

## Inhalt

Funktionale Grundlagen .....	1
Die Module und ihre Kernbestandteile .....	3
Die Navigation und Eingabemaske .....	5
Wichtigste Funktionen .....	8
Funktion: Ansicht .....	8
Funktion: Geschäftsprozessfluss .....	14
Funktion: Zeitachse .....	15
Funktion: Referenztafel .....	16
Funktion: Tabs .....	17
Funktion: Suchfelder .....	17
Funktion: Moderne Erweiterte Suche .....	18
Der mobile Arbeiter .....	21
Die Berechtigungsmöglichkeiten .....	24
Feld-Sonderzeichen und besonderes Feldverhalten .....	28
Technologische Grundlagen .....	30
Was ist das Microsoft Dynamics CRM? .....	30
Was macht Microsoft Dynamics besonders? .....	33
Transferierung von Kundendaten .....	33
Die Suche nach Kundeninformationen .....	33
Hierarchisierung .....	34
Bezüge und Verbindungen .....	36
Einzeltyps - Anwendungshilfen für den täglichen Gebrauch .....	38
Operatives CRM .....	39
Öffnen eines Datensatzes in neuem Tab/Fenster .....	40
Deaktivierung von Datensätzen trotz Pflichtfelder .....	42
Versenden von Links für Datensätze per E-Mail .....	43
Versenden eines Links für eine Ansicht per E-Mail .....	44
Optimale Spaltenbreite .....	45
Zuletzt gesehene Datensätze .....	46
Sortieren mehrerer Spalten .....	47
Massenbearbeitung .....	48
Drucken eines Datensatzes .....	49
Verwenden der Feldbeschreibungen .....	50
Navigieren zwischen Datensätzen aus einer Ansicht .....	51
Passende Daten in einem Suchfeld finden .....	52
Zurück navigieren .....	54
Auswahl mehrerer Datensätze in einer Ansicht .....	55
Zusammenführung von Kontakten bei Duplikat Warnung .....	56

Was bedeutet der Status „Pflichtfeld“?.....	57
Übersicht aller Aktivitäten .....	61
Verwendung von Feldern in der Kopfzeile.....	64
Kommunikatives CRM .....	66
Unterschiede zwischen Marketingsegmenten und -listen.....	67
Aufnahme von Marketinglistenmitgliedern ohne Merkmale.....	69
Festlegen des Empfängerkreises für Direktmailings .....	76
Ausstehende Emails (Erweiterte Suche – veraltete Version).....	78
Analytisches CRM.....	80
Ansicht anpassen & Persönliche Ansicht erstellen .....	81
Bericht startet mit geänderten Filterkriterien.....	83
Details in der Erweiterten Suche (alte Version) aktivieren.....	84
Suche nach Kategorie oder Relevanz (veraltet, nur OnPrem-Version) .....	85
Verwenden der Erweiterten Filter (ehemals Erweiterte Suche) .....	86
Parteilistenfeld vs. Suchfeld.....	87
Kollaboratives CRM.....	89
Follow-Funktion (für Erweiterte Suche, veraltete Darstellung) .....	90
Löschen nicht benötigter Ansichten oder Followings (für Erweiterte Suche, veraltete Darstellung).....	91
Strategisches CRM.....	93
Hilfe zur Selbsthilfe .....	94
Verbindungen vs. Beziehungen.....	99
Serientipps - Gewusst wie-Serien für komplexe Funktionen .....	106
Gewusst wie: Excel .....	107
Gewusst wie: Bereitstellen einer Importvorlage für Excel .....	108
Gewusst wie: Export von Notizen nach Excel (Erweiterte Suche, veraltete Version).....	109
Gewusst wie: Statische oder dynamische Tabelle .....	111
Gewusst wie: Suche .....	113
Gewusst wie: Die verschiedenen Arten der Suche .....	114
Gewusst wie: Sortieren in Ansichten .....	119
Gewusst wie: Suche nach Datum .....	120
Gewusst wie: Suche nach Daten anhand ihres Kontextes .....	122
Gewusst wie: Verwenden von Platzhaltern.....	123
Gewusst wie: Personalisieren des CRM-System.....	125
Gewusst wie: Anzeigen von mehr als 50 Zeilen in der Ansicht.....	126
Gewusst wie: Verwalten von Ansichten.....	127
Gewusst wie: Festlegen von Standardansichten .....	129
Gewusst wie: Öffnen des eigenen Benutzerkontos .....	131
Gewusst wie: Hochladen eines Bildes für den eigenen Benutzer.....	132
Gewusst wie: Dateneingabe .....	133

Gewusst wie: Verwenden von Tastenkürzeln .....	134
Gewusst wie: Schnelleingabe von Datumsangaben .....	135
Gewusst wie: Schnelleingabe in Suchfeldern.....	136
Gewusst wie: Überschreiben der Angabe zur Dauer .....	138
Glossar .....	140
Funktionen .....	140
Bezeichnungen.....	141
Tabellenverzeichnis.....	144
Screenshot-Verzeichnis .....	145