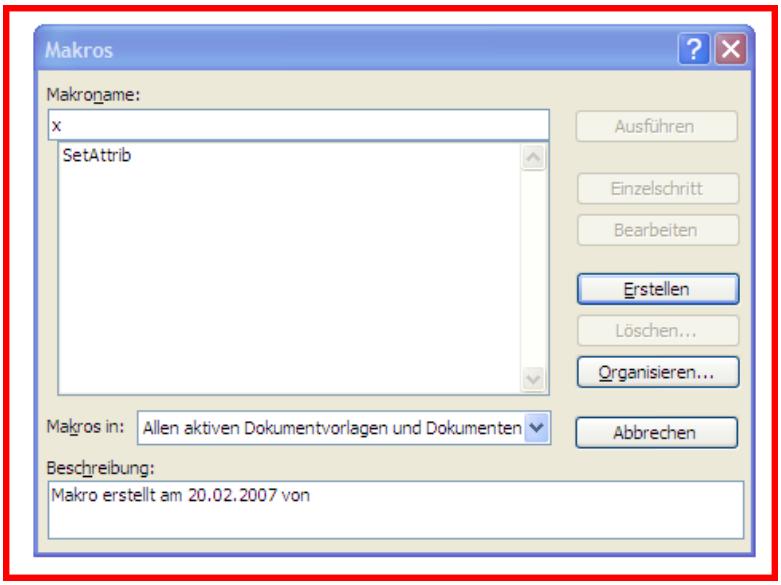


6.7. Erstellen eigener Dokumenten-Vorlagen

6.7.1. mit einem Makro

Dieses Makro erleichtert das Erstellen von Dokumentenvorlagen, da es alle Variablen eigenständig in das Word-/Excel – Dokument einfügt. In der Datei Docproperty_Word.txt bzw. Docproperty_Excel.txt sind dafür alle Variablen, die benötigt werden, vorhanden.

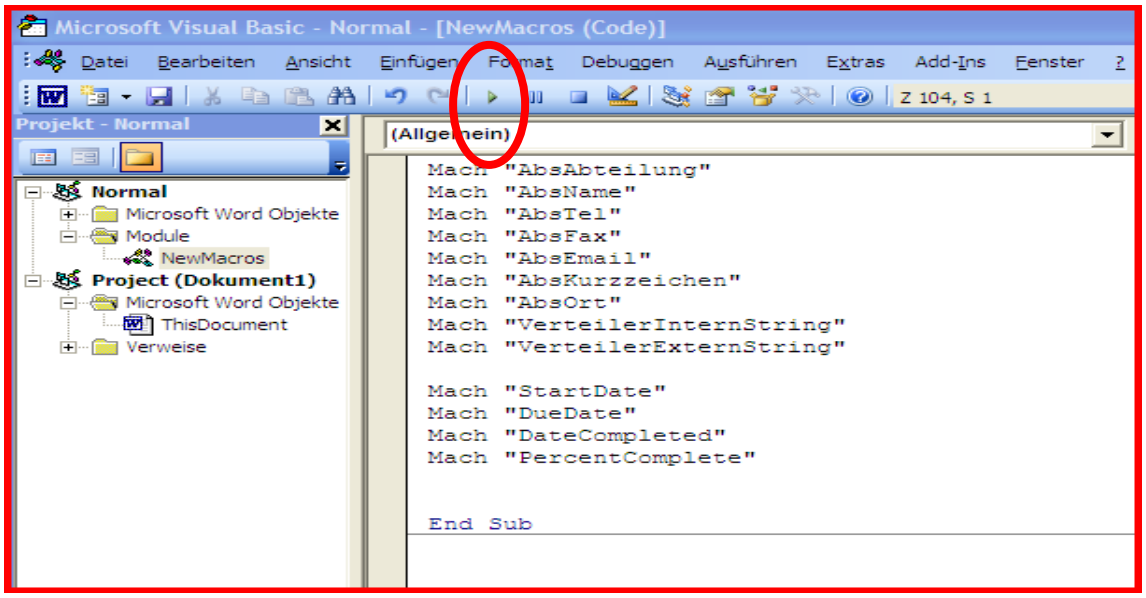
Öffnen Sie die gewünschte Text-Datei und markieren und kopieren Sie den gesamten Text. (Beide Dateien sind als Zip-Datei von unserer Internetseite-Registerkarte „Download“ herunter zu laden). Alternativ finden Sie das Makro auch am Ende dieses Kapitels.
Öffnen Sie nun ein leeres oder ein bestehendes Word bzw. Excel Dokument und drücken Sie dann die Tastenkombination „Alt + F8“. Es öffnet sich ein neues Fenster. Bitte geben Sie nun einen Makronamen ein, hier: „x“.



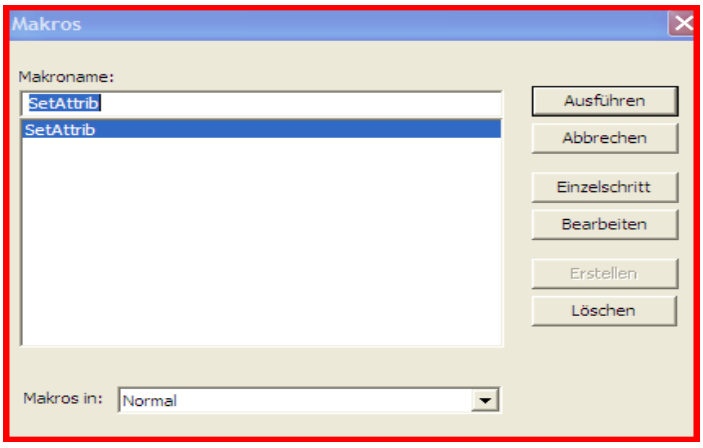
Drücken Sie anschließend auf Erstellen.

Nun öffnet sich Microsoft Visual Basic. Löschen Sie den gesamten Inhalt auf der rechten Seite dieses Fensters.

Fügen Sie nun über die Tastenkombination „Strg + v“ den kopierten Text hier ein.
Drücken Sie nun auf den kleinen grünen Pfeil (Sub/User Form ausführen).



Es erscheint ein neues Fenster. Klicken Sie auf „Ausführen“. Ignorieren Sie den veränderten Makronamen.



Die Variablen sind nun in Ihrem Dokument vorhanden, das Visual Basic – Fenster kann geschlossen werden.

Nachfolgend nun die Makro – Vorlage zum Kopieren. Bei Bedarf können weitere Variablen gemäß Variablenliste der Definition hinzugefügt werden.

```
Sub SetAttrib()
Mach "AdrFullName"
Mach "AdrFirstName"
Mach "AdrLastName"
Mach "AdrMiddleName"
Mach "AdrTitle"
Mach "AdrTitleAdress"
Mach "AdrSuffix"
Mach "AdrProfession"
Mach "AdrBirthday"
Mach "AdrCompanyName"
Mach "AdrCompanyNameTotal"
Mach "AdrCompanyNameTotal2"
Mach "AdrCompanyNameTotal3"
Mach "AdrLetterClose"
Mach "AdrLetterClose2"
Mach "AdrLetterClose3"
Mach "AdrLetterTitle"
Mach "AdrLetterTitle2"
Mach "AdrLetterTitle3"
Mach "AdrTitleAcademic"
Mach "AdrTitlePredicate"
Mach "AdrOfficeLocation"
Mach "AdrDepartment"
Mach "AdrJobTitle"
Mach "AdrBusinessTelephoneNumber"
Mach "AdrBusinessFaxNumber"
Mach "AdrBusiness2TelephoneNumber"
Mach "AdrMobileTelephoneNumber"
Mach "AdrHomeTelephoneNumber"
Mach "AdrHome2TelephoneNumber"
Mach "AdrHomeFaxNumber"
Mach "AdrOtherFaxNumber"
Mach "AdrOtherTelephoneNumber"
Mach "AdrEmail1Address"
Mach "AdrEmail2Address"
Mach "AdrEmail3Address"
Mach "AdrWebPage"
Mach "AdrMailingAddress"
Mach "AdrMailingAddressCity"
Mach "AdrMailingAddressCountry"
Mach "AdrMailingAddressPostalCode"
Mach "AdrMailingAddressPostOfficeBox"
Mach "AdrMailingAddressState"
```

```
Mach "AdrMailingAddressStreet"
Mach "AdrBusinessAddress"
Mach "AdrBusinessAddressCity"
Mach "AdrBusinessAddressCountry"
Mach "AdrBusinessAddressPostalCode"
Mach "AdrBusinessAddressPostOfficeBox"
Mach "AdrBusinessAddressState"
Mach "AdrBusinessAddressStreet"
Mach "AdrHomeAddress"
Mach "AdrHomeAddressCity"
Mach "AdrHomeAddressCountry"
Mach "AdrHomeAddressPostalCode"
Mach "AdrHomeAddressPostOfficeBox"
Mach "AdrHomeAddressState"
Mach "AdrHomeAddressStreet"
Mach "AdrOtherAddress"
Mach "AdrOtherAddressCity"
Mach "AdrOtherAddressCountry"
Mach "AdrOtherAddressPostalCode"
Mach "AdrOtherAddressPostOfficeBox"
Mach "AdrOtherAddressState"
Mach "AdrOtherAddressStreet"
Mach "AdrSelectedMailingAddressP"
Mach "AdrSelectedMailingAddressG"
Mach "AdrFeld1"
Mach "AdrFeld2"
Mach "AdrFeld3"
Mach "AdrFeld4"
Mach "AdrFeld5"
Mach "AdrFeld6"
Mach "AdrFeld7"
Mach "AdrFeld8"
Mach "AdrUser1"
Mach "AdrUser2"
Mach "AdrUser3"
Mach "AdrUser4"
Mach "AdrFileAs"
Mach "AdrEntryID"
Mach "FileAS"
Mach "Body"
Mach "Categories"
Mach "Subject"
Mach "EntryID"
Mach "Importance"
Mach "Status"
Mach "VorgangZustaendig"
Mach "OICreator"
Mach "Dokumentenvorlage"
Mach "Index1"
```

```
Mach "Index2"
Mach "Index3"
Mach "Index4"
Mach "Index5"
Mach "Index6"
Mach "IndexBez1"
Mach "IndexBez2"
Mach "IndexBez3"
Mach "IndexBez4"
Mach "IndexBez5"
Mach "IndexBez6"
Mach "StartDate"
Mach "DueDate"
Mach "DateCompleted"
Mach "PercentComplete"
Mach "AbsFirma"
Mach "AbsAbteilung"
Mach "AbsPosition"
Mach "AbsStandort"
Mach "AbsAnrede"
Mach "AbsVorName"
Mach "AbsNachName"
Mach "AbsName"
Mach "AbsTel"
Mach "AbsFunk"
Mach "AbsStrasse"
Mach "AbsFax"
Mach "AbsEmail"
Mach "AbsKurzzeichen"
Mach "AbsOrt"
Mach "AbsKommentar"
Mach "AbsBenutzerFirma"
Mach "AbsBenutzerAbteilung"
Mach "AbsBenutzerPosition"
Mach "AbsBenutzerStandort"
Mach "AbsBenutzerName"
Mach "AbsBenutzerAnrede"
Mach "AbsBenutzerVorName"
Mach "AbsBenutzerNachName"
Mach "AbsBenutzerTel"
Mach "AbsBenutzerFunk"
Mach "AbsBenutzerStrasse"
Mach "AbsBenutzerFax"
Mach "AbsBenutzerEmail"
Mach "AbsBenutzerKurzzeichen"
Mach "AbsBenutzerOrt"
Mach "AbsBenutzerKommentar"
Mach "AbsBenutzerPicture"
Mach "AbsPicture"
```

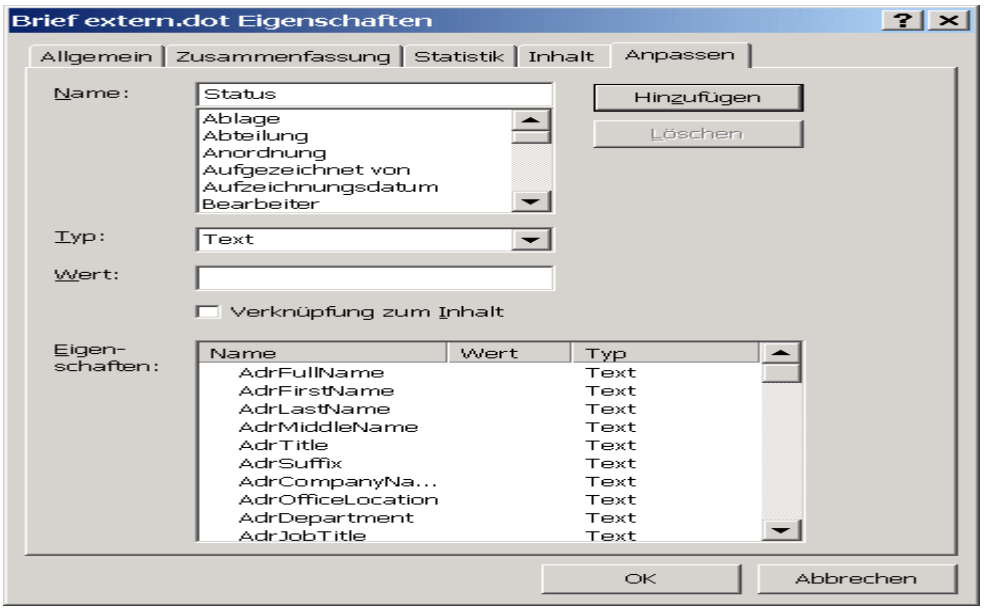
```
Mach "AbsBenutzerSignature"
Mach "AbsSignature"

Mach "VerteilerInternString"
Mach "VerteilerExternString"

Mach "SeminarNotiz"
Mach "SeminarTeilgenommen"
Mach "SeminarTeilnehmerliste"
Mach "SeminarZugesagt"
Mach "SeminarStornoGebuehr"
Mach "SeminarBezahlt"
Mach "SeminarGebuehr"
Mach "SeminarDauer"
Mach "SeminarKurzBeschr"
Mach "SeminarTrainer"
Mach "SeminarOrt"
Mach "SeminarNr"
Mach "SeminarDatum"
Mach "SeminarBeginn"
Mach "SeminarEnde"
Mach "SeminarRechnungsdatum"
Mach "SeminarRechnungFaellig"
Mach "SeminarRechnungBezahltAm"
Mach "SeminarStornoBis"
Mach "SeminarZugesagtAm"

Mach "TerminTaetigkeit"
Mach "TerminRabatt"
Mach "TerminKm"
Mach "TerminFahrzeit"
Mach "TerminKostenKm"
Mach "TerminKostenh"

Mach "VertriebQuota"
Mach "VertiebAngebotssumme"
Mach "VertriebAbschlussdatum"
Mach "VertriebBemerkung"
End Sub


'--- Bitte die folgende, nicht benötigte Variante aus dem Makro löschen ----


'-------------- Variante für Word ------------------

Sub Mach(nName)

On Error Resume Next
```

```
Err.Clear

ActiveDocument.CustomDocumentProperties.Add Name:=nName, _
LinkToContent:=False, Type:=msoPropertyTypeString, Value:=nName

End Sub

'-------------- Variante für excel ------------------


Sub Mach(nName)

On Error Resume Next
Err.Clear

ActiveWorkbook.CustomDocumentProperties.Add Name:=nName, _
LinkToContent:=False, Type:=msoPropertyTypeString, Value:=nName

End Sub
```

Ende der Makro – Vorlage.

6.7.2. manuelle Vorgehensweise ohne Makro

Die in der aktuellen Vorlage (*.dot, *.xlt für MS Office 97-2003 bzw. *dotx, *.xltx für MS Office 2007) benötigten Variablen müssen unter Datei –> Eigenschaften –> Anpassen definiert werden (auf exakte Schreibweise achten, alle Variablen sind in der Variablenliste am Ende des Handbuches zu finden).



Name: Name der Variablen gemäß der Variablenliste mit Erklärung am Ende des Handbuches

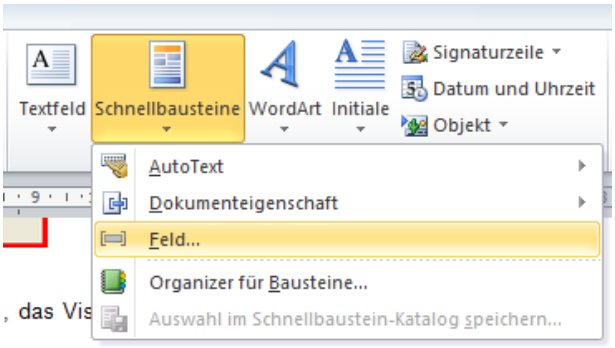
Typ: Text (gilt für fast alle), Zahl wird nicht verwendet

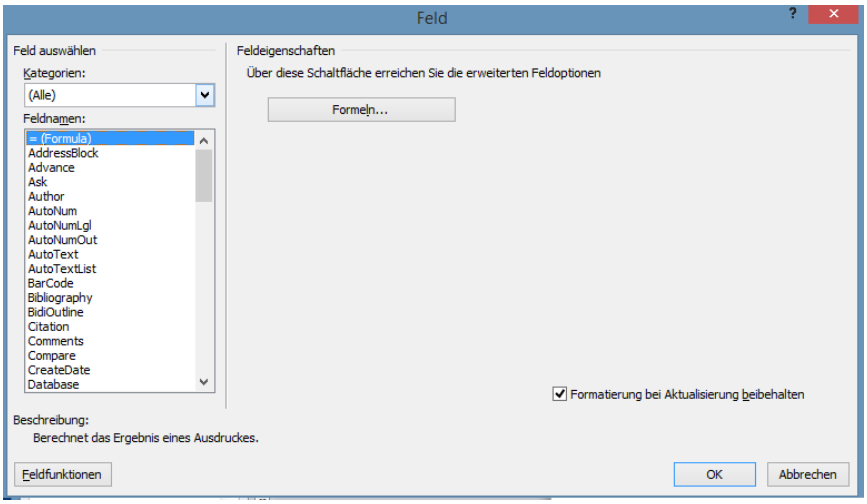
Wert: Hier zumindest ein Leerzeichen eingeben, um „Hinzufügen“ anklicken zu können

In der Box Eigenschaften finden Sie dann alle angelegten Variablen.

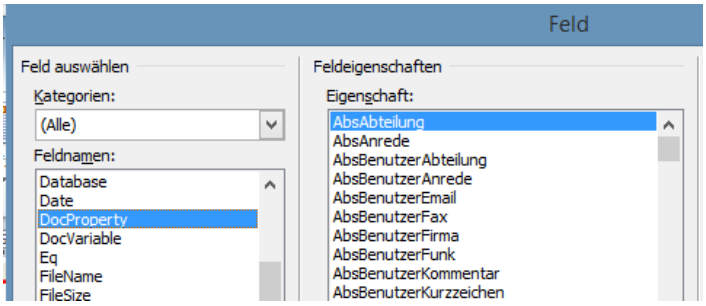
6.7.3. Word – Variablen in der Vorlage platzieren

Um eine Variable an seinem Bestimmungsort im Word-Dokument zu platzieren, gehen Sie mit dem Cursor an die gewünschte Position und fügen die Variable über Einfügen – Schnellbausteine – Feld ein.

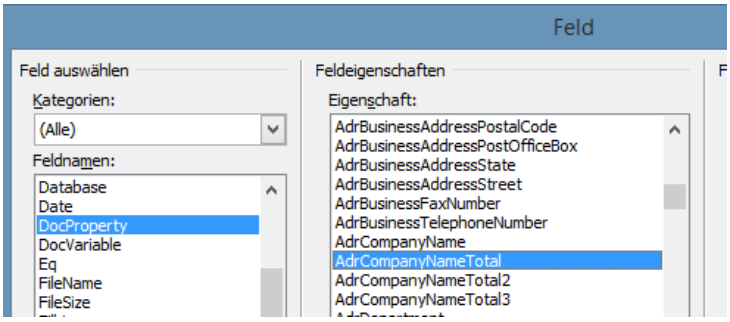




Wählen Sie hierfür in den „Feldnamen“ „DocProperty“ aus und Sie erhalten alle veröffentlichten Variablen zur Auswahl.



In unserm Beispiel wird die Variable Briefkopf (Besteht aus Firma1-3 und der Anrede) im Dokument platziert.



Bestätigen Sie die Auswahl.

In Ihrem Dokument erscheint die Variable wie Folgt:

AdrCompanyNameTotal

Um die Variablen sichtbar zu machen, ist es notwendig die Tastenkombination „Alt“+„F9“ zu drücken.

{ DOCPROPERTY AdrCompanyNameTotal * MERGEFORMAT }

Vergessen Sie vor dem endgültigen Speichern und Schließen Ihrer Vorlage nicht, diese Option wieder heraus zu nehmen.

Wichtig: Speichern Sie das erzeugte Dokument als Word-Vorlage (*.dotx oder *.dot). Sollten Sie bestehende Vorlagen anpassen wollen, öffnen Sie die Vorlage mit einem Rechtsklick und Öffnen.

Hinweis:

Keine Variablen in Kopf- und Fußzeilen verwenden, da diese dort nicht aktualisiert werden. Verwenden Sie alternativ dazu Tabellen.

6.7.4. Word – Variablen für Bilder und Unterschriften platzieren

Als neue, zusätzliche Funktion können jetzt Bilddateien (Foto und Uterschrift des Users) in einem Worddokument platziert werden. Gehen Sie hierfür wie folgt vor:

Fügen Sie an einer belibiegen Stelle des Dokuments das gewünschte Feld, wie oben beschrieben, ein ("AbsPicture" / "AbsSignature")

Dann fügen Sie an der gewünschten Stelle ein Feld „Includepicure“ ein und fügen dem Worddokument den Pfad „X“ hinzu.

Lassen Sie sich jetzt die Feldfunktionen anzeigen („Alt“ + „F9“) und tauschen das „X“ gegen die Variable („AbsPicture“ / „AbsSignature“) aus.

Hier ein feriges Beispiel für den benötigten Ausdruck:

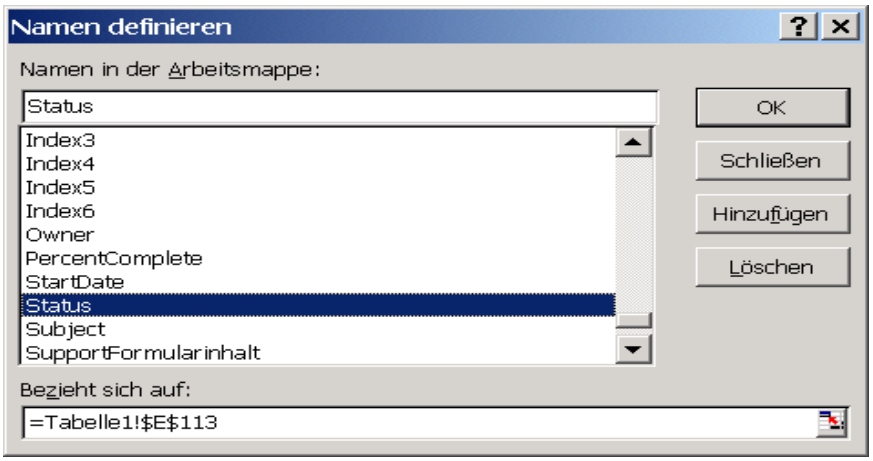
{ INCLUDEPICTURE "{DOCPROPERTY AbsSignature * MERGEFORMAT }" * MERGEFROMAT }

Dieses Prozedere ist leider so erforderlich, da die Steuerzeichen in den Feldfunktionen sonst nicht korrekt funktionieren.

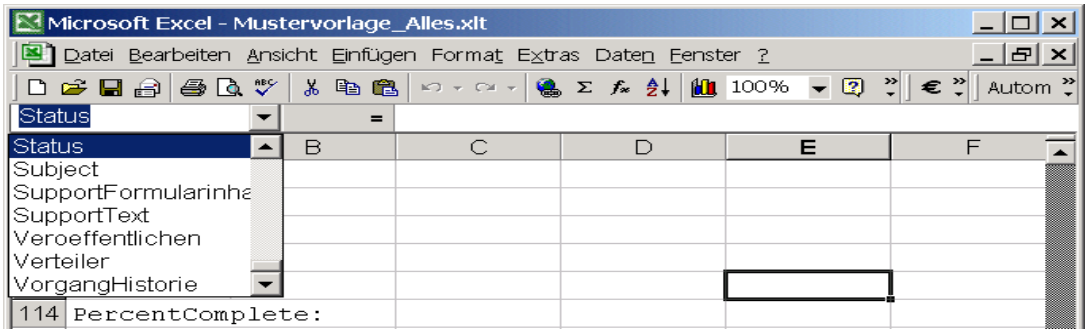
Hinweis: Verwenden Sie die graphischen Elemente nur in einer fest definierten Tabelle (Größe für Zeile und Spalte) damit sich die Grafiken nicht in Größe und Format ändern.

6.7.5. Excel – Variablen in der Vorlage platzieren

Alle Variablen, die jetzt im Formular verwendet werden sollen (das müssen nicht zwangsläufig alle definierten sein), werden über Einfügen – Name – Definieren nochmals benannt (auf richtige Schreibweise achten).



Wenn Sie bereits vorher mit dem Cursor auf der gewünschten Zelle im Arbeitsblatt gestanden haben, dann wird diese Zelle auch gleich richtig zugeordnet. Sonst kann dies nachträglich über die Auswahlbox oben links geschehen:



Hinweis: Unterverzeichnisse bei Dokumentenvorlagen

Bei der Verwaltung von vielen Vorlagen empfiehlt sich das Anlegen von Unterverzeichnissen. Ein Unterverzeichnis ist wie ein Ordner zu behandeln, indem beispielsweise Briefvorlagen zu bestimmten Themen oder Gruppen liegen. Damit ist eine übersichtlichere Struktur gegeben.

6.7.6. Excel - Einfügen einer laufenden Nummer in eine Vorlage

Sie haben die Möglichkeit eine Vorlage mit eingebautem Makro zu nutzen (zu erkennen an der Endung .xltm). Dieses Makro ermöglicht Ihnen eine laufende Nummer in die Vorlage einzufügen.
Zum Aufruf des Makros drücken Sie bitte die Tasten “ALT+F8” und dann 2x die “Enter”-Taste.
Nun wird in der Zelle C,20 die aktuelle (neue) Nummer eingetragen / überschrieben.

Es muss nur der Ablageort der lfdNr.txt angepasst werden (Makro-Aufruf: ALT+F11).

Nachfolgend nun die Makro – Vorlage zum Kopieren.

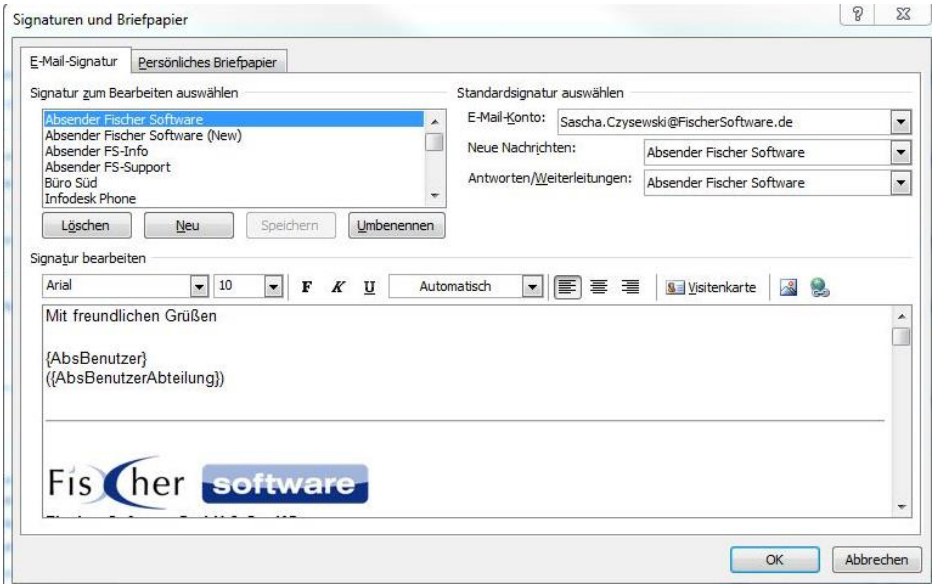
```
Public Sub lfdnr()

Dim index As Long
Dim dateiname As Variant
dateiname = "S:\Daten\Intern\X-Infodesk\Config\lfdnr.txt"
If Dir(dateiname) <> "" Then
'wenn vorhanden dann auslesen
Open dateiname For Input As #1
strx = ""
While Not EOF(1)
strx = strx & Input(1, #1)
Wend
Close #1
'Zahl aus String übernehmen und erhöhen
stry = ""
For i = 1 To Len(strx)
'nur Zahlen übernehmen
If IsNumeric(Mid(strx, i, 1)) Then
stry = stry & Mid(strx, i, 1)
End If
Next
index = CLng(stry)
index = index + 1
'Datei löschen
Kill dateiname
Else
index = 1
End If
'neue Datei schreiben
strx = Str(index)
Open dateiname For Output As #1
Print #1, strx
Close #1
Cells(20, 3).Value = index
End Sub
```

6.7.7. Windowsjournal als Dokumentenvorlage .jtp

Sie arbeiten mit dem Windowsjournal und benötigen dieses als Dokumentenvorlage dann bitte eine leere jtp - Datei in das Infodesk - Vorlagenverzeichnis kopieren, einmal die Infodesk - Konfiguration aufrufen und beim Schließen speichern (dabei wird das Vorlagenverzeichnis gescannt und die neue Datei Endung wird mit aufgenommen).
Nun steht die jtp - Vorlage in allen Vorgängen zur Verfügung (natürlich ohne Variablenübergabe, dies geht nur bei Word und Excel).

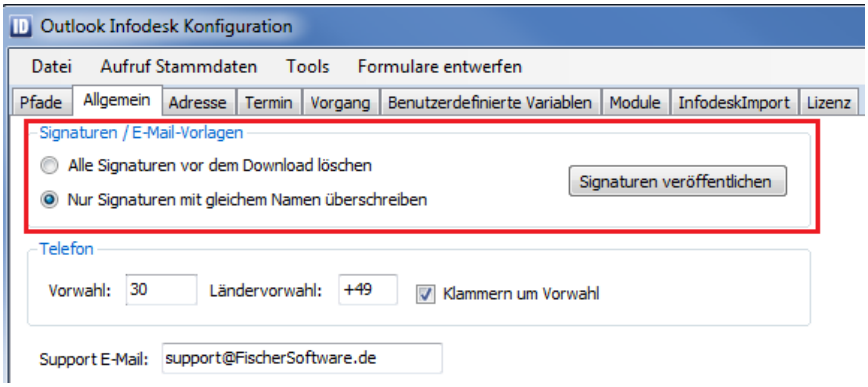
6.8. Erstellen von E-Mail-Vorlagen (Signaturen)

E-Mail-Vorlagen können über die normale Signaturbearbeitung von Outlook erstellt, ergänzt, verändert oder kopiert werden (Extras - Optionen - E-Mail Format - Signaturen). Für die Übernahme von Kontakt- oder Vorgangsdaten können Sie die unten stehenden Platzhaltervariablen benutzen. Sollten Sie eine E-Mail an einem Kontakt schreiben, so werden immer die Daten der ersten E-Mail-Adresse im An-Feld genutzt. Schreiben Sie hingegen eine E-Mail aus einem Vorgang, dann werden sämtliche Platzhalter durch die Daten aus dem Vorgang (Indexfelder, Statusfelder, Adressdaten des zugeordneten Kontakts) ersetzt.



Hinweis: Sollten Sie Briefpapier verwenden und die eingefügten E-Mailvorlagen (Textbausteine) werden über ihr Briefpapier geschrieben können Sie das mit der Variable {Signatures} verhindern. Diese Variable dient als Platzhalter für die E-Mailvorlagen (Textbausteine).

Nach Bearbeitung und erfolgreichem Test der Signaturen in Outlook können diese über das Infodesk Konfigurationsprogramm veröffentlicht werden (Karteikarte "Allgemein").



Dabei werden die Signaturdateien in den zentralen Ordner "E-Mail Vorlagen" kopiert und bei allen Infodesk - Nutzern beim nächsten Outlook - Start aktiviert. Wird die Option "Alle Signaturen vor dem Download löschen" gewählt, so werden alle ggf. bei den Infodesk - Nutzern bisher lokal vorhandenen Signaturen ohne Rückfrage gelöscht (firmenweit einheitliche Signaturen). Die Variablenliste für die Erstellung der Vorlagen finden Sie im Kapitel 7 (Variablenliste mit Erklärung).

Hinweis: Die Signaturen sind die Grundlage für die Vorlagen und dürfen deshalb nicht gelöscht werden.

6.8.1. E-Mail-Vorlage mit Anlage

Sie können auch Platzhalter für Anlagen (z.B. Preislisten, Infomaterialien, etc.) verwenden.

Verwenden Sie hierfür in der Signatur folgenden Platzhalter: {file:\\DATEIPFAD} (Bsp: {file:\\S:\Daten\Preisliste.pdf}). Sollten Sie mehrere Anlagen hinzufügen wollen verwenden Sie einfach mehrere Platzhalter (Bsp: {file:\\DATEIPFAD} {file:\\DATEIPFAD} {file:\\DATEIPFAD}).

Hinweis: Es muss eine Laufwerksbuchstabe im Pfad enthalten sein, UNC-Pfade werden **nicht** unterstützt.

6.8.2. E-Mail-Vorlage mit vorbelegten Mailadressen (AN, CC, BCC)

Sie können den E-Mail-Vorlagen auch feste E-Mail-Adressen zuweisen, indem Sie folgende Platzhalter in die Signatur schreiben:

Für „AN“: `{AN:Test@test.de}`

Für „CC“: `{CC:Test@test.de}`

Für „BCC“: `{BCC:Test@test.de}`

6.8.3. E-Mail-Vorlage mit vorbelegtem / verschachteltem Betreff

Sie können über die E-Mail-Vorlagen auch das Betreff-Feld der E-Mail beschreiben lassen. Verwenden Sie hierfür folgenden Platzhalter: `{Betreff:Test}`.

Sie können aber auch den Vorgangsbetreff erweitern bzw. verschachteln. Wählen Sie hier, ob Sie den vorgegebenen Betreff voran stellen wollen oder ob Sie den Vorgangsbetreff ergänzen wollen.
Vor dem Vorgangsbetreff: `{BetreffV:Test }`
Hinter dem Vorgangsbetreff: `{BetreffH: Test}`
Verschachteln: {BetreffH:[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Index1 an
{BetreffH:_[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Leerzeichen und dann Index1 an

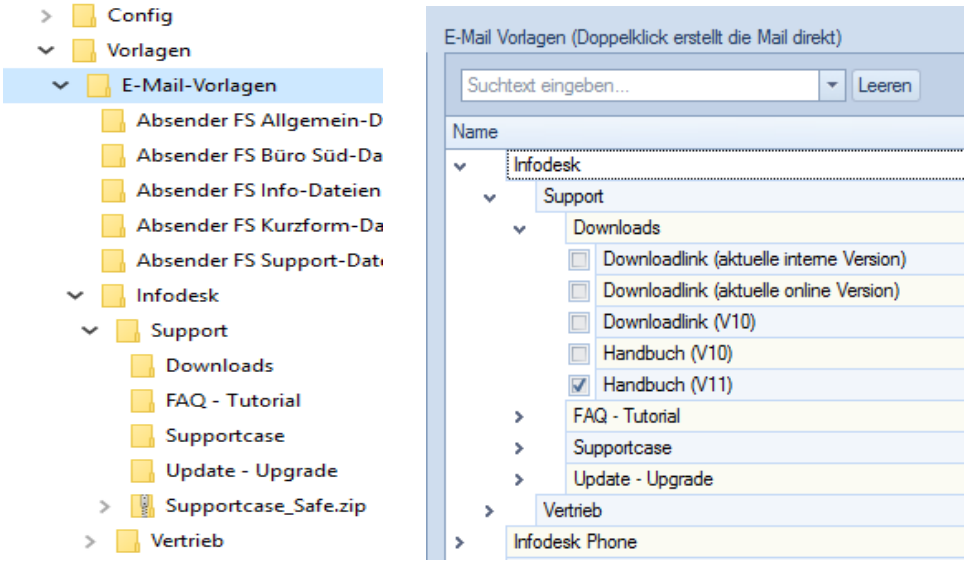
{file:\\S:\Daten\[Index2]\Dokument.pdf} <- Fügt einen Anhang aus einem mit dem Index 2 generiertem Pfad hinzu

Änderungen:
_ werden in geschweiften Klammern durch leerzeichen ersetzt
Hinter dem Dopplepunkt darf kein Leerzeichen stehen
{BetreffH: Test} <- NICHT ok
{BetreffH:_Test} <- OK

Hinweis: `{Betreff:Test}` überschreibt einfach den Vorgangsbetreff

6.8.4. Erstellung von Textbausteinen / E-Mail-Vorlagen

Erstellen Sie sich in Microsoft Word die gewünschten Textbausteine / E-Mail-Vorlagen und speichern Sie diese im zentralen Verzeichnis „Vorlagen\E-Mail Vorlagen“ zwingend im **RTF-Format** ab.
Die Baumstruktur ergibt sich durch eine entsprechende Verzeichnis-Struktur im zentralen Verzeichnis „Vorlagen\E-Mail-Vorlagen“:



Die gewünschten Textbausteine stehen nach einem Infodesk-Neustart zur Verfügung. In gewohnter Weise können auch alle Variablen verwendet werden, z.B. „{Index1}“ oder „{DueDate}“.

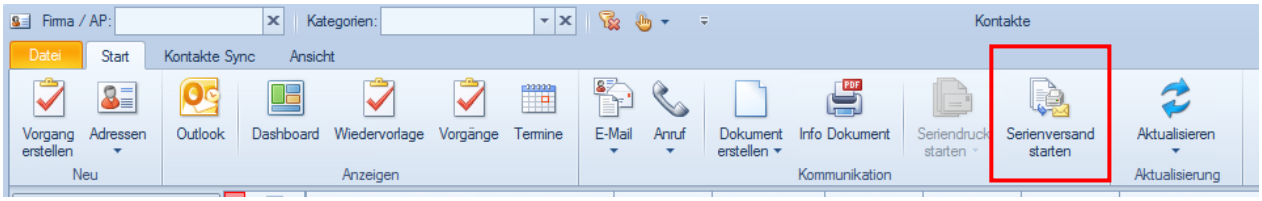
Zusätzlich gibt es noch einige Sondervariablen:
{An:Test@test.de} + BCC + CC + Betreff + file -> ersetzen vollständig die Felder
{BetreffV:} + {BetreffH:} -> ergänzen das bereits vorbelegte Betreff-Feld vorne / hinten

{BetreffH:[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Index1 an
{BetreffH:_[Index1]} <- Fügt direkt hinter dem Betreff den Leerzeichen und dann Index1 an
{file:\\S:\Daten\[Index2]\Dokument.pdf} <- Fügt einen Anhang aus einem mit dem Index 2 generiertem Pfad hinzu

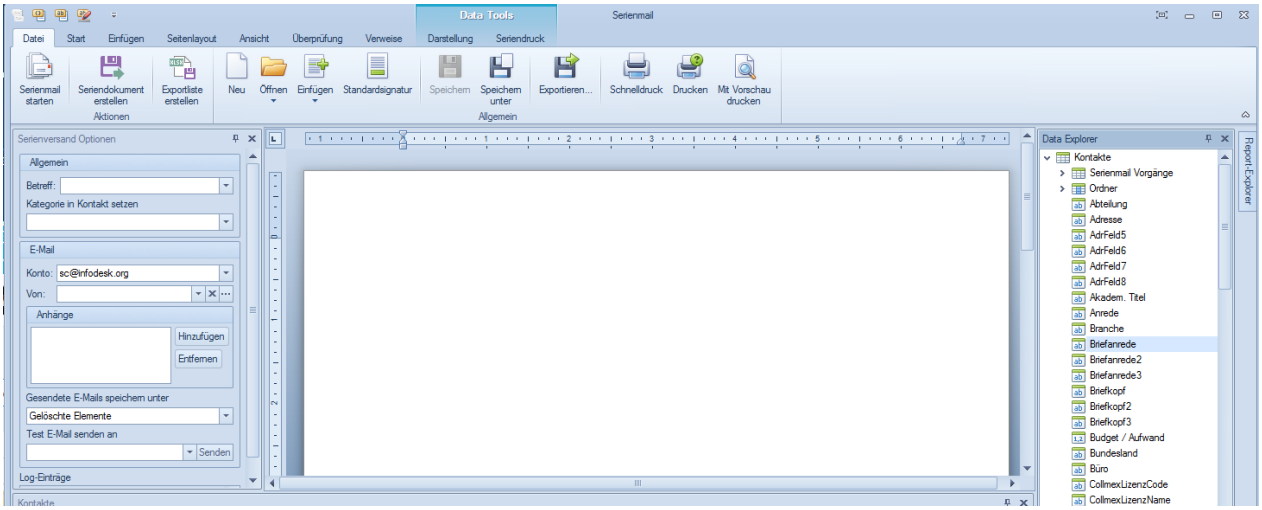
„_“ werden in geschweiften Klammern durch Leerzeichen ersetzt
Hinter dem Doppelpunkt darf kein Leerzeichen stehen:
{BetreffH: Test} <- NICHT ok
{BetreffH:_Test} <- OK

6.9. Erstellen von Serienmail-Vorlagen (SNX-Format)

Sie haben die Möglichkeit variabilisierte Serienmail-Vorlagen über das Serienmail-Modul von Outlook Infodesk zu erstellen. Öffnen Sie hierfür das Serienmail-Modul über die Schaltfläche „Serienversand starten“ in der Kontakteansicht.

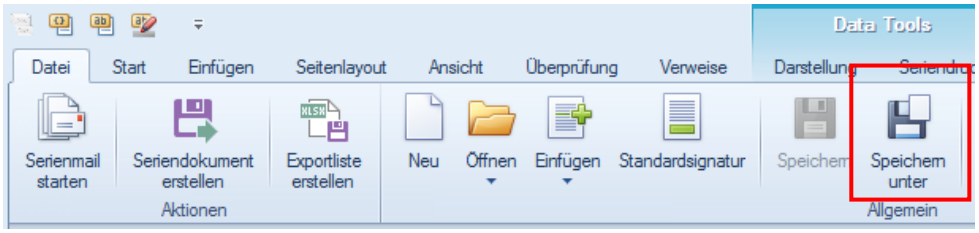


Schreiben Sie nun Ihren gewünschten Text und fügen Sie die Variablen (am rechten Rand) via Drag & Drop an der gewünschten Position ein.



Sie können alle Kontakt oder Absendevariablen einfügen.

Speichern Sie nun die erzeugte Vorlage über „Speichern unter“ im Unterverzeichnis „Serienmail“ in Ihrem globalen Vorlagenverzeichnis.



Wählen Sie nun einen Dateinamen (Name der Vorlage) und beachten Sie hierbei, dass Sie den richtigen Dateityp (*.snx) auswählen.

6.9.1. Erstellen einer Standardsignatur

Erzeugen Sie auf dem oben beschriebenen Weg auch Ihre variabilisierte Standardsignatur, die sich beim Auswählen mit den Daten des aktuellen Benutzers füllt.
Um diese anschließend möglichst schnell in Seriendokumenten zu platzieren verwenden Sie bitte den Namen „Standardsignatur“ und speichern diese im Unterverzeichnis „Serienmail“ in Ihrem globalen Vorlagenverzeichnis.

Hinweis: Sollten Sie Grafiken in Ihrer Signatur verwenden, empfehlen wir die Grafiken in eine Tabelle einzubetten.

Hier ein Beispeil für eine Signatur:

Mit freundlichen Grüßen
Sascha Thus
(Prokurist)

Fischer Software GmbH & Co. KG
Klärwerkstr. 1a, 13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125 - 40
Fax: +49 (30) 306 125 - 41
E-Mail: sascha.thus@FischerSoftware.de
www.FischerSoftware.de
www.facebook.de/fischersoftware

Mit freundlichen Grüßen
{SNTEXT AbsName \ef <<NoData>> \eef \p}
({SNTEXT AbsAbteilung \ef <<NoData>> \eef \p})

Fischer Software GmbH & Co. KG
Klärwerkstr. 1a, 13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125 - 40
Fax: +49 (30) 306 125 - 41
E-Mail: {SNTEXT AbsEmail \ef <<NoData>> \eef \p}
{ HYPERLINK "www.FischerSoftware.de" }
{ HYPERLINK "http://www.facebook.de/fischersoftware" }

6.10. Fehlermeldungen

6.10.1. Leere Datensätze

Es ist unbedingt darauf zu achten, dass in der Stammdatenbank keine Leerzeichen (vor und hinter den Einträgen) und keine Leerzeilen eingetragen sind.

6.10.2. Benutzername / Stammdaten

Der Benutzername in der Benutzerkonfiguration muss mit dem Eintrag in der Stammdatenbank – Benutzer (zuständige Person) – übereinstimmen. Im Fall einer Exchange Server Installation bleibt das Feld „Benutzername“ in der Benutzerkonfiguration leer. In den Stammdaten werden die Exchange Server Postfächer (Anzeigename) angegeben, wie Sie sonst auch bei Klick auf „AN“ sichtbar sind.

6.11. Supportanfragen

Die Option „Supportanfrage“ finden Sie oben auf dem Dashboard.
Mit der Supportanfrage können Sie eine E-Mail, mit den dokumentierten Fehlern im sogenannten ErrorLog-File, Screenshots und zusätzlichen Informationen an den Support schicken.

6.12. Tutorials

Unsere Tutorials sind kurze Anleitungsvideos zu häufig nachgefragten Themen, z.B. Seriendruck aus Adressen oder Ansichten erstellen.
Die Option „Tutorials“ finden Sie oben auf dem Dashboard bzw. auf unserer Homepage unter dem Punkt Service.

6.13. Tastaturbefehle

Um Short-Cut-Befehle zu nutzen achten Sie bitte darauf, dass Sie die „Alt“-Taste und die Buchstabentaste nacheinander drücken.
Beim Drücken der „Alt“-Taste erhalten Sie eine Vorschau der Tastenmöglichkeiten.

Tastatursteuerung Vorgang:
In den Ribbons funktioniert generell z.Zt. kein Tabulator (Beschwerden bitte an Microsoft…),
für die Zukunft ist da aber wohl etwas geplant.

Damit man aber doch mit der Tastatur arbeiten kann, haben wir uns da etwas ausgedacht:
nach Aufruf der Vorgangs- oder Kontaktübersicht gebe ich das Betreff oder den Namen ein
und gelange dann mit „ESC“ in das Grid (Tabelle). Dort kann ich mit „PFEIL hoch/runter“ navigieren
und mit „ENTER“ den markierten Vorgang oder Kontakt öffnen…
Vorgangsformular: Tabs gehen nur bei den Auswahlfeldern und bei Zuständig und Status,
danach springt der Focus in die Tabelle auf das Textfeld.

Da es sich hierbei um ein Eingabefeld handelt (welches Tabs akzeptiert), kann mit Tab auch nicht rausgesprungen werden. Teilweise bekommt auch die Vorschau den Focus, dann bin ich auch aus der Tabelle weg. Hier wird es auch keine Lösung geben.
ALT+E erzeugt einen neuen Notizeintrag, wenn ich also einen Vorgang öffne und im Betreff stehe,
kann ich mit ALT+E sofort eine Notiz erfassen.
Mit gedrückter ALT-Taste werden mir auch einige wichtige Shortcuts angezeigt, z.B. ALT + V aktiviert die Shortcuts des Ribbons „Vorgang“ und daraus folgend: ALT + V + SP ergibt „Speichern und schließen“.
In dem Zusammenhang sei auch noch einmal erwähnt, dass der Zwischenschritt des Speicherns der E-Mail bei der Vorgangserstellung auch nur über die Maus möglich ist und ein shortcut fehlt (Strg+S o.ä. geht hier nicht). -> siehe oben: ALT + EI + EN / AN
Ab Version 8.7. können Sie statt des Anruf-Button die Tasten „Strg“ + „T“ drücken. Dieser Short-Cut-Befehl funktioniert im Kontakt, im Vorgang und in den Übersichten.

7. Variablenliste mit Erklärung

Variablenliste für MS Word / MS Excel

AdrCreationTime	Datum + Uhrzeit Adresserstellung
AdrLastModificationTime	Datum + Uhrzeit Adresseränderung
AdrMessageClass	Message-Klasse (interne Verwendung)
AdrEntryID	Adressen-ID (interne Verwendung)
AdrConversationTopic	Kontakt-ID (interne Verwendung)
EntryID	Allgemeine ObjektID
AdrFullName	Voller Name (Anrede+Vorname+Nachname)
AdrFirstName	Vorname
AdrLastName	Nachname
AdrMiddleName	2. Vorname
AdrTitle	Anrede
AdrTitleAdress	Anrede DIN (Herr**n**)
AdrSuffix	Namenszusatz (z.B. sr. / jr.)
AdrCompanies	(interne Verwendung)
AdrCompanyName	Firmenname 1
AdrDepartment	Firmenname 2 (Abteilung)
AdrOfficeLocation	Firmenname 3 (Büro)
AdrJobTitle	Position / Funktion im Unternehmen
AdrCompanyNameTotal	Firmenname 1-3+Ansprechpartner (ohne evtl. Leerzeilen), Briefkopf
AdrCompanyNameTotal2	Briefkopf 2
AdrCompanyNameTotal3	Briefkopf 3
AdrLetterClose	Schlussformel Brief
AdrLetterClose2	Schlussformel Brief2
AdrLetterClose3	Schlussformel Brief3
AdrLetterTitle	Briefanrede
AdrLetterTitle2	Briefanrede2
AdrLetterTitle3	Briefanrede3
AdrTitleAcademic	Akademischer Titel (Dipl.-Ing. / Dr. / Prof. usw.)
AdrTitlePredicate	Ehrenbezeichnung (Ihre Exzellenz, Präsident, usw.)
AdrAnniversary	Jahrestag

AdrBirthday	Geburtstag
AdrCustomerID	Kundennummer
AdrHobby	Hobby
AdrProfession	Beruf
AdrNickName	Spitzname
AdrManagerName	Name des Vorgesetzten
AdrAssistantName	Name des Assistenten
AdrAssistantTelephoneNumber	Telefon des Assistenten
AdrBusinessTelephoneNumber	Telefonnummer geschäftlich
AdrBusinessFaxNumber	Telefaxnummer geschäftlich
AdrBusiness2TelephoneNumber	Telefonnummer geschäftlich 2
AdrMobileTelephoneNumber	Mobiltelefon
AdrHomeTelephoneNumber	Telefonnummer privat
AdrHome2TelephoneNumber	Telefonnummer privat 2
AdrHomeFaxNumber	Telefaxnummer privat
AdrOtherTelephoneNumber	Telefonnummer weitere
AdrOtherFaxNumber	Telefaxnummer weitere
AdrCallbackTelephoneNumber	Rückrufnummer
AdrCompanyMainTelephoneNumber	Telefonnummer Firma
AdrCarTelephoneNumber	Autotelefon
AdrISDNNumber	ISDN-Telefon
AdrPagerNumber	Pager
AdrPrimaryTelephoneNumber	Haupttelefon
AdrRadioTelephoneNumber	Funk (Betriebsfunk etc.)
AdrE-Mail1Address	E-Mailadresse 1
AdrE-Mail2Address	E-Mailadresse 2
AdrE-Mail3Address	E-Mailadresse 3
AdrWebPage	Internet Homepage
AdrBusinessHomePage	Internet Homepage geschäftlich
AdrPersonalHomePage	Internet Homepage privat
AdrBusinessAddress	(interne Verwendung)
AdrBusinessAddressCity	Stadt geschäftlich
AdrBusinessAddressCountry	Land geschäftlich
AdrBusinessAddressPostalCode	Postleitzahl geschäftlich
AdrBusinessAddressPostOfficeBox	Postfach geschäftlich
AdrBusinessAddressState	Bundesland geschäftlich
AdrBusinessAddressStreet	Straße geschäftlich

AdrHomeAddress	(interne Verwendung)
AdrHomeAddressCity	Stadt privat
AdrHomeAddressCountry	Land privat
AdrHomeAddressPostalCode	Postleitzahl privat
AdrHomeAddressPostOfficeBox	Postfach privat
AdrHomeAddressState	Bundesland privat
AdrHomeAddressStreet	Straße privat
AdrOtherAddress	(interne Verwendung)
AdrOtherAddressCity	Stadt weitere
AdrOtherAddressCountry	Land weitere
AdrOtherAddressPostalCode	Postleitzahl weitere
AdrOtherAddressPostOfficeBox	Postfach weitere
AdrOtherAddressState	Bundesland weitere
AdrOtherAddressStreet	Straße weitere
AdrMailingAddress	(interne Verwendung)
AdrMailingAddressCity	Stadt (markiert als Postanschrift)
AdrMailingAddressCountry	Land (markiert als Postanschrift)
AdrMailingAddressPostalCode	Postleitzahl (markiert als Postanschrift)
AdrMailingAddressPostOfficeBox	Postfach (markiert als Postanschrift)
AdrMailingAddressState	Bundesland (markiert als Postanschrift)
AdrMailingAddressStreet	Straße (markiert als Postanschrift)
AdrSelectedMailingAdressP	ausgewählte private Mailadresse
AdrSelectedMailingAdressG	ausgewählte geschäftliche Mailadresse
AdrSelectedMailingAdressW	ausgewählte weitere Mailadresse
AdrUser1	Adresse Benutzerfeld 1
AdrUser2	Adresse Benutzerfeld 2
AdrUser3	Adresse Benutzerfeld 3
AdrUser4	Adresse Benutzerfeld 4
AdrFeld1	Adresse Statusfeld 1 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld2	Adresse Statusfeld 2 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld3	Adresse Statusfeld 3 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld4	Adresse Statusfeld 4 (siehe Konfig-Datei)

AdrFeld5	Adresse Statusfeld 5 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld6	Adresse Statusfeld 6 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld7	Adresse Statusfeld 7 (siehe Konfig-Datei)
AdrFeld8	Adresse Statusfeld 8 (siehe Konfig-Datei)
Index1, Index2, …. Index6	Vorgang Indexfeld 1 - 6 (siehe Konfig-Datei), z.B. Projektnr.
IndexBez1, IndexBez2 …. IndexBez6	Vorgang Indexfeld 1 - 6 Bezeichnung, z.B. Projektname
Categories	Kategorien
StartDate	Startdatum (Beginnt am / Aufnahme)
DueDate	Fälligkeitsdatum (Wiedervorlage)
DateCompleted	Erledigungsdatum
PercentComplete	% Erledigt
VorgangZustaendig	Zuständiger Bearbeiter
OICreator	Aufnehmer (Der den Vorgang erstellt hat)
FileAs	Speichern unter
Subject	Betreff
Body	Langtext / Notiz (max. 255 Zeichen !!)
VerteilerInternString	Verteiler intern
VerteilerExternString	Verteiler extern
Status	"0" = "Nicht begonnen" "1" = "In Bearbeitung" "2" = "Erledigt" "3" = "Wartet auf jemand anderen" "4" = "Zurückgestellt"
Importance	Priorität "0" = "Niedrig" "1" = "Normal" "2" = "Hoch"

Absenderdaten der zuständigen Person	
AbsFirma	
AbsAbteilung	
AbsPosition	
AbsStandort	
AbsName	Achtung: Vor- und Nachname kommen nur dann in der richtigen Zuordnung, wenn der komplette Name in der Form „Vorname Nachname“ oder „Nachname**,** Vorname“ geführt wird
AbsAnrede	
AbsVorName	
AbsNachName	
AbsTel	
AbsFax	
AbsFunk	
AbsEmail	
AbsStrasse	
AbsOrt	PLZ + Ort
AbsKommentar	
AbsKurzzeichen	
AbsSignature	
AbsPicture	
Absendedaten des Benutzers	
AbsBenutzerFirma	
AbsBenutzerAbteilung	
AbsBenutzerPosition	
AbsBenutzerStandort	
AbsBenutzerName	Achtung: Vor- und Nachname kommen nur in der richtigen Zuordnung, wenn der Name in der Form „Vorname Nachname“ oder „Nachname**,** Vorname“ geführt wird
AbsBenutzerAnrede	
AbsBenutzerVorName	
AbsBenutzerNachName	
AbsBenutzerTel	
AbsBenutzerFax	
AbsBenutzerFunk	

AbsBenutzerEmail	
AbsBenutzerStrasse	
AbsBenutzerOrt	PLZ + Ort
AbsBenutzerKommentar	
AbsBenutzerKurzzeichen	
AbsBenutzerSignature	
AbsBenutzerPicture	
Benutzerdefinierte Variablen	
UPxxxxx	Xxxxx = Variablenname, wie in der Konfiguration gesetzt
Modul Terminabrechnung	
TerminTaetigkeit	Tätigkeit
TerminRabatt	Rabatt
TerminKm	Kilometer
TerminFahrzeit	Fahrzeit
TerminKostenKm	Kosten pro km
TerminKostenh	Fahrkosten pro h
Modul Seminarverwaltung	
SeminarNr	Seminarnummer
SeminarOrt	Ort
SeminarTrainer	Trainer
SeminarKurzBeschr	Beschreibung
SeminarDatum	Seminardatum
SeminarBeginn	Beginn um
SeminarEnde	Ende um
SeminarDauer	Dauer
SeminarGebuehr	Seminargebühr
SeminarRechnungsdatum	Rechnungsdatum
SeminarRechnungFaellig	Rechnung fällig am
SeminarRechnungBezahltAm	Rechnung bezahlt am
SeminarBezahlt	Rechnung bezahlt (ja / nein)
SeminarStornoBis	Storno möglich bis
SeminarStornoGebuehr	Stornogebühr
SeminarZugesagt	Zugesagt (ja / nein)
SeminarZugesagtAm	Zugesagt am

SeminarTeilnehmerliste	Teilnehmerliste
SeminarTeilgenommen	Teilgenommen
SeminarName	Seminar Name
SeminarNotiz	Notiz

Liste aller Variablen für E-Mail - Vorlagen (Signaturen)	
Achtung: Im HTML-Format die Variablennamen immer komplett schreiben oder per Zwischenablage übernehmen (sonst können durch versteckte HTML-Tags die Variablen zerteilt und damit ungültig werden - es erfolgt dann keine Ersetzung!)	
Absender, funktioniert nur bei E-Mail aus Vorgang und bezieht sich auf VorgangZuständig	
AbsAbteilung	{AbsAbteilung}
AbsE-Mail	{AbsEmail}
AbsFax	{AbsFax}
AbsFirma	{AbsFirma}
AbsFunk	{AbsFunk}
AbsKurzzeichen	{AbsKurzzeichen}
AbsNachName	{AbsNachName}
AbsName	{AbsName}
AbsOrt	{AbsOrt}
AbsStrasse	{AbsStrasse}
AbsTel	{AbsTel}
AbsVorName	{AbsVorName}
AbsPosition	{AbsPosition}
AbsStandort	{AbsStandort}
AbsAnrede	{AbsAnrede}
AbsKommentar	{AbsKommentar}
AbsSignature	{AbsSignature}
AbsPicture	{AbsPicture}
Absender des angemeldeten Outlook - Benutzers (aus Infodesk Stammdatenbank)	
AbsBenutzerAbteilung	{AbsAbteilung}
AbsBenutzerName (Vor- und Nachname)	{AbsBenutzerName}
AbsBenutzerE-Mail	{AbsBenutzerEmail}
AbsBenutzerFax	{AbsBenutzerFax}
AbsBenutzerFirma	{AbsBenutzerFirma}
AbsBenutzerFunk	{AbsBenutzerFunk}
AbsBenutzerKurzzeichen	{AbsBenutzerKurzzeichen}
AbsBenutzerNachName	{AbsBenutzerNachName}
AbsBenutzerOrt	{AbsBenutzerOrt}

AbsBenutzerStrasse	{AbsBenutzerStrasse}
AbsBenutzerTel	{AbsBenutzerTel}
AbsBenutzerVorName	{AbsBenutzerVorName}
AbsBenutzerPosition	{AbsBenutzerPosition}
AbsBenutzerStandort	{AbsBenutzerStandort}
AbsBenutzerAnrede	{AbsBenutzerAnrede}
AbsBenutzerKommentar	{AbsBenutzerKommentar}
AbsSignature	{AbsBenutzerSignature}
AbsPicture	{AbsBenutzerPicture}

Adressdaten (die mit "V" gekennzeichneten Felder funktionieren nur bei E-Mail aus Vorgang)	
Adressdaten (die mit "A" gekennzeichneten Felder funktionieren nur bei E-Mail aus Adresse)	
AdrAnniversary (Jahrestag)	{AdrAnniversary}
AdrAssistantName	{AdrAssistantName}
AdrAssistantTelephoneNumber	{AdrAssistantTelephoneNumber}
AdrBirthday	{AdrBirthday}
AdrBusiness2TelephoneNumber	{AdrBusiness2TelephoneNumber}
AdrBusinessAddressCity	{AdrBusinessAddressCity}
AdrBusinessAddressCountry	{AdrBusinessAddressCountry}
AdrBusinessAddressPostalCode	{AdrBusinessAddressPostalCode}
AdrBusinessAddressPostOfficeBox	{AdrBusinessAddressPostOfficeBox}
AdrBusinessAddressState	{AdrBusinessAddressState}
AdrBusinessAddressStreet	{AdrBusinessAddressStreet}
AdrBusinessFaxNumber	{AdrBusinessFaxNumber}
AdrBusinessHomePage	{AdrBusinessHomePage}
AdrBusinessTelephoneNumber	{AdrBusinessTelephoneNumber}
AdrCallbackTelephoneNumber	{AdrCallbackTelephoneNumber}
AdrCarTelephoneNumber	{AdrCarTelephoneNumber}
AdrCompanies	{AdrCompanies}
AdrCompanyMainTelephoneNumber	{AdrCompanyMainTelephoneNumber}
AdrCompanyName	{AdrCompanyName}
AdrCompanyNameTotal (V)	{AdrCompanyNameTotal}
AdrCompanyNameTotal2 (V)	{AdrCompanyNameTotal2}
AdrCompanyNameTotal3 (V)	{AdrCompanyNameTotal3}
AdrLetterClose (V)	{AdrLetterClose}
AdrLetterClose2 (V)	{AdrLetterClose2}
AdrLetterClose3 (V)	{AdrLetterClose3}
AdrLetterTitle (V)	{AdrLetterTitle}
AdrLetterTitle2 (V)	{AdrLetterTitle2}
AdrLetterTitle3 (V)	{AdrLetterTitle3}
CompanyNameTotal (A)	{CompanyNameTotal}
CompanyNameTotal2 (A)	{CompanyNameTotal2}
CompanyNameTotal3 (A)	{CompanyNameTotal3}

LetterClose (A)	{LetterClose}
LetterClose2 (A)	{LetterClose2}
LetterClose3 (A)	{LetterClose3}
LetterTitle (A)	{LetterTitle}
LetterTitle2 (A)	{LetterTitle2}
LetterTitle3 (A)	{LetterTitle3}
AdrTitleAcademic (V)	{AdrTitleAcademic}
AdrTitlePredicate (V)	{AdrTitlePredicate}
TitleAcademic (A)	{TitleAcademic}
TitlePredicate (A)	{TitlePredicate}
AdrConversationTopic	{AdrConversationTopic}
AdrCreationTime	{AdrCreationTime}
AdrDepartment	{AdrDepartment}
AdrE-Mail1Address	{AdrEmail1Address}
AdrE-Mail2Address	{AdrEmail2Address}
AdrE-Mail3Address	{AdrEmail3Address}
AdrEntryID	{AdrEntryID}
AdrFeld1	{AdrFeld1}
AdrFeld2	{AdrFeld2}
AdrFeld3	{AdrFeld3}
AdrFeld4	{AdrFeld4}
AdrFeld5	{AdrFeld5}
AdrFeld6	{AdrFeld6}
AdrFeld7	{AdrFeld7}
AdrFeld8	{AdrFeld8}
AdrFeldBez1 (V)	{AdrFeldBez1}
AdrFeldBez2 (V)	{AdrFeldBez2}
AdrFeldBez3 (V)	{AdrFeldBez3}
AdrFeldBez4 (V)	{AdrFeldBez4}
AdrFeldBez5 (V)	{AdrFeldBez5}
AdrFeldBez6 (V)	{AdrFeldBez6}
AdrFeldBez7 (V)	{AdrFeldBez7}
AdrFeldBez8 (V)	{AdrFeldBez8}
AdrFirstName	{AdrFirstName}
AdrFullName	{AdrFullName}
AdrHome2TelephoneNumber	{AdrHome2TelephoneNumber}
AdrHomeAddressCity	{AdrHomeAddressCity}
AdrHomeAddressCountry	{AdrHomeAddressCountry}
AdrHomeAddressPostalCode	{AdrHomeAddressPostalCode}
AdrHomeAddressPostOfficeBox	{AdrHomeAddressPostOfficeBox}
AdrHomeAddressState	{AdrHomeAddressState}
AdrHomeAddressStreet	{AdrHomeAddressStreet}
AdrHomeFaxNumber	{AdrHomeFaxNumber}
AdrHomeTelephoneNumber	{AdrHomeTelephoneNumber}

AdrImportance	{AdrImportance}
AdrISDNNumber	{AdrISDNNumber}
AdrJobTitle	{AdrJobTitle}
AdrLastModificationTime	{AdrLastModificationTime}
AdrLastName	{AdrLastName}
AdrMailingAddressCity	{AdrMailingAddressCity}
AdrMailingAddressCountry	{AdrMailingAddressCountry}
AdrMailingAddressPostalCode	{AdrMailingAddressPostalCode}
AdrMailingAddressPostOfficeBox	{AdrMailingAddressPostOfficeBox}
AdrMailingAddressState	{AdrMailingAddressState}
AdrMailingAddressStreet	{AdrMailingAddressStreet}
AdrManagerName	{AdrManagerName}
AdrMiddleName	{AdrMiddleName}
AdrMobileTelephoneNumber	{AdrMobileTelephoneNumber}
AdrNickName	{AdrNickName}
AdrOfficeLocation	{AdrOfficeLocation}
AdrOtherAddressCity	{AdrOtherAddressCity}
AdrOtherAddressCountry	{AdrOtherAddressCountry}
AdrOtherAddressPostalCode	{AdrOtherAddressPostalCode}
AdrOtherAddressPostOfficeBox	{AdrOtherAddressPostOfficeBox}
AdrOtherAddressState	{AdrOtherAddressState}
AdrOtherAddressStreet	{AdrOtherAddressStreet}
AdrOtherFaxNumber	{AdrOtherFaxNumber}
AdrOtherTelephoneNumber	{AdrOtherTelephoneNumber}
AdrPagerNumber	{AdrPagerNumber}
AdrPersonalHomePage	{AdrPersonalHomePage}
AdrPrimaryTelephoneNumber	{AdrPrimaryTelephoneNumber}
AdrProfession	{AdrProfession}
AdrRadioTelephoneNumber	{AdrRadioTelephoneNumber}
AdrSuffix	{AdrSuffix}
AdrTitle	{AdrTitle}
AdrTitleAdress (V)	{AdrTitleAdress}
AdrTitleComplete (A)	{AdrTitleComplete}
AdrUser1	{AdrUser1}
AdrUser2	{AdrUser2}
AdrUser3	{AdrUser3}
AdrUser4	{AdrUser4}
AdrWebPage	{AdrWebPage}
AdrZustaendig (A)	{AdrZustaendig}
AdrCustomerID	{AdrCustomerID}

Vorgangsdaten, nur bei E-Mail aus Vorgang	
Aufnehmer (V)	{OlCreator}
Body	{Body}
Categories	{Categories}
Complete (V)	{Complete}
ConversationTopic (V)	{ConversationTopic}
CreationTime (V)	{CreationTime}
DueDate (V)	{DueDate}
EntryID (V)	{EntryID}
Importance (V)	{Importance}
Index1 (V)	{Index1}
Index2 (V)	{Index2}
Index3 (V)	{Index3}
Index4 (V)	{Index4}
Index5 (V)	{Index5}
Index6 (V)	{Index6}
IndexBez1 (V)	{IndexBez1}
IndexBez2 (V)	{IndexBez2}
IndexBez3 (V)	{IndexBez3}
IndexBez4 (V)	{IndexBez4}
IndexBez5 (V)	{IndexBez5}
IndexBez6 (V)	{IndexBez6}
LastModificationTime (V)	{LastModificationTime}
PercentComplete (V)	{PercentComplete}
SeminarBeginn (V)	{SeminarBeginn}
SeminarBezahlt (V)	{SeminarBezahlt}
SeminarDatum (V)	{SeminarDatum}
SeminarDauer (V)	{SeminarDauer}
SeminarEnde (V)	{SeminarEnde}
SeminarGebuehr (V)	{SeminarGebuehr}
SeminarKurzBeschr (V)	{SeminarKurzBeschr}
SemianrName (V)	{SeminarName}
SeminarNotiz (V)	{SeminarNotiz}
SeminarNr (V)	{SeminarNr}
SeminarOrt (V)	{SeminarOrt}
SeminarRechnungBezahltAm (V)	{SeminarRechnungBezahltAm}
SeminarRechnungFaellig (V)	{SeminarRechnungFaellig}
SeminarRechnungsdatum (V)	{SeminarRechnungsdatum}
SeminarStornoBis (V)	{SeminarStornoBis}
SeminarStornoGebuehr (V)	{SeminarStornoGebuehr}
SeminarTeilgenommen (V)	{SeminarTeilgenommen}

SeminarTeilnehmerliste (V)	{SeminarTeilnehmerliste}
SeminarTrainer (V)	{SeminarTrainer}
SeminarZugesagt (V)	{SeminarZugesagt}
SeminarZugesagtAm (V)	{SeminarZugesagtAm}
StartDate (V)	{StartDate}
Status (V)	{Status}
Subject (V)	{Subject}
TerminFahrzeit	{TerminFahrzeit}
TerminID (V)	{TerminID}
TerminKm	{TerminKm}
TerminKostenh	{TerminKostenh}
TerminKostenKm	{TerminKostenKm}
TerminRabatt	{TerminRabatt}
TerminTaetigkeit	{TerminTaetigkeit}
TimerID (V)	{TimerID}
TotalWork (V)	{TotalWork}
VerteilerExternString (V)	{VerteilerExternString}
VerteilerInternString (V)	{VerteilerInternString}
VorgangID (V)	{VorgangID}
VorgangZustaendig (V)	{VorgangZustaendig}

Liste der Variablen für Serienbriefe für MS Word	
Firma	{ MERGEFIELD "Firma" }
Vorname	{ MERGEFIELD "Vorname" }
Nachname	{ MERGEFIELD "Nachname" }
PLZ	{ MERGEFIELD "PLZ" }
Email	{ MERGEFIELD "EMail" }
Abteilung	{ MERGEFIELD "Abteilung" }
Akademischer Grad	{ MERGEFIELD "Akadem_Grad" }
Anrede	{ MERGEFIELD "Anrede" }
Briefanrede	{ MERGEFIELD "Briefanrede" }
Branche	{ MERGEFIELD "Branche" }
Briefanrede2	{ MERGEFIELD "Briefanrede2" }
Briefanrede3	{ MERGEFIELD "Briefanrede3" }
Briefkopf nach DIN 5008	{ MERGEFIELD "Briefkopf" }
Briefkopf2	{ MERGEFIELD "Briefkopf 2" }
Briefkopf3	{ MERGEFIELD "Briefkopf 3" }
Bundesland	{ MERGEFIELD "Bundesland" }
Büro	{ MERGEFIELD "Büro" }

Email2	{ MERGEFIELD "EMail _2" }
Email3	{ MERGEFIELD "EMail _3" }
FAX geschäftlich	{ MERGEFIELD "Fax_geschäftl" }
Geburtstag	{ MERGEFIELD "Geburtstag" }
Kategorien	{ MERGEFIELD "Kategorien" }
Land	{ MERGEFIELD "Land" }
Mobiltelefon	{ MERGEFIELD "Mobiltelefon" }
Name (Anrede Vorname Nachname)	{ MERGEFIELD "Name" }
Ort	{ MERGEFIELD "Ort" }
Postfach	{ MERGEFIELD "Postfach" }
Prädikat	{ MERGEFIELD "Prädikat" }
Schlussformel	{ MERGEFIELD "Schlussformel" }
Schlussformel2	{ MERGEFIELD "Schlussforme2" }
Schlussformel3	{ MERGEFIELD "Schlussforme3" }
Speichern unter	{ MERGEFIELD "Speichern_unter" }
Straße	{ MERGEFIELD "Straße" }
Telefon geschäftlich	{ MERGEFIELD "Telefon_geschäftlich" }
Telefon privat	{ MERGEFIELD "Telefon_privat" }
Webseite	{ MERGEFIELD "Webseite" }

8. Liste der Shortcuts

Vorgang / Kontakt:	
„STRG“ + „S“	Speichern
„STRG“ + „Shift“ „S“	Speichern und Schließen
„ESC“	Schließen / Abbruch
„STRG“ + „E“	E-Mail erstellen
„STRG“ + „T“	Anruf (Klick auf Anruf)
Kategorien haben den Shortcut, der in Stammdaten hinterlegt ist (z. B. „STRG“ + „F2“)	

9. Support / Kontakt

Technischen Support für Produkte der Infodesk- Familie erhalten Sie:

- per E-Mail über das Supportanfrage-Icon auf dem Dashboard oder
- telefonisch unter +49 (30) 306 125 – 40 (Mo. – Fr. 9 – 13 Uhr) oder
- online via Internet per Fernwartung (nach vorheriger Anmeldung per Mail / Telefon)

Bitte beachten Sie, das Supportanfragen grundsätzlich kostenpflichtig sind. Supportanfragen während der 30-tägigen Test- oder Einführungsphase werden nicht berechnet.

Kontakt:

Fischer Software GmbH & Co. KG – Berlin
Softwareentwicklung für Outlook / Exchange
Klärwerkstraße 1a
13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125-40
Kernzeiten: Mo – Fr von 9 bis 13 Uhr
Internet: http://www.FischerSoftware.de
E-Mail: Support@fischersoftware.de