

Kapitel 3

Mit Firmen und Kontakten arbeiten

In diesem Kapitel:

Eine Firma erstellen	59
Übergeordnete und zugehörige Firmen erstellen	61
Einen Kontakt erstellen	62
Zusätzliche Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen	66
Dateien an Firmen und Kontakte anfügen	68
Datensätze deaktivieren und aktivieren	69
Firmen und Kontakte für andere Benutzer freigeben	71
Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen	73
Firmen- oder Kontaktdatensätze zusammenführen	74
Zusammenfassung	76

In diesem Kapitel lernen Sie, wie Sie

- eine Firma erstellen.
- Firmen mit zugehörigen Firmen verknüpfen.
- einen Kontakt erstellen.
- Verknüpfungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen.
- zusätzliche Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen.
- Dateien an Firmen und Kontakte anfügen.
- Firmen und Kontakte für andere Benutzer freigeben.
- Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen.
- Firmen- und Kontaktdatensätze zusammenführen.

Die vorherigen Kapitel haben eine Menge Hintergrundinformationen über Microsoft Dynamics CRM gegeben. In diesem Kapitel beginnen Sie, mit Kundendatensätzen zu arbeiten. *Firmen* und *Kontakte* sind zwei der wichtigsten und am häufigsten verwendeten Typen von Datensätzen im System. Wie Kapitel 1 erläutert hat, steht CRM für *Customer Relationship Management* (Kundenbeziehungsverwaltung) und das Erfassen der Beziehungen zwischen den Firmen und Kontakten, die mit Ihrer Organisation arbeiten, gehört zu den wertvollsten Vorzügen des Microsoft Dynamics CRM-Systems.

In Microsoft Dynamics CRM versteht man unter einer *Firma* ein Unternehmen, mit dem Ihre Organisation möglicherweise Geschäfte abwickeln wird. Wenn Ihre Organisation Artikel und Dienste an andere Unternehmen verkauft, wären Ihre Kunden Firmen. *Kontakte* repräsentieren in Microsoft Dynamics CRM konkrete Personen, für die eine Beziehung zu einem Firmendatensatz bestehen kann, aber nicht muss. Wenn zu den Zielkunden Ihrer Organisation Konsumenten gehören, werden Sie die Tatsache schätzen, dass Microsoft Dynamics CRM es erlaubt, Kontaktdatensätze zu verwalten, ohne dass irgendeine Zuordnung zu spezifischen Firmendatensätzen vorhanden sein muss. Dabei können Sie nicht nur Kunden nachverfolgen, sondern auch andere Organisationen und Personen, die mit Ihrer Firma in Wechselwirkung treten, beispielsweise Mitbewerber, Berater, Partner, Lieferanten und Hersteller. Dieses Kapitel erläutert, wie Sie diese verschiedenen Typen von Datensätzen voneinander abgrenzen.

Außerdem lernen Sie, wie Sie Kontakte mit Firmen verknüpfen, sodass Sie nachverfolgen können, wie sich jede Person zu unterschiedlichen Unternehmen verhält. Indem Sie so viele Daten wie möglich über Firmen und Kontakte erfassen, entwickeln Sie einen Gesamtüberblick für jede Person und jedes Unternehmen, das mit Ihrer Organisation in Verbindung steht. Wenn Sie sämtliche Interaktionen mit den einzelnen Firmen und Kontakten verstehen, können Sie effizienter arbeiten, fundierte Entscheidungen treffen und einen verbesserten Kundenservice anbieten.


Nehmen Sie zum Beispiel an, dass Sie als Verkaufsmitarbeiter Microsoft Dynamics CRM einsetzen und einem vorhandenen Kunden ein Angebot zu einem zusätzlichen Produkt Ihrer Firma unterbreiten möchten. Bevor Sie zum Telefon greifen, um den Kunden anzurufen, wäre es ideal, wenn Sie bereits wissen, ob der Kunde irgendwelche Probleme oder Fragen mit dem Artikel hatte, den er letztes Jahr gekauft hat. Ein zufriedener Kunde ohne Serviceprobleme ist zu einem Kauf sicherlich eher bereit, als ein Kunde, der schon mit jeder Menge Problemen zu kämpfen hatte. Nehmen wir nun an, dass Ihre Kundenserviceabteilung ebenfalls mit Microsoft Dynamics CRM arbeitet und sämtliche Serviceanfragen im selben System verfolgt, mit dem Sie Vertriebs- und Marketingaktivitäten nachverfolgen. Wenn Sie sich den Kundendatensatz in Microsoft Dynamics CRM ansehen, können Sie ganz einfach alle Ihre Vertriebsinformationen und sämtliche Kunden-

serviceanfragen anzeigen. Würden Vertrieb und Service zwei unterschiedliche Systeme einsetzen, müssten Sie mehrere Telefonate führen oder an zwei verschiedenen Stellen nachsehen, um sich ein Gesamtbild über die Handlungsweise eines Kunden mit Ihrer Organisation zu verschaffen. Mit Microsoft Dynamics CRM können Sie nun einen Kundendatensatz schnell inspizieren und das Gesamtbild erfassen, bevor Sie dem Kunden zusätzliche Produkte oder Dienste anbieten.

In diesem Kapitel erstellen Sie Firmen und Kontakte in Microsoft Dynamics CRM und arbeiten dann mit ihnen, um Geschäftsbeziehungen zu verfolgen, relevante Dateien anzufügen und anderen Mitgliedern Ihres Vertriebsteams Berechtigungen für die Kundendaten freizugeben.

WICHTIG

Zum besseren Verständnis dieses Kapitels beachten Sie bitte die folgenden Hinweise:

- In diesem Kapitel arbeiten Sie mit Firmen und Kontakten über den Webclient und nicht über den Microsoft Dynamics CRM für Outlook-Client. Die Konzepte und Schritte für das Arbeiten mit Firmen und Kontakten sind bei beiden Clients nahezu gleich. Allerdings bringt Microsoft Dynamics CRM für Outlook einige zusätzliche Funktionalität für Firmen und Kontakte mit, auf die Kapitel 5 näher eingeht.
- Bevor Sie die Übungsdateien in diesem Kapitel verwenden können, müssen Sie sie von der Begleit-CD zum Buch in ihrem Standardspeicherort installieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt »Die Begleit-CD verwenden« in der Einführung dieses Buches. 
- Die Abbildungen und betriebssystembezogenen Anleitungen in diesem Buch beziehen sich auf die Benutzeroberfläche von Windows Vista. Läuft Ihr Computer unter Windows XP und treten beim Nachvollziehen der hier beschriebenen Anleitungen Probleme auf, sehen Sie bitte im Abschnitt »Informationen für Benutzer von Windows XP« in der Einführung dieses Buches nach.
- Die in diesem Buch verwendeten Abbildungen spiegeln die Standardformular- und Feldnamen in Microsoft Dynamics CRM wider. Da die Software umfangreiche Anpassungsmöglichkeiten bietet, kann es durchaus sein, dass einige der Datensatztypen oder Felder in Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Umgebung umbenannt wurden. Sollten Sie die Formulare, Felder oder Sicherheitsrollen, auf die im Buch verwiesen wird, nicht finden können, bitten Sie am besten Ihren Systemadministrator um Unterstützung.
- Damit Sie die Übungen in diesem Buch durcharbeiten können, müssen Sie den Standort Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website wissen. Fragen Sie gegebenenfalls Ihren Systemadministrator nach der Webadresse, falls Ihnen diese unbekannt ist.

SIEHE AUCH

Zu den wichtigsten Vorzügen von Microsoft Dynamics CRM gehört die Fähigkeit, Kontakte von Microsoft Dynamics CRM mit Ihrer Microsoft Office Outlook-Kontaktliste zu synchronisieren. Damit können Sie auch Ihre Microsoft Dynamics CRM-Kontakte in Outlook mit einem Mobiltelefon oder PDA abgleichen. Kapitel 5 erläutert im Detail, wie der Synchronisierungsvorgang mit Outlook abläuft.

Eine Firma erstellen


Firmen repräsentieren in Microsoft Dynamics CRM Unternehmen oder Organisationen. Auf Firmeninformationen greifen Sie von den Bereichen *Vertrieb*, *Marketing* und *Service* zu. Das Formular *Firma* besteht aus mehreren Registerkarten mit Datenfeldern, die man als *Attribute* bezeichnet.

In allen Arten von Datensätzen in Microsoft Dynamics CRM sind erforderliche Attribute mit einem roten Sternchen (*) rechts neben dem Feldnamen gekennzeichnet. Das rote Sternchen zeigt an, dass Sie einen Wert in dieses Feld eingeben müssen, bevor Sie den Datensatz erstellen oder speichern können. Wenn Sie versuchen, einen Datensatz zu erstellen oder zu speichern, in dem ein Pflichtfeld keine Daten enthält, speichert Microsoft Dynamics CRM Ihre Änderungen noch nicht und fordert Sie auf, Daten in das Feld einzutragen.

Ein blaues Pluszeichen (+) rechts neben einem Feldnamen zeigt an, dass es sich um ein empfohlenes Feld handelt. In ein empfohlenes Feld müssen Sie nicht unbedingt Daten eingeben, um Datensätze erstellen oder bearbeiten zu können.

In dieser Übung erstellen Sie einen neuen Firmendatensatz.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren, bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Klicken Sie im Bereich *Vertrieb* auf *Firmen*.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Neu*, um das Formular *Firma: Neu* zu öffnen. 
3. In das Feld *Firmenname* geben Sie *Sonoma Partners* ein. Falls Ihr System weitere Pflichtfelder (erkennbar am roten Sternchen) verlangt, geben Sie in diese Felder ebenfalls Werte ein.
4. Wählen Sie in der Liste *Geschäftsbeziehungstyp* den Eintrag *Lieferant* aus.
5. In das Feld *Straße 1* geben Sie *525 W. Monroe St.* ein.
6. In das Feld *Ort* geben Sie *Chicago* ein.
7. In das Feld *Bundesland/Kanton* geben Sie *IL* ein.

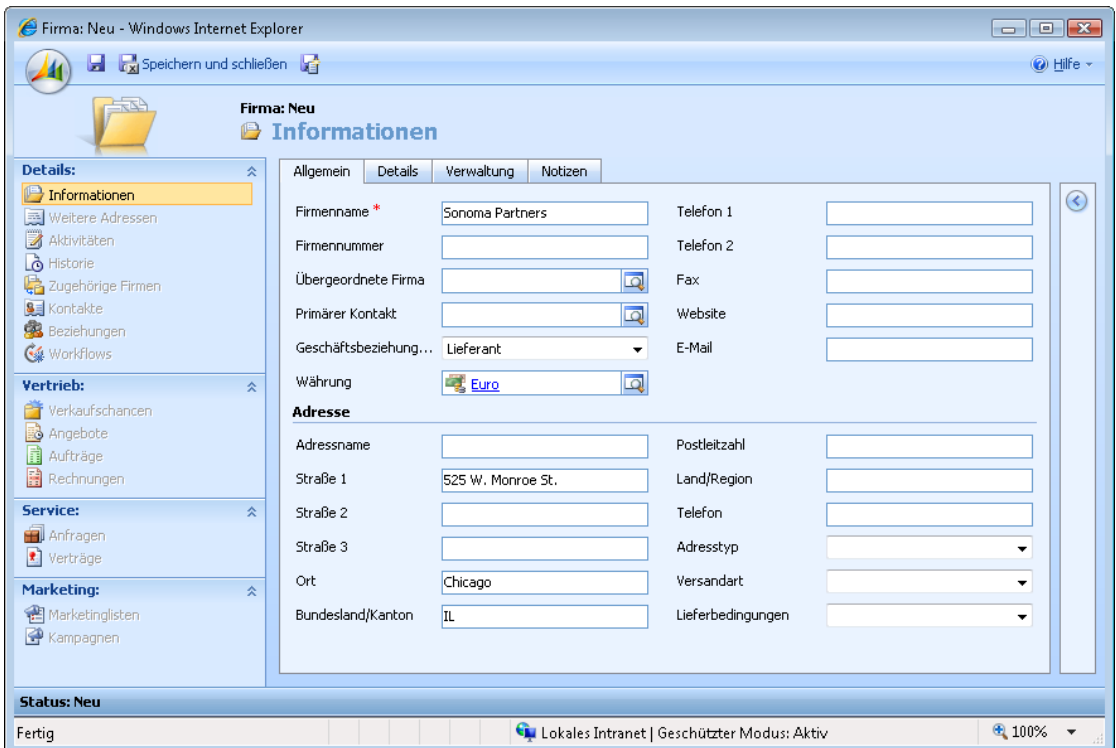



Abbildung 3.1 Das Formular *Firma: Neu* mit den eingegebenen Daten

8. Klicken Sie auf *Speichern*, um den Firmendatensatz zu erstellen. 

TIPP

Einen Firmendatensatz können Sie auch erstellen, indem Sie in der Menüleiste der Anwendung auf *Neuer Datensatz* klicken und *Firma* wählen.

Übergeordnete und zugehörige Firmen erstellen

Im vorherigen Beispiel haben Sie die neue Firma Sonoma Partners erstellt. Nehmen wir nun an, dass Sonoma Partners ein Unternehmensbereich der wesentlich größeren Organisation Contoso ist. Das Wissen um eine Beziehung zwischen Sonoma Partners und Contoso kann Ihnen nützen, wenn Sie mit der einen oder anderen Firma zusammenarbeiten. Microsoft Dynamics CRM erlaubt es, derartige Beziehungen mithilfe von *übergeordneten Firmen* und *zugehörigen Firmen* zu erfassen und aufzuzeichnen. In diesem Beispiel spezifizieren Sie Contoso als die übergeordnete Firma von Sonoma Partners. Microsoft Dynamics CRM zeigt dann an, dass Sonoma Partners eine zugehörige Firma von Contoso ist.

WICHTIG

Mit übergeordneten und zugehörigen Firmen können Sie eine Verknüpfung zwischen zwei Organisationen aufzeichnen. Indem Sie eine Firma als die übergeordnete Firma spezifizieren, wird die andere automatisch zur zugehörigen Firma. Jede Firma kann nur eine übergeordnete Firma haben, doch können Sie bei Bedarf beliebige zugehörige Firmen angeben.

Die meisten Unternehmen, die Microsoft Dynamics CRM einsetzen, kennzeichnen mit übergeordneten und zugehörigen Firmen eine juristische oder besitzende Beziehung zwischen zwei Firmen. Sind eine oder mehrere zugehörige Firmen mit einer übergeordneten Firma verknüpft, werden alle Aktivitäten und der Verlauf für die zugehörigen Firmen in der übergeordneten Firma zusammengefasst. Wenn Sie sich also den Verlauf der Firma Contoso ansehen, zeigt Microsoft Dynamics CRM auch den Verlauf der Datensätze an, die mit der Firma Sonoma Partners verbunden sind. Damit ergibt sich ein vollständiges Bild der Interaktionen zwischen den verschiedenen Datensätzen in Ihrem System, sodass die Organisation ihre Kunden besser verstehen und den Aufwand für Vertrieb, Marketing und Kundenservice dementsprechend zuschneiden kann.


SIEHE AUCH


Weitere Informationen zum Nachverfolgen von Aktivitäten finden Sie in Kapitel 4.

In dieser Übung erstellen Sie einen neuen Firmendatensatz *Contoso* und verknüpfen ihn mit der Firma Sonoma Partners, die Sie in der vorherigen Übung erstellt haben.

VERWENDEN SIE den Firmendatensatz *Sonoma Partners*, den Sie in der vorherigen Übung erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Anwendung auf *Neuer Datensatz* und wählen Sie *Firma*, um das Formular *Firma: Neu* zu öffnen.
2. In das Feld *Firmenname* geben Sie *Contoso* ein.
3. Geben Sie Werte in alle anderen Pflichtfelder (die mit einem roten Sternchen markiert sind) ein und klicken Sie dann auf die Schaltfläche *Speichern und schließen*. 
4. Klicken Sie im Navigationsbereich der Anwendung auf *Firmen* und doppelklicken Sie auf den Datensatz *Sonoma Partners*.

5. Geben Sie in das Feld neben *Übergeordnete Firma* den Namen *Contoso* ein und drücken Sie die -Taste.

Microsoft Dynamics CRM löst automatisch den eingegebenen Text in den *Contoso*-Datensatz auf. Die Zuordnung wird durch den unterstrichenen und blau gefärbten Text für den Namen der übergeordneten Firma angezeigt.

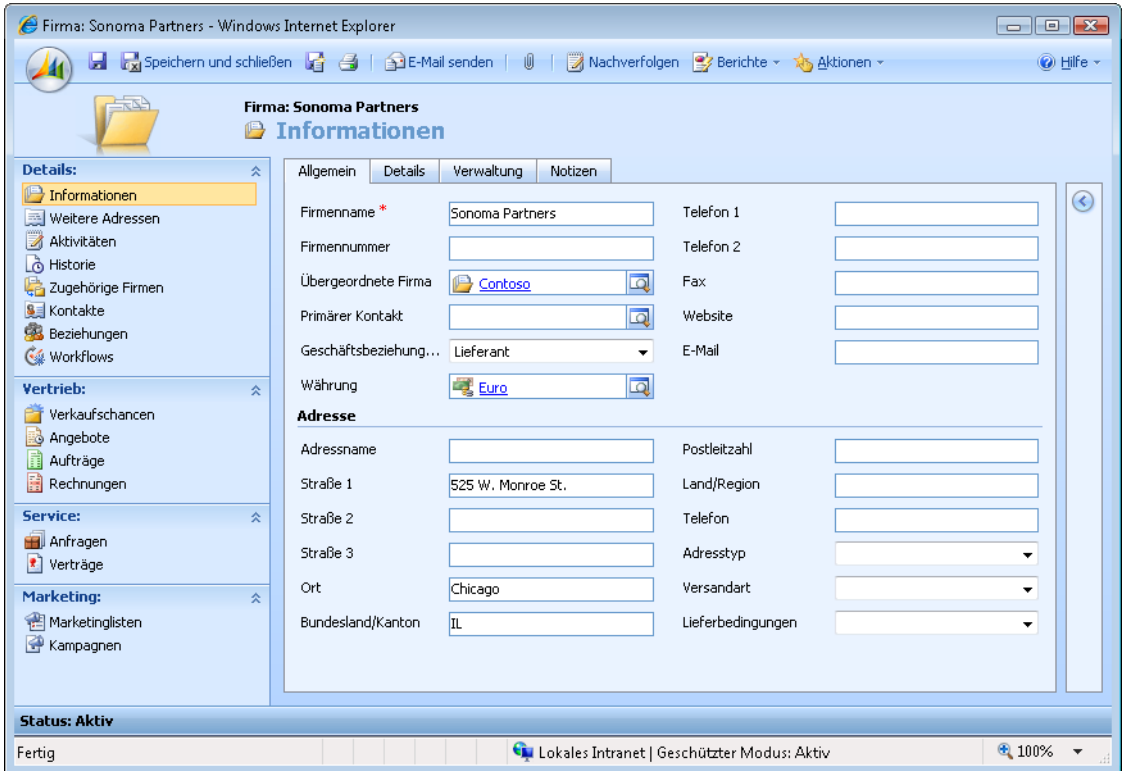


Abbildung 3.2 In das Nachschlagefeld *Übergeordnete Firma* eingegebener und aufgelöster Firmenname

6. Klicken Sie auf *Speichern*.

TIPP

Sie könnten auch das Nachschlagefenster verwenden, um den *Contoso*-Datensatz als übergeordnete Firma auszuwählen.

Einen Kontakt erstellen

Kontakte stellen die verschiedenen Personen dar, mit denen Sie in geschäftlicher Verbindung stehen. Für jeden Kontaktdatenatz können Sie eine (und nur eine) Firma als den übergeordneten Kunden spezifizieren. Die meisten Unternehmen verwenden das Feld *Übergeordneter Kunde*, um den Arbeitgeber des Kontakts zu verzeichnen, doch sind Sie nicht verpflichtet, das ebenso zu handhaben.

Indem Sie einen übergeordneten Kunden für einen Kontakt spezifizieren, richten Sie eine Beziehung zwischen diesen beiden Datensätzen ein. Wenn Sie Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen, kön-

nen Sie auf den Link *Kontakte* im linken Navigationsbereich einer Firma klicken und sämtliche Kontakte der Firma anzeigen. Diese Liste der mit einer Firma verknüpften Kontakte bezeichnet man auch als *zugeordnete Ansicht*.

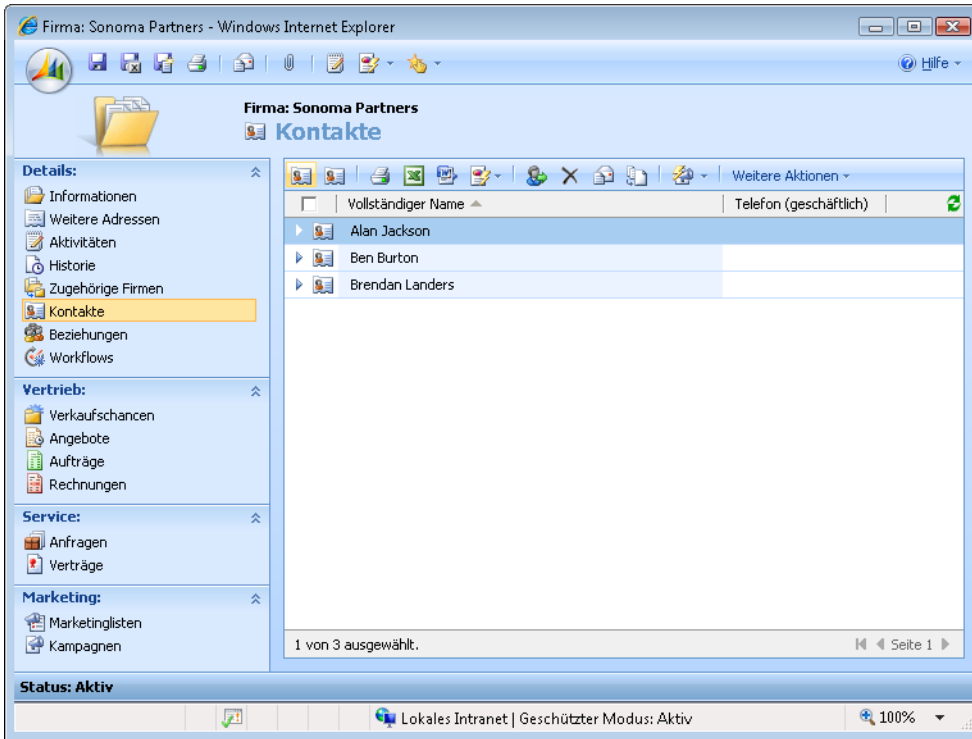


Abbildung 3.3 Beispiel für eine Firmenseite mit der Liste der zugeordneten Kontakte

Analog zum Verknüpfen zugehöriger Firmen und untergeordneter Firmen können Sie durch das Verknüpfen von Kontakten mit einer Firma erkennen, in welchem Verhältnis Kontakte zu einer Firma stehen. Dazu gehört auch eine Zusammenfassung der Aktivitäten von den verknüpften Kontakten zur übergeordneten Firma. Wenn Sie also eine Telefonaktivität mit dem Kontaktdatenatz Mike Snyder protokollieren, dessen übergeordnete Firma Sonoma Partners ist, können Sie sich diesen Telefonanrufdatensatz ansehen, wenn Sie den Datensatz für Sonoma Partners öffnen.

TIPP

Standardmäßig listet Microsoft Dynamics CRM den vollständigen Namen und die Geschäftstelefonnummer auf, wenn Sie die mit einer Firma verknüpften Kontakte anzeigen. Der Systemadministrator kann diese zugeordnete Kontaktansicht anpassen, um zusätzliche Spalten einzubinden, beispielsweise Titel, Ort oder E-Mail-Adresse.

Wie bei Firmen können Sie einen Kontakt nach verschiedenen Verfahren erstellen, wie zum Beispiel

- über die Menüleiste der Anwendung, indem Sie auf *Neuer Datensatz* klicken und *Kontakt* auswählen.
- in einer Kontaktansicht, indem Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Neu erstellen: Kontakt* klicken.

- auf der Seite *Kontakte* eines Firmendatensatzes, indem Sie in der Symbolleiste der Tabelle (d.h. in der zugeordneten Ansicht) auf die Schaltfläche *Neu: Kontakt* klicken.
- über das Dialogfeld *Datensätze nachschlagen* eines Kontakts, indem Sie auf die Schaltfläche *Neu* klicken.

Einen Kontakt von der zugeordneten Kontaktansicht zu erstellen hat den Vorteil, dass Microsoft Dynamics CRM mehrere Felder zum Kontaktdatensatz automatisch ausfüllt, und zwar basierend auf dem Firmendatensatz, den Sie momentan anzeigen. Haben Sie zum Beispiel den Firmendatensatz für Sonoma Partners geöffnet und klicken in der zugeordneten Ansicht auf die Schaltfläche *Neu: Kontakt*, füllt Microsoft Dynamics CRM unter anderem die Felder *Straße 1*, *Straße 2*, *Ort* und *Telefon (geschäftlich)* mit den Daten aus dem Datensatz der Firma Sonoma Partners aus. Außerdem trägt Microsoft Dynamics CRM automatisch in das Feld *Übergeordneter Kunde* des neuen Kontakts Sonoma Partners ein. Dieses Konzept bezeichnet man als Feldzuordnung. Der Systemadministrator kann bestimmen, wie Felder zwischen zwei Datensatztypen zugeordnet werden.

TIPP

Beim Erstellen eines neuen Kontakts über die zugeordnete Kontaktansicht werden die zugeordneten Felder wie *Übergeordneter Kunde* und die Adressfelder automatisch ausgefüllt. Diese Technik spart Ihnen Zeit, sofern der Kontakt gleiche Adressinformationen wie die Firma verwendet.

Erstellen Sie dagegen einen neuen Kontaktdatensatz nach einer der ersten beiden oben beschriebenen Methoden, füllt Microsoft Dynamics CRM die zugeordneten Felder nicht automatisch aus. Das kann zweckmäßig sein, wenn der Kontakt andere Adressinformationen als die Firma verwendet (etwa wenn ein Mitarbeiter von zu Hause aus arbeitet).

Obwohl die Feldzuordnung den Kontaktdatensatz mit Daten aus der übergeordneten Firma füllt, verwaltet sie keine permanente Verknüpfung zwischen den beiden Datensätzen. Ändert sich die Adresse, etwa weil das Unternehmen ein neues Büro bezieht, müssen Sie die Adresse der mit dieser Firma verknüpften Kontakte explizit aktualisieren. Hierzu können Sie mit dem Feature zur Massенbearbeitung mehrere Kontakte auf einmal aktualisieren. Dieses Feature erreichen Sie über das Menü *Weitere Aktionen* in der Symbolleiste der zugeordneten Kontaktansicht.

Für jeden Firmendatensatz können Sie einen primären Kontakt spezifizieren. Wie zu erwarten kennzeichnet der primäre Kontakt die Person, mit der Ihre Organisation als Erstes in Verbindung treten sollte. Obwohl der primäre Kontakt in der Regel als Mitarbeiter für die Firma tätig ist, sind Sie nicht an eine solche Festlegung gebunden, sondern können jeden Kontakt im System als primären Kontakt für eine Firma auswählen. Folglich werden beim Zuweisen eines primären Kontakts zu einer Firma die Datenfelder auch nicht automatisch zugeordnet bzw. die zugeordneten Felder gefüllt.

Warum heißt das Feld *Übergeordneter Kunde*?


In den Beispielen in diesem Kapitel richten Sie eine Firma als übergeordneten Kunden des Kontakts ein. Die meisten Firmen, die Microsoft Dynamics CRM einsetzen, verzeichnen in diesem Feld aber den Arbeitgeber des Kontakts. Warum bezeichnet Microsoft Dynamics CRM dieses Feld als *Übergeordneter Kunde*? Das Feld *Kunde* hat in Microsoft Dynamics CRM eine spezielle Bedeutung, da Sie es verwenden können, um entweder einen Firmen- oder einen Kontaktdatensatz auszuwählen. Das Feld *Kunde* erscheint im System an mehreren Stellen (zum Beispiel in *Anfragen* und *Verkaufschancen*), an denen Sie eine Firma oder einen Kontakt auswählen können, und zwar abhängig davon, wie Ihre Organisation Kunden in Microsoft Dynamics CRM nachverfolgt.

Bei Bedarf kann der Systemadministrator dieses Feld in *Übergeordnete Firma* umbenennen.

In dieser Übung erstellen Sie zwei neue Kontakte für die Firma Sonoma Partners. Als Erstes erstellen Sie einen Kontakt über die zugeordnete Kontaktansicht, wobei bestimmte Werte automatisch in den Kontaktdatenatz eingetragen werden. Dann verwenden Sie eine andere Methode, bei der Microsoft Dynamics CRM die zugeordneten Felder nicht ausfüllt.

VERWENDEN SIE den Firmendatensatz *Sonoma Partners*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Navigieren Sie zu *Firmen* und öffnen Sie den Datensatz *Sonoma Partners*.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf die Verknüpfung *Kontakte*.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Neu: Kontakt*. Beachten Sie, dass die Felder *Übergeordneter Kunde*, *Straße 1*, *Ort* und *Bundesland/Kanton* bereits Daten enthalten. 
4. In das Feld *Vorname* geben Sie *Ben* und in das Feld *Nachname* den Namen *Burton* ein.

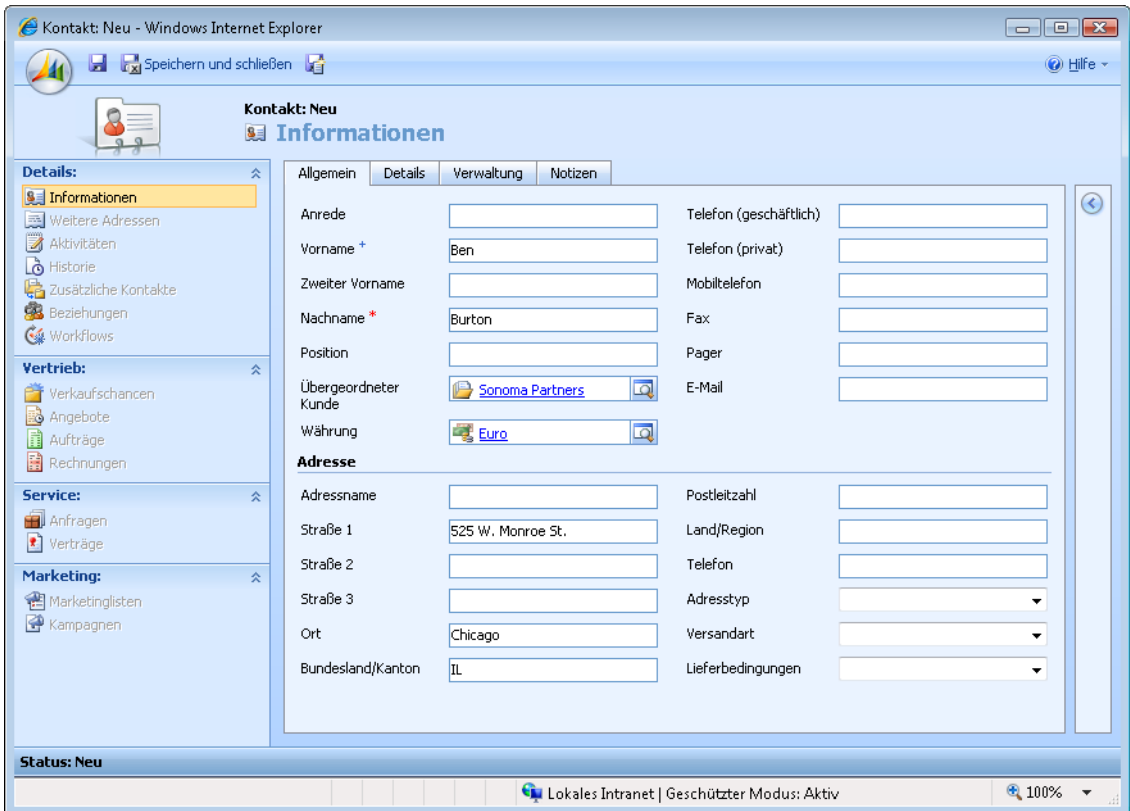



Abbildung 3.4 Neuer Kontaktdatensatz

5. Klicken Sie auf *Speichern und schließen*.

Der Kontakt *Ben Burton* erscheint nun in der Ansicht *Kontakte*, die dem Firmendatensatz *Sonoma Partners* zugeordnet ist.

6. Klicken Sie in der Menüleiste der Anwendung auf *Neuer Datensatz* und wählen Sie *Kontakt* aus, um das Formular *Kontakt: Neu* zu öffnen.
7. In das Feld *Vorname* geben Sie *Alan* und in das Feld *Nachname* den Namen *Jackson* ein.
8. In das Feld *Übergeordneter Kunde* tragen Sie *Sonoma Partners* ein und drücken dann die -Taste.
9. Klicken Sie auf *Speichern und schließen*.

Jetzt sind sowohl Ben Burton als auch Alan Jackson mit dem Firmendatensatz *Sonoma Partners* verknüpft, doch Microsoft Dynamics CRM hat die zugeordneten Felder nur im Datensatz *Ben Burton* gefüllt, da Sie ihn über die zugeordnete Kontaktansicht erstellt haben.

Zusätzliche Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen



Wie Sie eben gelernt haben, können Sie über das Feld *Übergeordneter Kunde* mehrere Kontakte mit einer einzelnen Firma verknüpfen. Diese Beziehung zeigt normalerweise eine Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehung zwischen den Datensätzen an. Außerdem können Sie zwei Firmen durch die Funktionalität *übergeordnete Firma* und *zugehörige Firma* verknüpfen. Derartige Beziehungen weisen normalerweise auf eine rechtliche Eigentümerschaft zwischen den Firmen hin. Wie sieht es aber aus, wenn Sie zusätzliche Typen von Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten außerhalb der eben beschriebenen Beziehungen einrichten möchten? Angenommen, Sie möchten aufzeichnen, dass Firma A der Netzwerkberater für Firma B ist. Offensichtlich passt diese Beziehung nicht in die Struktur übergeordnete Firma/zugehörige Firma, liefert aber dennoch wertvolle Informationen.

Für derartige Fälle ist es in Microsoft Dynamics CRM möglich, Firmen und Kontakte mithilfe von *Kundenbeziehungen* zu verknüpfen. Da jeder Geschäftstyp unterschiedliche Arten von Beziehungen nachverfolgen wird, erlaubt es Microsoft Dynamics CRM dem Systemadministrator, die Typen von Firmen- und Kontaktbeziehungen zu konfigurieren, die Ihr Unternehmen verfolgen wird.

In diesem Beispiel erstellen Sie eine Kundenbeziehung zwischen zwei Firmen, um anzuzeigen, dass die eine Firma den Kunden und die andere den Netzwerkberater darstellt.

VERWENDEN SIE den Firmendatensatz *Sonoma Partners*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Ihr Systemadministrator die in der Übung verwendeten Geschäftsbeziehungsrollen eingerichtet hat, oder erstellen Sie eigene Beziehungsrollen in Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Umgebung. Verwenden Sie den Webbrowser Internet Explorer, um zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website zu navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz *Sonoma Partners*.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf *Beziehungen*.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Neu: Kundenbeziehung*, um das Dialogfeld *Kundenbeziehung: Neu* zu öffnen. 
4. Klicken Sie im Feld *Partei 2* auf die Schaltfläche *Suche* und wählen Sie einen Firmendatensatz aus. 
5. Nachdem Sie einen Wert für *Partei 2* ausgewählt haben, aktiviert Microsoft Dynamics CRM die Listen *Rolle 1* und *Rolle 2*. In der Liste *Rolle 1* wählen Sie *Kunde* aus.

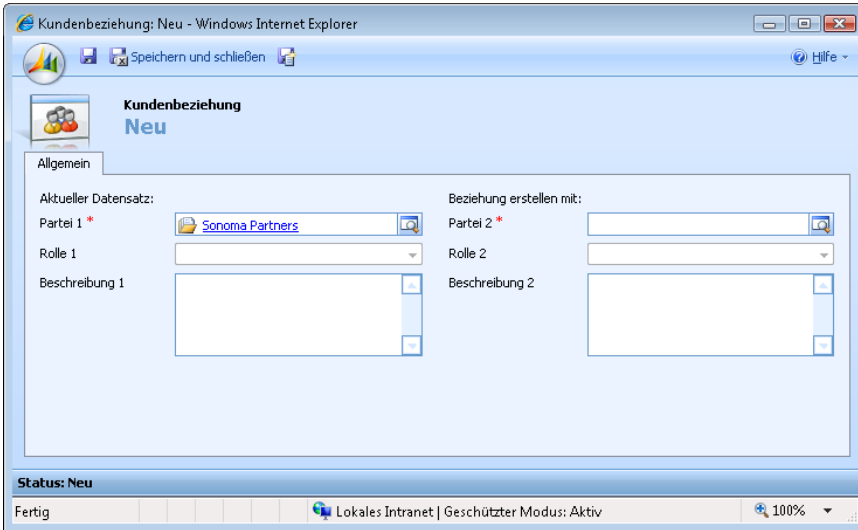


Abbildung 3.5 Das Dialogfeld *Kundenbeziehung: Neu*

6. In der Liste *Rolle 2* wählen Sie *Netzwerkberater* aus. Wenn Sie möchten, können Sie in den Feldern *Beschreibung 1* und *Beschreibung 2* zusätzliche Angaben zur Beziehung eingeben.
7. Klicken Sie auf *Speichern und Schließen*, um die Beziehung zu erstellen.

Microsoft Dynamics CRM zeigt nun die Beziehung an, die Sie zwischen der Firma Sonoma Partners und der in Schritt 4 ausgewählten Firma erstellt haben.

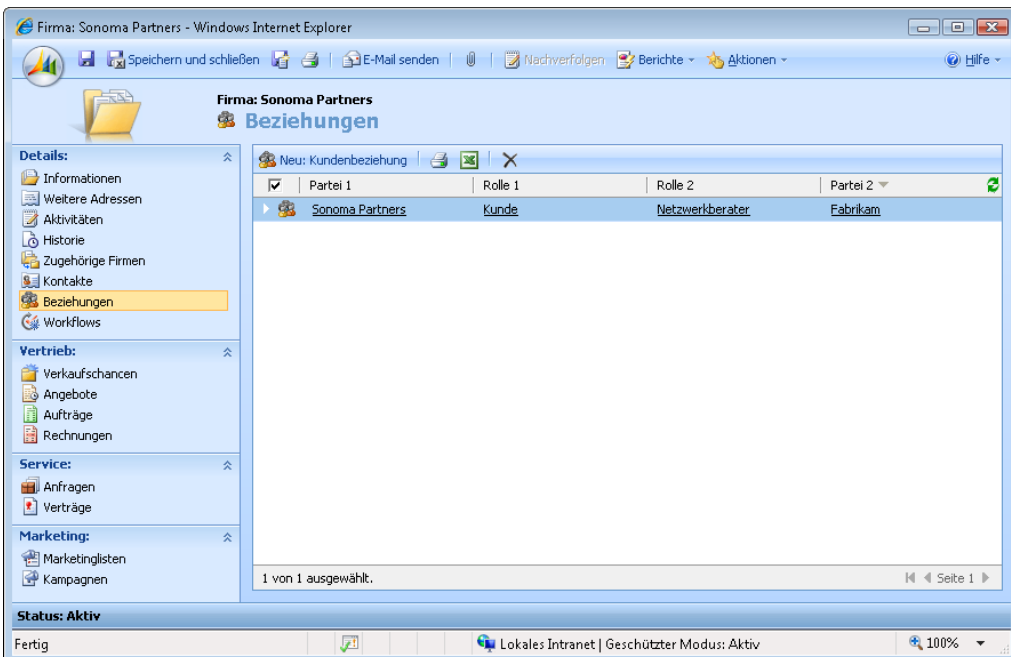


Abbildung 3.6 Die erstellte Beziehung in der Liste der Beziehungen

WICHTIG

Die Werte, die in den Listen *Rolle 1* und *Rolle 2* erscheinen, hängen von den Werten ab, die der Systemadministrator konfiguriert hat. Er kann auch bestimmte Typen von Beziehungen einrichten, die nur für Firma-zu-Firma-, Firma-zu-Kontakt- oder Kontakt-zu-Kontakt-Beziehungen gelten. Zum Beispiel ließe sich eine Familienbeziehung zwischen zwei Kontakten nachverfolgen, doch würde dieser Beziehungstyp niemals auf eine Firma-zu-Firma- oder Firma-zu-Kontakt-Beziehung angewandt.

Dateien an Firmen und Kontakte anfügen

Außer der Eingabe von Informationen über Firmen und Kontakte in die Formulare können Sie Dateien (wie zum Beispiel eine Microsoft Office Excel-Tabelle oder eine Adobe Acrobat PDF-Datei) an den Datensatz anfügen. In Microsoft Dynamics CRM ist es problemlos möglich, Dateien über Firmen und Kontakte hochzuladen und zu speichern, sodass Sie später auf sie verweisen können.

In dieser Übung speichern Sie eine Datei als Anlage zu einer Firma und laden sie zum Anzeigen herunter. Eine ähnliche Schrittfolge können Sie ausführen, um eine Datei an einen Kontaktdatenatz anzufügen.

VERWENDEN SIE den Firmendatensatz *Sonoma Partners*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben, und die Übungsdatei *Orders1.xls*. Diese Übungsdatei befindet sich im Ordner *Dokumente\Microsoft Press\CRM4Buch\WorkingAccounts*.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Navigieren Sie zur Ansicht *Firmen* und öffnen Sie den Datensatz *Sonoma Partners*.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche *Datei anfügen*, um das Fenster *Anlage hinzufügen* zu öffnen.

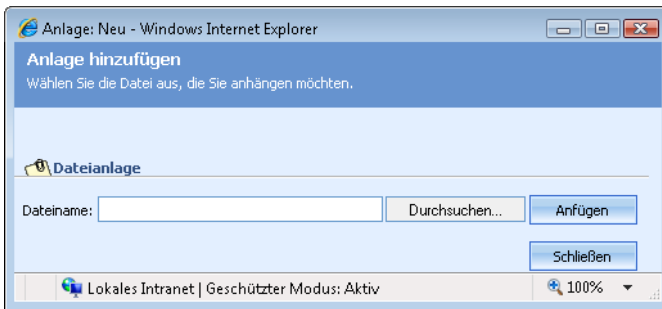


Abbildung 3.7 Das Dialogfeld *Anlage hinzufügen*

3. Klicken Sie auf *Durchsuchen* und navigieren Sie zum Ordner *Dokumente\Microsoft Press\CRM4Buch\WorkingAccounts*.
4. Wählen Sie die Datei *Orders1.xls* aus und klicken Sie auf *Öffnen*. Das Navigationsfenster wird geschlossen.
5. Klicken Sie auf *Anfügen*, um die Datei zur Firma hochzuladen.
6. Klicken Sie auf *Schließen*.
7. Klicken Sie im Datensatz *Sonoma Partners* auf die Registerkarte *Notizen*.

Microsoft Dynamics CRM hat die Datei *Orders1.xls* an den Firmendatensatz angefügt und außer Datum und Uhrzeit auch den Namen des Benutzers automatisch aufgezeichnet, der die angefügte Datei hochgeladen hat.

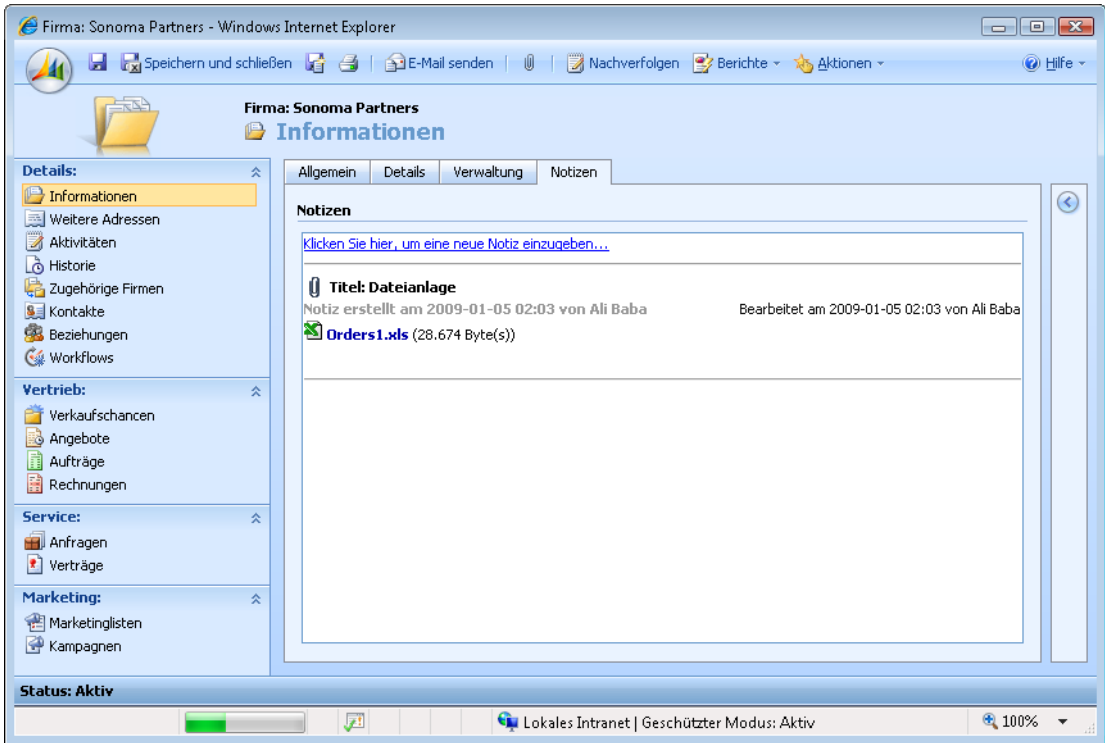


Abbildung 3.8 Die als Anlage hinzugefügte Datei auf der Registerkarte *Notizen* des Firmendatensatzes

- Um die Anlage zu öffnen, klicken Sie auf den Dateinamen und wählen entweder *Öffnen* oder *Speichern*.

Datensätze deaktivieren und aktivieren

Die meisten Datensätze in Microsoft Dynamics CRM umfassen Werte für Status und Statusgrund. Der Status eines Datensatzes definiert den Zustand des Datensatzes. Die gebräuchlichsten Statuswerte sind *Aktiv* und *Inaktiv*. Manche Typen von Datensätzen umfassen allerdings zusätzliche Statuswerte. Zum Beispiel sind für Anfragedatensätze die Statuswerte *Aktiv*, *Behoben* und *Storniert* definiert. Datensätze, die keinen Statuswert *Geöffnet* oder *Aktiv* haben, gelten als deaktiviert (auch als »inaktiv« bezeichnet). Microsoft Dynamics CRM behält deaktivierte Datensätze im System bei – die Datensätze werden also nicht gelöscht. Jedoch erscheinen inaktive Datensätze an mehreren Stellen in der Benutzeroberfläche nicht, beispielsweise in Schnellsuchen oder Suchfenstern.

WICHTIG Microsoft Dynamics CRM entfernt inaktive Datensätze aus Teilen der Benutzeroberfläche. Außerdem ist es nicht möglich, das Formular eines inaktiven Datensatzes zu verwenden, um den Datensatz zu bearbeiten.

Der Statusgrund eines Datensatzes liefert eine Beschreibung zum Zustand des Datensatzes. Statusgründe variieren nach Datensatztyp und Statuswert. Zum Beispiel kann ein Anfragedatensatz mit dem Statuswert *Aktiv* einen der Statusgrundwerte *In Bearbeitung*, *Zurückgestellt*, *Warten auf Details* oder *Recherche* annehmen. Der Unterschied zwischen dem Statuswert eines Datensatzes und seinem Statusgrund kann verwirrend sein, doch sollten Sie sich mit diesen wichtigen Konzepten vertraut machen. Die Tabelle 3.1 zeigt, wie Status- und Statusgrundwerte je nach Datensatztyp variieren können.

Datensatztyp	Statuswert	Statusgrundwert
Firma	Aktiv	Aktiv
	Inaktiv	Inaktiv
Kontakt	Aktiv	Aktiv
	Inaktiv	Inaktiv
Anfrage	Aktiv	In Bearbeitung Zurückgestellt Warten auf Details Recherche
	Behoben	Problem behoben
	Storniert	Storniert
Telefonanruf	Offen	Offen
	Abgeschlossen	Erledigt Erhalten
Telefonanruf	Storniert	Storniert

Tabelle 3.1 Status- und Statusgrundwerte in Abhängigkeit vom Datensatztyp


Standardmäßig weisen alle neuen Datensätze, die Sie erstellen, einen aktiven Status auf, doch kann es durchaus sein, dass Sie einen Datensatz deaktivieren möchten. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn

- ein Kontakt die Firma gewechselt hat oder nicht mehr für die Firma arbeitet.
- eine Firma das Geschäft aufgegeben hat.
- ein Duplikat der Firma oder des Kontakts bereits im System existiert.
- Sie die Nachverfolgung der Interaktionen mit der Firma oder mit dem Kontakt nicht mehr fortsetzen möchten.




In dieser Übung deaktivieren Sie einen Kontaktdatensatz und reaktivieren ihn dann.

VERWENDEN SIE den Kontaktdatensatz *Ben Burton*, den Sie weiter vorne in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf *Vertrieb* und dann auf *Kontakte*.
2. In das Feld *Schnellsuche* geben Sie **BURTON** ein und drücken dann die -Taste.

Der Datensatz *Ben Burton* erscheint in den Suchergebnissen.

3. Klicken Sie auf den Datensatz, um ihn auszuwählen. Klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Weitere Aktionen* und wählen Sie *Deaktivieren* aus. Daraufhin erscheint ein Dialogfeld, das Sie zur Bestätigung der Aktion auffordert. Klicken Sie auf *OK*. Microsoft Dynamics CRM deaktiviert den Datensatz. 
4. Geben Sie *Burton* in das Feld *Schnellsuche* ein und drücken Sie die -Taste. Der Datensatz *Ben Burton* erscheint nicht in Ihren Suchergebnissen, da Sie den Datensatz deaktiviert haben. Microsoft Dynamics CRM schließt in die Ergebnisse einer Schnellsuche keine deaktivierten Datensätze ein. Als Nächstes reaktivieren Sie den Kontaktdatensatz.
5. Wählen Sie im Listenfeld *Ansicht* den Eintrag *Inaktive Kontakte* aus. Die Liste der deaktivierten Kontakte enthält nun auch den Datensatz *Ben Burton*.
6. Doppelklicken Sie den Datensatz *Ben Burton*, um den Datensatz zu öffnen. Beachten Sie, dass Microsoft Dynamics CRM die Felder auf dem Formular deaktiviert, sodass Sie den inaktiven Datensatz nicht bearbeiten können.
7. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche *Aktionen* und dann auf *Kontakt aktivieren*. Im Dialogfeld *Kontakt-Aktualisierung bestätigen* klicken Sie auf *OK*.  Microsoft Dynamics CRM aktiviert den Kontakt und die Formularfelder, sodass Sie den Kontakt bearbeiten können.

Firmen und Kontakte für andere Benutzer freigeben

Im robusten Sicherheitsmodell von Microsoft Dynamics CRM kann der Administrator einrichten und konfigurieren, welche Benutzer welche Aktionen für die verschiedenen Typen von Datensätzen in einem System ausführen können. Möchten Sie einen bestimmten Firmen- oder Kontaktdatensatz für einen anderen Benutzer freigeben, weil der andere Benutzer nicht darauf zugreifen kann, ist es in Microsoft Dynamics CRM ganz einfach möglich, Datensätze freizugeben, sofern der Systemadministrator Ihnen die entsprechenden Berechtigungen hierfür erteilt hat. In Microsoft Dynamics CRM kann Ihre Organisation Teams von Benutzern bilden, was von Vorteil ist, wenn Ihre Organisation Datensätze freigeben möchte, da Teammitglieder zu einer beliebigen Geschäftseinheit innerhalb Ihrer Organisation gehören können.

WICHTIG Microsoft Dynamics CRM erlaubt es, Datensätze auf Ad-hoc-Basis für einen spezifischen Benutzer oder ein Team von Benutzern freizugeben. Wenn Sie Datensätze freigeben, können Sie auch die Typen der Sicherheitsberechtigungen festlegen, die Sie den freigegebenen Datensätzen erteilen möchten. Berechtigungen können Sie anderen Benutzern nur gewähren, wenn Sie bereits über diese Berechtigungen im freigegebenen Datensatz verfügen.

In dieser Übung geben Sie einen Datensatz für zwei verschiedene Benutzer frei, sodass sie den Datensatz anzeigen und bearbeiten können. Analog gehen Sie vor, um Firmendatensätze freizugeben.

VERWENDEN SIE den Kontaktdatensatz *Ben Burton*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Navigieren Sie zu einer Kontaktansicht und öffnen Sie den Kontakt *Ben Burton*.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf *Aktionen* und dann auf *Freigabe*. Daraufhin wird ein neues Fenster geöffnet.

3. Klicken Sie im Bereich *Allgemeine Aufgaben* auf *Benutzer/Team hinzufügen*.
Das Fenster *Datensätze nachschlagen* erscheint.

4. Da Sie diesen Kontaktdatenatz für einen Benutzer freigeben, behalten Sie den Wert *Benutzer* in der Liste *Suchen nach* bei. Wählen Sie nun zwei aktive Benutzer in Ihrem System und klicken Sie dann auf die Schaltfläche >>.



5. Klicken Sie auf *OK*.

Microsoft Dynamics CRM listet die ausgewählten Benutzer auf. In diesem Fenster können Sie entscheiden, welche Typen von Berechtigungen Sie jedem Benutzer für den Kontaktdatenatz *Ben Burton* erteilen möchten.

6. Da diese Benutzer die Berechtigungen erhalten sollen, den Kontaktdatenatz zu bearbeiten, aktivieren Sie die Kontrollkästchen *Schreiben* für die beiden ausgewählten Benutzer.

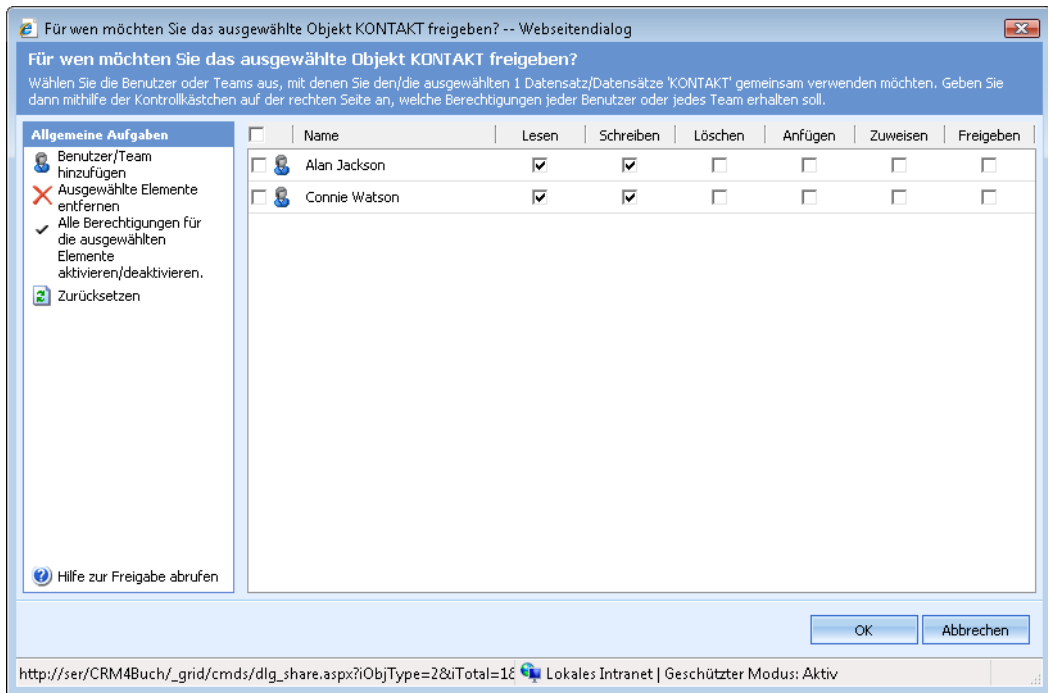


Abbildung 3.9 Auswählen der Benutzer und der Berechtigungen für den freizugebenden Datensatz

7. Klicken Sie auf *OK*.

Microsoft Dynamics CRM aktualisiert die Sicherheitsberechtigungen und schließt das Fenster für die Freigabe.

8. Um die aktuellen Freigabeberechtigungen für einen Datensatz anzuzeigen, klicken Sie auf *Aktionen* und dann auf *Freigabe*.

Es erscheint ein neues Fenster mit den Freigabeinformationen, die Sie eben konfiguriert haben.

TIPP

Wenn Sie gemeinsam mit anderen Benutzern an einem Datensatz arbeiten, kann es sein, dass Sie jemandem einen bestimmten Datensatz zur Überprüfung senden möchten. Um das Referenzieren eines spezifischen Datensatzes zu vereinfachen, stellt Microsoft Dynamics CRM eine Webadresse (URL) als Verknüpfung für jeden Datensatz bereit. Benutzer können auf die Datensatzverknüpfung klicken, um diesen Datensatz im System automatisch zu öffnen, ohne danach in der Benutzeroberfläche suchen zu müssen.

Um die Verknüpfungsadresse in die Zwischenablage zu kopieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf *Aktionen* und wählen *Verknüpfung kopieren*. Jetzt können Sie die Adresse des Datensatzes in eine andere Anwendung – beispielsweise in eine E-Mail-Nachricht oder ein Dokument – über die Tastenkombination **[Strg]+[V]** einfügen. Microsoft Dynamics CRM bindet Verknüpfungen für fast jeden Datensatztyp im System ein, einschließlich Firmen, Kontakte, Anfragen und Aktivitäten.

Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen

Außer der Freigabe von Datensätzen für andere Benutzer können Sie auch den Besitzer eines Datensatzes ändern. Die meisten Datensätze in Microsoft Dynamics CRM (wie zum Beispiel Firmen, Kontakte, Leads, Anfragen und Verkaufschancen) werden von einem Benutzer »besessen« und der Datensatzbesitzer ist eine wesentliche Komponente des Sicherheitsmodells innerhalb des Systems. In Microsoft Dynamics CRM können Sie nach verschiedenen Verfahren den Datensatzbesitzer ändern (oder *den Datensatz zuweisen*):

- Den Datensatz öffnen und den Wert im Feld *Besitzer* ändern.
- Den Datensatz öffnen, in der Symbolleiste auf *Aktionen* klicken und *Zuweisen* wählen.
- In der Tabelle einen oder mehrere Datensätze auswählen und dann in der Symbolleiste der Tabelle auf *Zuweisen* klicken.

Unabhängig von der verwendeten Methode sind die Schritte gleich, um Firmen-, Kontakt- und die meisten anderen Datensätze in Microsoft Dynamics CRM zuzuweisen.

TIPP

In Microsoft Dynamics CRM können nur Benutzer Datensätze besitzen. Ein Team oder eine Gruppe von Benutzern kann nicht als Benutzer eines Datensatzes fungieren. Allerdings können Sie bestimmte Typen von Datensätzen wie zum Beispiel Anfragen und Aktivitäten einer Warteschlange zuweisen, die eine Gruppe von Benutzern repräsentiert. Weitere Informationen zur Verwendung von Warteschlangen finden Sie in Kapitel 13. Den Besitzernamen eines bestimmten Datensatzes finden Sie normalerweise auf der Registerkarte *Verwaltung*. Es ist nicht möglich, den Besitzer eines Datensatzes mit dem Tool zur Massенbearbeitung zu ändern.

In dieser Übung ändern Sie den Besitzer eines Kontaktdatenatzes. Dazu weisen Sie dem Datensatz mit der zweiten der oben angegebenen Methoden einen anderen Benutzer zu.

VERWENDEN SIE den Kontaktdatenatz *Ben Burton*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie diese Übung beginnen.

1. Öffnen Sie den Kontaktdatenatz *Ben Burton*.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf *Aktionen* und wählen Sie *Zuweisen*.
Das Dialogfeld *Kontakt zuweisen* wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Option *Einem anderen Benutzer zuweisen*.

- Wählen Sie einen anderen Benutzer aus, indem Sie den Namen direkt in das Feld eingeben oder auf die Schaltfläche *Suche* klicken.

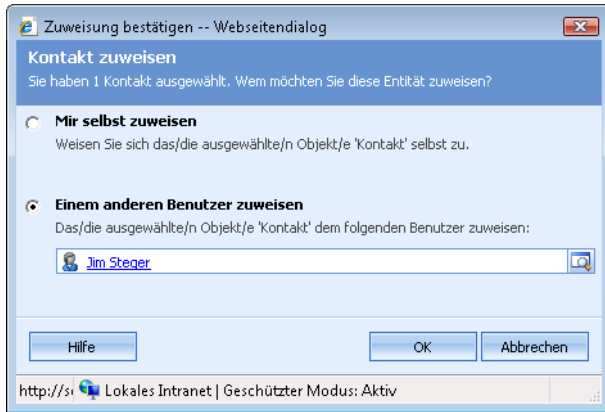


Abbildung 3.10 Das Dialogfeld *Kontakt zuweisen*

- Klicken Sie auf *OK*.

Das Dialogfeld wird geschlossen und Microsoft Dynamics CRM aktualisiert den Datensatzbesitzer mit dem Wert, den Sie ausgewählt haben.

TIPP

Zwar können inaktive Benutzer Datensätze besitzen, doch lassen sich nur aktiven Benutzern Datensätze zuweisen. Ist ein Benutzerdatensatz deaktiviert, bleiben die Datensätze dem inaktiven Benutzer zugewiesen, doch können Sie dem Benutzer keine anderen Datensätze zuweisen, solange er in Microsoft Dynamics CRM inaktiv ist.

Firmen- oder Kontaktdatensätze zusammenführen

Wenn Sie mit Firmen- und Kontaktdatensätzen in Microsoft Dynamics CRM arbeiten, bemerken Sie möglicherweise, dass zwei oder mehr Datensätze sehr ähnlich aussehen. Zum Beispiel könnte Ihr System mehr als einen Kontaktdatensatz für dieselbe Person enthalten. Auch wenn Sie nicht absichtlich zwei Datensätze für dieselbe Person eingeben werden, ist es durchaus möglich, dass in Ihrem System doppelte Datensätze entstehen.

SIEHE AUCH

Mehrere Tools in Microsoft Dynamics CRM unterstützen Sie dabei, das Erstellen doppelter Datensätze in Ihrem System zu vermeiden. Das Kapitel 14 geht näher darauf ein, wie Sie die Features zur Duplikatüberprüfung konfigurieren.

Auch wenn Microsoft Dynamics CRM leistungsfähige Tools mitbringt, die Sie dabei unterstützen, Duplikate zu vermeiden, werden Sie zweifellos einige doppelte Datensätze innerhalb Ihres Systems finden. Erfreulicherweise gehört zu Microsoft Dynamics CRM ein Tool zur Zusammenführung, mit dem Sie zwei verschiedene Datensätze zu einem einzigen zusammengeführten Datensatz konsolidieren können. Wenn Sie zwei Datensätze zusammenführen, spezifizieren Sie den einen Datensatz als Masterdatensatz und Microsoft Dynamics CRM behandelt den anderen Datensatz als untergeordneten Datensatz. Microsoft Dynamics CRM deaktiviert den untergeordneten Datensatz und kopiert alle verbundenen Datensätze (wie zum Beispiel Aktivitäten, Notizen und Verkaufschancen) in den Masterdatensatz. Während der Zusammenführung zeigt Microsoft Dynamics CRM ein Dialogfeld an, das es Ihnen erlaubt, Daten aus einzelnen Feldern im unterge-

ordneten Datensatz zu füllen, sodass Sie die Daten im »überlebenden« Masterdatensatz bewahren können. Indem Sie doppelte Datensätze zusammenführen, können Sie eine bereinigte Kundendatenbank pflegen, die sich speziell in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service positiv auf die Produktivität auswirkt.

TIPP

Leaddatensätze lassen sich genauso zusammenführen wie Firmen und Kontakte.




In dieser Übung erstellen Sie einen neuen Kontaktdatenatz und führen ihn mit einem vorhandenen Kontaktdatenatz zusammen. Das gleiche Verfahren wenden Sie an, um Firmen- und Leaddatensätze zusammenzuführen.

VERWENDEN SIE den Kontaktdatenatz *Ben Burton*, den Sie weiter vorn in diesem Kapitel erstellt haben.

ACHTEN SIE DARAUF, dass Sie mit dem Webbrowser Internet Explorer zu Ihrer Microsoft Dynamics CRM-Website navigieren (falls noch erforderlich), bevor Sie mit dieser Übung beginnen.

1. Klicken Sie in der Menüleiste der Anwendung auf *Neuer Datensatz* und wählen Sie *Kontakt*.
2. In das Feld *Vorname* geben Sie **Ben** ein, in das Feld *Nachname* den Namen **Burton**. Tragen Sie in das Feld *Fax* die Nummer **(312) 555-0100** und in das Feld *Übergeordneter Kunde* den Namen **Sonoma Partners** ein.

Das Feld *Übergeordneter Kunde* sollte automatisch zum Firmendatensatz *Sonoma Partners* aufgelöst werden, wie es die Unterstreichung und die blaue Textfarbe des Firmennamens anzeigen.

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf *Speichern und schließen*.
4. Klicken Sie im Navigationsbereich auf *Vertrieb* und dann auf *Kontakte*.
5. Geben Sie **Burton** in das Feld für die Schnellsuche ein und drücken Sie die -Taste. Microsoft Dynamics CRM listet den Kontakt, den Sie eben erstellt haben, und den bereits vorher erstellten Kontakt *Ben Burton* auf.
6. Halten Sie die -Taste gedrückt und klicken Sie auf beide *Ben Burton*-Datensätze in der Tabelle, sodass sie hervorgehoben werden. Klicken Sie dann in der Symbolleiste der Tabelle auf *Zusammenführen* .

Das Dialogfeld *Datensätze zusammenführen* wird geöffnet. In diesem Dialogfeld können Sie den Masterdatensatz auswählen, indem Sie den gewünschten Kontaktdatenatz anklicken. Außerdem können Sie die Datenfelder auswählen, die Sie aus dem untergeordneten Datensatz im fortbestehenden Masterdatensatz beibehalten möchten.

7. Klicken Sie im Feld *Fax* auf **(312) 555-0100**. Daraufhin übernimmt Microsoft Dynamics CRM diese Faxdaten in den endgültigen Datensatz.
8. Klicken Sie auf *OK*. Microsoft Dynamics CRM führt die beiden Datensätze zusammen, indem der Masterdatensatz aktualisiert und der untergeordnete Datensatz deaktiviert wird. Ist dieser Vorgang abgeschlossen, zeigt Microsoft Dynamics CRM ein Warnungsfenster mit dem Hinweis an, dass die ausgewählten Datensätze zusammengeführt wurden und der untergeordnete Datensatz deaktiviert wurde.
9. Klicken Sie auf *OK*.

Microsoft Dynamics CRM schließt das Dialogfeld *Datensätze zusammenführen*.

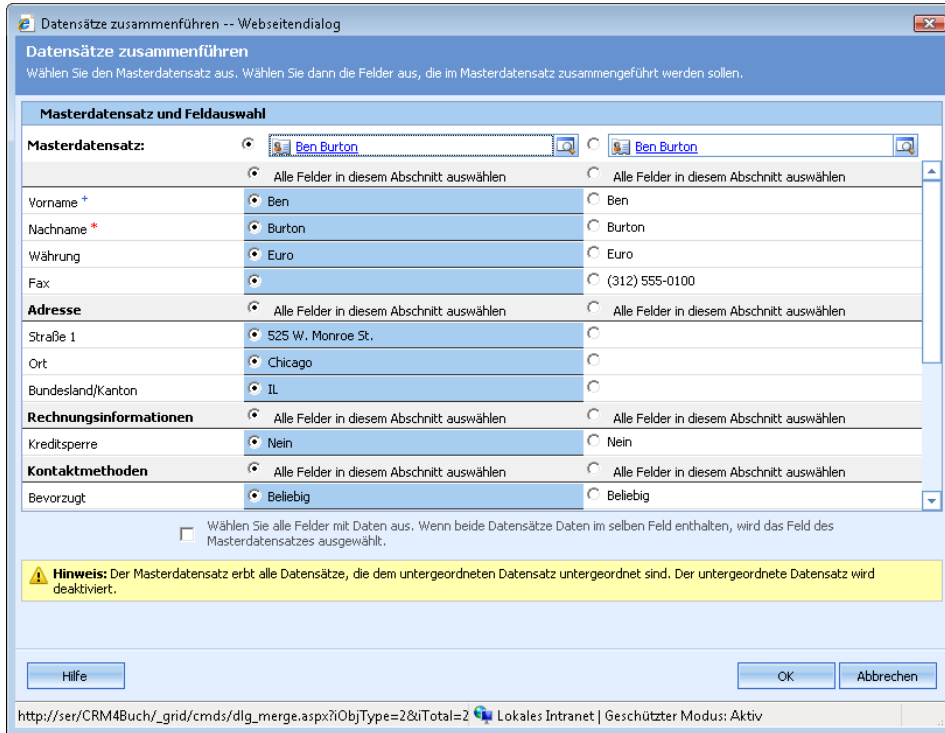


Abbildung 3.11 Das Dialogfeld *Datensätze zusammenführen* für die beiden Kontaktdatensätze

Zusammenfassung

- Um Firmen oder Kontakte zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf die Schaltfläche *Neu* oder wählen in der Menüleiste der Anwendung die Option *Neuer Datensatz*.
- Mehrere Firmen können Sie verknüpfen, indem Sie eine Firma als übergeordnete Firma spezifizieren, wodurch die andere automatisch zur zugehörigen Firma wird.
- Zu jeder Firma kann es nur eine übergeordnete Firma geben, doch können Sie beliebig viele zugehörige Firmen einrichten.
- Mit Kundenbeziehungen erstellen Sie zusätzliche Verknüpfungen zwischen Firmen und Kontakten.
- Microsoft Dynamics CRM erlaubt es, Dateianlagen an viele Datensätze – z.B. Firmen und Kontakte – hochzuladen.
- Durch die Freigabe von Firmen für andere Benutzer oder Teams können Sie Sicherheitsberechtigungen an Gruppen erteilen, die anderweitig eventuell keinen Zugriff haben.
- Den meisten Datensätzen in Microsoft Dynamics CRM – wie zum Beispiel Firmen und Kontakten – ist ein einziger Benutzer als Datensatzbesitzer zu geordnet. Mithilfe von Datensatzbesitzern lassen sich Sicherheitseinstellungen festlegen. Datensatzbesitzer können Sie ändern, indem Sie dem Datensatz einen anderen Benutzer zuweisen.
- Mit dem Tool zur Massenbearbeitung lassen sich doppelte Datensätze zu einem einzelnen Datensatz konsolidieren, wobei der Verlauf der beiden Datensätze bewahrt werden kann.