

Benutzerhandbuch

1	EINFÜHRUNG	. 3
2	BEDIENUNG VON [DVRELATIONS]	.4
3	BESCHREIBUNG DER [DVRELATIONS]-ARCHIVES	. 6
4	[DVRELATIONS] MIT TELEFONANBINDUNG	.7
5	TIPPS UND TRICKS	12
6	SUPPORT / KONTAKT	17

Einführung 1

[DvRELATIONS], Customer Relations for DvISE bringt Lösungsansätze des "Customer Relationship Management" in den Tobit David Client.

[DvRELATIONS]-Anwender können die Kommunikation ihrer Mitarbeiter mit allen Kunden, Interessenten oder Lieferanten jederzeit nachvollziehen. Alle ein- und ausgehenden Nachrichten werden, egal wer sie gesendet oder empfangen hat, automatisch einem [DvRELATIONS]-Kontakt zugeordnet. Ein solcher Kontakt besteht aus einer speziellen Archivestruktur, dem [DvRELATIONS]-Archive. Damit alle zu einem Kontakt gehörenden Nachrichten durch den [DvRELATIONS]-Server automatisch zugeordnet werden können, ist es lediglich erforderlich alle relevanten Adressen einmalig mit dem betreffenden Kontakt zu verknüpfen. Dazu werden durch den Benutzer im Stammverzeichnis der [DvRELATIONS]-Kontakte Adressen angelegt, Verknüpfungen zu oder Kopien von Adressen erzeugt.

Der [DvRELATIONS]-Server prüft regelmäßig, ob Nachrichten empfangen oder versendet wurden. Ist dies der Fall, wird zunächst aus allen unterhalb des [DvRELATIONS]-Basisarchives liegenden Adressen eine Zuordnungs-Datenbank gebildet und dann die Nachrichten in die [DvRELATIONS]-Kontakte als Kopie verteilt. Jede Änderung am Adressbestand wirkt sich so unmittelbar auf die Zuordnung der Nachrichten aus.

7 Cus	tomer Relations
-	Dokument erstellen
Vorlage	Anschreiben auf Kopfbogen.dot
Betreff	Anschreiben auf Kopfbogen.dot Brief Gewerbepark.dot DvRELATIONS Textmarken.dot
Adress Finn Fai Fröhlich Fuchs,	vahl 9 9 Fred
	<u>Ok</u> <u>Abbruch</u>

Die automatische Zuordnung von ausgehenden Nachrichten beschränkt sich jedoch nicht nur auf Mail, Fax und Hybrid-Nachrichten: Durch die integrierte Word-Schnittstelle lassen sich Briefe nicht nur unter Verwendung der im Tobit David Client hinterlegten Adressen erstellen, sondern werden selbst bei einem Versand per Post automatisch dem jeweiligen [DvRELATIONS]-Kontakt zugeordnet. Dabei ist die Verwendung von benutzerdefinierten Dokumentvorlagen möglich.

Auch Termine, die einen entsprechenden Kontakt betreffen, können mit dem zugehörigen [DvRELATIONS]-Archive verknüpft werden. Damit werden auch diese ▼ ^A D√RELATIONS der Korrespondenz mit dem Kontakt 📄 Adressgruppe

💌 🥅 Kunden

Eine große Erleichterung ist die Zuordnung bestehender Ordner des Dateisystems zu den [DvRELATIONS]-Kontakten. Sie haben so im Tobit David Client nicht nur die Nachrichten und Termine, sondern alle den Kontakt betreffenden Dokumente an zentraler Stelle im Zugriff. Das manuelle Suchen von Dokumenten mit dem Windows-Explorer entfällt.

zugeordnet.

Um die Bedienung von [DvRELATIONS] so einfach wie möglich zu halten, wurde bewusst auf eine eigene Benutzeroberfläche verzichtet. Alle Funktionen werden direkt aus dem Tobit David Client über das [DvRELATIONS]-Kontextmenü aufgerufen.

Die Leistungsdaten im Überblick:

- Automatische und manuelle Zuordnung der empfangenen und versendeten Nachrichten aller Benutzer zu den • [DvRELATIONS]-Kontakten
- Manuelle Zuordnung von Terminen zu den [DvRELATIONS]-Kontakten •
- Anzeige aller zugeordneten Nachrichten, Dokumente und Termine in Form einer Übersicht im Archive "Verlauf" •
- Anlegen von Notizen •
- Erstellung von Word-Dokumenten aus Adressen im David Client und Zuordnung zu den [DvRELATIONS]-Kontakten •
- Erstellung und Zuordnung beliebiger Dokumente innerhalb der [DvRELATIONS]-Kontakte
- Ablegen von Anhängen aus zugeordneten Nachrichten innerhalb der [DvRELATIONS]-Kontakte
- Zuordnung bestehender Ordner im Dateisystem zu den [DvRELATIONS]-Kontakten •
- Zuordnung von Telefonnotizen zu den [DvRELATIONS]-Kontakten •
- Schreiben von Telefonnotizen in eine externe Datenbank ([DvRELATIONS]-PRO)
- Zusammenfassen von unterschiedlichen [DvRELATIONS]-Adressen zu Adressgruppen ([DvRELATIONS]-PRO)



2 Bedienung von [DvRELATIONS]

Die Benutzeroberfläche von [DvRELATIONS] besteht aus einem Kontextmenü (zu erreichen über die rechte Maustaste) mit dem Namen DvRELATIONS, Customer Relations for DvISE. Dieses Kontextmenü steht für Archives und Archive-Einträge (Nachrichten) zur Verfügung.

Anlegen einer Archivestruktur:

 Anlegen beliebiger Archives (Rubriken) unterhalb des [DvRELATIONS]-Basisarchives, z. B. Kunden, Lieferanten, Interessenten oder Register in der Form von Archives von A - Z mit Hilfe des Kontextmenüs Neuer Ordner... (Neues Archive... bzw. Archive erstellen in alten David-Versionen)

Anlegen von [DvRELATIONS]-Kontakten

- Unterhalb der oben angelegten Rubriken werden die [DvRELATIONS]-Kontakte mit Hilfe des [DvRELATIONS]-Kontextmenüs (rechte Maustaste, DvRELATIONS Customer Relations for DvISE) angelegt. Hier im Beispiel "Bäckerei Blaumann" im Kontextmenü des Archives Kunden.
- Zu dem [DvRELATIONS]-Kontakt "Bäckerei Blaumann" werden alle relevanten Adressen zugeordnet. In einem der Adress-Archives mit der rechten Maustaste auf eine Adresse klicken und das [DvRELATIONS]-Kontextmenü wählen. Die Adresse dem Kontakt dann zuordnen. Alternativ können auch manuell Verknüpfungen zu den vorhandenen Adressen angelegt werden. Die entsprechenden Adressen markieren, die Tasten STRG+SHIFT gedrückt halten und dann die markierten Adressen mit der Maus in einen [DvRELATIONS]-Kontakt ziehen.
- Es ist möglich eine [DvRELATIONS]-Adresse anstatt mit einer E-Mail-Adresse auch mit einem Betreff anzulegen. Somit können E-Mails mit diesem bestimmten Betreff zugeordnet werden. Dafür ist es notwendig das die [DvRELATIONS]-Adresse wie folgt angelegt wird:

Neue Adresse - (Datei <u>B</u> earbeiten	david® Client Aktionen Hilfe	_		
Generell Deta	d schließen 🔳 🚍 🚔 🗭 📱 🛊 🕆 🤻 🗙 🔹 Normal 💌 🕱 Verdana		• •	
Name	Betreff: "K12/3456" Bäckerei Blaumann		oto einfügen	

Wichtig ist, dass der Displayname mit "Betreff:" beginnt. Der folgende Text wird für die Zuordnung verwendet. Wenn Sie in einem solchen Adresseintrag zusätzlich eine E-Mail-Adresse angeben, können Sie die Betreff-Zuordnung noch zusätzlich einschränken, so dass nur die Nachrichten zugeordnet werden, bei denen sowohl Betreff als auch Absender bzw. Empfänger übereinstimmen.

- Hybrid-Nachrichten werden über den Namen der Firma zugeordnet. Der Abgleich erfolgt dabei auf den Empfänger der Nachricht (hybrid: Firma XYZ).
- Wenn Personen über Zuordnungen in einem [DvRELATIONS]-Kontakt informiert werden sollen, können Sie dies ebenfalls einstellen, indem Sie auf gleiche Weise eine [DvRELATIONS]-Adresse anlegen. Der Displayname muss dazu mit "Bericht:" beginnen; als folgenden Text geben Sie die E-Mail-Adresse an, an die eine Benachrichtigung gesendet werden soll. (z.B. Bericht: user@firma.de)
 Über zugeordnete Nachrichten, die von bzw. an die entsprechende Adresse versendet wurden, wird der User nicht informiert. Ebenso wenig über gespeicherte Telefonate, die dieser Nutzer selbst gespeichert und Zuordnungen, die er selbst über das Kontextmenü vorgenommen hat. Für diese Filterung wird die für den angemeldeten User konfigurierte Hauptadresse verwendet.

Funktionen des [DvRELATIONS]-Kontextmenüs innerhalb der [DvRELATIONS]-Archives

- Basisarchive oder Unterarchives (Rubriken): Anlegen eines neuen Kontakts mit den Unterarchives Dokumente, Ordner, Notizen, Eingang, Ausgang, Termine und Verlauf. Hier im Beispiel: Archive B, Rechte Maustaste DvRELATIONS, Customer Relations for DvISE, Eingabe von "Bäckerei Blaumann".
- **[DvRELATIONS]**-Kontakt (Hier im Beispiel Archive "Bäckerei Blaumann"): Aufruf der Word-Schnittstelle mit Auswahl einer Dokumentvorlage und einer Adresse aus dem Kontakt. Das so erstellte Dokument wird unterhalb von **Dokumente** gespeichert und dort als Verknüpfung oder Anhang angezeigt.
- Archive **Dokumente**: Direktes Anlegen eines Dokuments. Die Liste der Dokumenttypen kann durch den Administrator erweitert werden.
- Archive Ordner: Anlegen von Verknüpfungen zu Ordnern im Dateisystem. Damit können vorhandene Dateien dem Kontakt zugeordnet werden. Diese Funktion steht auch in Archives zur Verfügung, die vom Benutzer manuell angelegt wurden.
- Archive Notizen: Anlegen von Notizen.
- Archive **Eingang**, **Ausgang**, **Termine** und **Verlauf**: In diesen Archives stehen keine Funktionen des Kontextmenüs zur Verfügung.

Funktionen des [DvRELATIONS]-Kontextmenüs außerhalb des [DvRELATIONS]-Basisarchives

- Adressen und Termine in beliebigen Archives: Zuordnung zu den [DvRELATIONS]-Kontakten. Im Beispiel oben werden Adressen als Verknüpfung unter Bäckerei Blaumann und Termine als Verknüpfung unter Bäckerei Blaumann/Termine abgelegt.
- Nachrichten in beliebigen Archives: Zuordnung zu [DvRELATIONS]-Kontakten. Wurden Nachrichten bei Ihrem Eingang nicht zugeordnet, können so nach Erstellung eines entsprechenden Kontakts Nachrichten nachträglich zugeordnet werden.
- Beliebige Archives: Anlegen von Verknüpfungen zu Ordnern im Dateisystem. Damit können vorhandene Dateien einem beliebigen Archive zugeordnet werden.

Bitte beachten Sie, dass Nachrichten aus dem Papierkorb <u>nicht</u> über das **[DvRELATIONS]**-Kontextmenü zugeordnet werden können.

Funktionen des [DvRELATIONS]-Kontextmenüs innerhalb des [DvRELATIONS]-Gruppenarchives ([DvRELATIONS]-PRO)

- Gruppen-Basisarchive: Anlegen eines neuen [DvRELATIONS]-Adressgruppenordners.
- Gruppenordner: Bearbeiten der Auswahl an zusammengehörigen Adressen.



3 Beschreibung der [DvRELATIONS]-Archives

Ein [DvRELATIONS]-Archive besteht aus den Archives Dokumente, Ordner, Notizen, Eingang, Ausgang, Termine und Verlauf.

Dokumente:	Im Archive Dokumente werden automatisch alle über die integrierte Schnittstelle zu WORD oder über das [DvRELATIONS] -Kontextmenü erstellten Dokumente abgelegt. Anhänge aus zugeordneten Nachrichten können hier ebenfalls separat hinterlegt werden. Außerdem können hier aus einem überwachten externen Verzeichnis Dokumente automatisch über den Dateinamen zugeordnet werden.
Ordner:	Das Archive Ordner enthält Verknüpfungen zu Ordnern im Dateisystem. Diese werden über das [DvRELATIONS] -Kontextmenü erstellt. Dadurch ist es möglich, auf alle zum Kontakt gehörenden Daten zentral über den Tobit David Client zuzugreifen.
Notizen:	Im Archive Notizen können für den jeweiligen Kontakt betreffende Notizen hinterlegt werden. Diese werden über das [DvRELATIONS] -Kontextmenü erstellt. Bei [DvRELATIONS] -Kontakten, die mit einer älteren Version angelegt wurden, fehlt dieses Archive. Es kann nachträglich angelegt werden. Hinweise dazu finden Sie unten unter Tipps und Tricks.
Eingang:	Im Archive Eingang werden automatisch alle eingehenden Nachrichten als Kopie hinterlegt, die von einer der im betreffenden [DvRELATIONS] -Archive hinterlegten Adressen gesendet wurden. Außerdem können hier aus dem [DvRELATIONS] -TAPIClient Notizen zu eingehenden Telefonaten abgelegt werden.
Ausgang:	Unter Ausgang werden automatisch Kopien aller Nachrichten hinterlegt, die an eine der im betreffenden [DvRELATIONS] -Archive hinterlegten Adressen gesendet wurden. Außerdem können hier aus dem [DvRELATIONS] -TAPIClient Notizen zu ausgehenden Telefonaten abgelegt werden.
Termine:	Das Archive Termine beinhaltet Verknüpfungen, die der Benutzer über seinen persönlichen Kalender dem [DvRELATIONS] -Kontakt hinzugefügt hat.

Verlauf: Das Archive Verlauf enthält Verknüpfungen auf alle Nachrichten und Dokumente in den Archives Dokumente, Eingang, Ausgang und Termine. Dadurch entsteht eine chronologische Übersicht über die gesamte Korrespondenz aller Mitarbeiter mit dem entsprechenden Kontakt.

			_			
DVRELATIONS	Empfangen	[2		St. Carls She Steen Freedor St.	Mails vom BlackBerry werden als Maybespa
🗄 📁 Kunden	✓ Versendet		Ba -	2	Olaf Hagendorf	Telefonat: Study and Charlier (Holder)
🗄 📁 Lieferanten	✓ Versendet		Ba -	2	Marcus Satow	Telefonat: Systems : Orbitrities.com
🗆 📁 Partner	Emofancen	1			Superdistance of	DvSPAM Registrierung
🖂 📁 IT SW & Co	Versendet		E C		Marcus Satow	Telefonati Suria and Zalaviti Salav
🖂 🦪 Delsussets	Versenuer		حي		Marcus Satow	relefondu ay sandshi sisara ta sidans
🖂 📁 Dokumente	Empfangen	l	2		Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007
🖽 📁 Ordner	✓ Versendet		i)	2	Marcus Satow	Telefonat: Systems : Bubber Photoer
Notizen	✓ Versendet		i) I	2	Marcus Satow	Telefonat: Novicion : Pulhert Souther
📁 Eingang	Empfangen	I	<u> </u>		Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007
📁 Ausgang	Empfangen	1	29		theory share -	DvSPAM Registrierung
📁 Termine	✓ Versendet		Ria I	2	Olaf Hagendorf	Telefonat: Statiastro Robert Rictory
🕼 Verlauf	✓ Versendet		Ra	2	Marcus Satow	Telefonat: System: History Protect
🗉 📁 Tobit Software	Empfangen	1			The state of the bar	Log-Datei
🗄 📁 ZWD + Partner	Empfangen	1			Line and the state	Febler Dvarchiv
🗏 🚽 Support		1			and the second second	rener overeniv
🖾 📁 Support	Emofancen	1	2		จึงเพื่อหลังสารที่สารสารสาร	DvARCHIV Registrierung

4 [DvRELATIONS] mit Telefonanbindung

Anruf-Infofenster

Mit dem **[DvRELATIONS]** TAPIClient ist es möglich eine Telefonnotiz einem vorhandenen Kontakt zuzuordnen bzw. einen neuen **[DvRELATIONS]**-Kontakt oder in einem vorhandenen Kontakt eine neue Adresse anzulegen, dem dann die Notiz zugeordnet wird. Die Suche nach dem zugehörigen **[DvRELATIONS]**-Kontakt und der Adresse erfolgt anhand der per TAPI empfangenen Telefonnummer.

Bei jedem Telefonat öffnet sich ein Anruf-Fenster, in das Notizen eintragen werden können. Über die Schaltfläche (+) neben dem Notizfeld lassen sich dabei auch zuvor definierte Standardtexte einfügen.

DvRELATIONS Telefonat 01234567890				
Telefonnummer	Zeitpu	nkt	Dauer	Richtung
01234567890	L 1 06.09.	2016 12:57	00:09:21	Kommend
mögliche Teilnehmer				
🔽 ZWD + Partner : Müller, Heinz				<u>V</u> erlauf öffnen
				Temine öffnen
Nachricht Anhang Termin				
Betreff Telefonat: 'ZWD + Partner : Mülle	er, Heinz' 01234567890			
Fehlermeldung in DvRELATIONS: -> Log-Datei per Fernwartung (siehe Anha	ang)			* +
Terminabsprache für 12.09. um 10:30 Uhr				
				.
Mailversand beim Speichern	Termin			
✓ Wiedervorlage 12.09.2016 ▼ 10	0:00:00 🚔 gmannhe	imer@syntax	soft.de	•
Speichem	Speichern <u>u</u> nter	Ab	brechen	
/ Notizvorlagen				
Bitte um Rückruf				
Privat1				
Privat2				
Privat2 Rückruf Chef				

Die Standardtexte können Sie sowohl für alle User definieren als auch clientspezifisch. Dazu legen Sie bitte auf dem Server in dem Verzeichnis David\Clients\DvRELATIONS\DefaultNotizen bzw. auf dem Client im Nutzerverzeichnis %APPDATA%\DvRELATIONS\DefaultNotizen entsprechende Textdateien an. Im Auswahlfenster sind die Dateinamen aufgelistet, die Inhalte werden Ihnen als Tooltip angezeigt.

Dabei können die Standardtexte versteckte Befehle enthalten, die das weitere Speichern bzw. Versenden der Telefonnotiz beeinflussen (siehe 5).

Die Schriftgröße innerhalb der Telefonnotiz können Sie bei gehaltener [Strg]-Taste mit der Maus auf- und abwärtsscrollen.

Zusätzlich zur Notiz können Sie auch einen Anhang anfügen. Dies können Sie entweder über die Schaltfläche (+), über die Tastenkombination **Strg + V** oder per **Drag & Drop** auf das Notizfenster realisieren.

DvRELATIONS Telefonat 01234567890		— — X
Telefonnummer Zeitpunkt	Dauer	Richtung
01234567890	00:09:21	Kommend
mögliche Teilnehmer		
ZWD + Partner : Müller, Heinz		<u>V</u> erlauf öffnen
		Termine öffnen
Nachricht Anhang Termin		
Datei	Größe	
C:\Users\gm\AppData\Local\Temp\04721.bmp	1.359 КВ 107 КВ	*
Mailversand beim Speichem Termin Miadeprodage 12.09.2016 10:00:00 mancheimer@evrt.ex	eoft de	
Speichem Speichem Ab	brechen	

Anhand der eingetragenen Telefonnummer im **[DvRELATIONS]**-Kontakt wird die Notiz im Eingang/Ausgang und im Verlauf gespeichert. Zusätzlich kann sie in der **[DvRELATIONS]**-PRO-Version auch in eine Datenbank geschrieben werden.

Ist die Telefonnummer unbekannt, ist es möglich einen neuen **[DvRELATIONS]**-Kontakt bzw. -Adresseintrag anzulegen. Durch Klicken auf den Button "Speichern" öffnet sich ein Fenster in dem die Angaben für den neuen Kontakt eingetragen werden können.

Mit dem Button "Speichern unter" kann die Notiz einem beliebigen **[DvRELATIONS]**-Kontakt bzw. -Adresseintrag zugeordnet werden. Zusätzlich kann auch ein neuer Kontakt/Adresse angelegt werden, sollte der notwendige Eintrag nicht in der Liste vorhanden sein.

Archive	
DvRELATIONS	
Name des CRM Kontaktes	
Syntax	
Neue Adresse Anrede	
Негг	
Name	
Mannheimer	
Vomame	
Gert	
Fima	
Syntax Software	
Telefonnummer	
01234567890	
E-Mail-Adresse	
gmannheimer@syntaxsoft.de	

Mit der Checkbox "Mailversand beim Speichern" wird die Notiz zusätzlich als E-Mail verschickt.

Außerdem können Sie die Telefonnotiz an sich selbst und/oder andere Empfänger als Wiedervorlage zusenden. Dafür müssen Sie den entsprechenden Haken aktivieren und den Empfänger und den Versandtermin in die entsprechenden Felder eintragen. Defaultwerte sind die aktuelle Zeit plus einer Stunde und die eigene E-Mail-Adresse.

Sie haben weiter auch die Möglichkeit aus der Telefonnotiz heraus einen Termin zu erstellen. Aktivieren Sie dafür den Hacken in der Checkbox "Termin" und nehmen in der entsprechenden Registerkarte die dazugehörigen Einstellungen vor.

Telefonnummer		Zeitpunkt	Dauer Richtung
01234567890		06.09.2016 12:5	7 00:09:21 Kommend
mögliche Teilne ZWD + Par	hmer tner : Müller, Heinz		Verlauf öffnen
Nachricht A	Anhang Termin ender Betreff Telefonat: 'ZWD +	Partner : Müller, Heinz' 01234	567890
Ort			CRM-Kalender
Beginn	12.09.2016 👻 10:30:00 🚖	1	Eigener Kalender
Stoppzeit	12.09.2016 - 12:00:00 🚖	1	Kalender:
Teilnehmer			Allgemeine Termine Erinnerung 15 Minuten
 Mailversand Wiedervorla 	d beim Speichem I ge 12.09.2016 ▼ 10:00	rmin 00 🚔 gmannheimer@synta	axsoft.de 🗸
	<u>S</u> peichem S	peichem unter	Abbrechen

Anruf-Popup

Neben dem Anruf-Fenster öffnet sich bei jedem ein- und/oder ausgehenden Anruf ein Popup-Fenster, das die Telefonnummer des Gesprächspartners, den dazugehörigen [DvRELATIONS]-Kontakt und die aktuelle Dauer des Telefonats anzeigt. Weiter werden die Angaben aus dem Textfeld der Adresse – wenn vorhanden – angezeigt. Über die entsprechenden Schaltflächen können Sie das Telefonat annehmen bzw. beenden.

Telefonnummer: 03841223833 Teilnehmer: Syntax Software: S Dauer:	Sato w , Marcus	F
Ansprechpartner Verlauf öffnen	Schließen	
	- 📝 🕢 🖫	() 11:10

TAPIClient Monitor

Der TAPIClient Monitor enthält eine Übersicht aller Telefonate. Mit Auswahl eines Telefonates wird die Rufnummer und der/die dazugehörige/n Teilnehmer angezeigt. Über den Button "Verlauf" kann sofort zum [DvRELATIONS]-Kontakt gewechselt werden. Sie haben außerdem die Möglichkeit über das Textfeld nach einem beliebigen Kontaktnamen oder einer Telefonnummer innerhalb Ihrer [DvRELATIONS]-Kontakte zu suchen.

Weiterhin ist es möglich direkt zu telefonieren, die Eingabe einer Rufnummer im Rufnummernfeld und das betätigen des "Wählen"-Buttons ist dazu notwendig. Über das Kontextmenü, das Sie per Rechtsklick auf eine Zeile erreichen, ist es zudem möglich, nachträglich zu einem Telefonat eine Telefonnotiz anzulegen oder den entsprechenden Kontakt zu bearbeiten.

Kontakt Syntax : Hotline <03841223833>	Wählen
Rufnummer Teilnehmer Zeitpunkt Dauer Rid	htung
03841223833 Syntax : Hotline 27.05.2015 11:20 00:06:24 Ge	hend

Mit dem **[DvRELATIONS]** TAPIClient ist es ganz einfach möglich, aus dem Tobit David Client heraus zu telefonieren. Hierzu genügt ein Klicken auf die entsprechende Telefonnummer in einem Kontakt.

Hotli Synta	ine Ix Software
	Büro anrufen 03841223833
⊠ 2	e Mail senden dv@syntaxsoft.de

Alternativ ist es auch möglich, eine Rufnummer innerhalb eines Textes zu markieren und über das Kontextmenü, das Sie über die rechte Maustaste erreichen, ein Telefonat aufzubauen.

Rufnummer	03841/223833	zur Verfügung.
-----------	--------------	----------------

<u>Ö</u> ffnen	
Nächster Eintrag	
Vorheriger Eintrag	
<u>K</u> opieren	
<u>M</u> arkierung zitieren	Strg+Umschalt+F2
Markierung übersetzen	
Verbinden mit 03841/223833	
<u>W</u> eiterleiten	Strg+F
A <u>l</u> len antworten	Strg+Umschalt+R
A <u>n</u> tworten	Strg+R
<u>E</u> igenschaften	

In der **[DvRELATIONS]**-PRO-Version können Sie zudem eine Tastenkombination konfigurieren, mit der Sie auch außerhalb des Tobit Davids Clients markierte Telefonnummern direkt anwählen können. Bei einer markierten E-Mail-Adresse wird hingegen eine neue E-Mail im David Client geöffnet

TAPIClient-Favoriten

In der Liste der Favoriten werden Ihnen die zehn Kontakte, mit denen Sie in den letzen 14 Tagen am häufigsten telefoniert haben in sortierter Reihenfolge angezeigt. Über das Kontextmenü, das Sie über die rechte Maustaste erreichen, können Sie entweder einen Kontakt dieser Liste anrufen oder den entsprechenden [DvRELATIONS]-Verlauf öffnen. Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einem Eintrag der Liste stehen, wird zudem der Zeitpunkt des letzten Telefonats angezeigt.

TAPIClient-Suche

Die Suche erlaubt Ihnen in **[DvRELATIONS]**-Kontakten und je nach Konfiguration auch in Ihren persönlichen Adressbüchern nach Kontaktnamen zu suchen.

Mehrere Suchbegriffe können durch Leerzeichen getrennt eingegeben werden (z.B. *ma mus* für <u>Max Mus</u>termann und Eras<u>mus</u> Heimann). In doppelten Anführungszeichen eingeschlossene Suchbegriffe werden dabei zusammengehalten (z.B. "Max Mus" für <u>Max Mus</u>termann).

Maximal 100 Kontakte	anzeigen. (von insgesamt 2361).		<u>R</u> efresh
Filter müller		🔘 Hierarchie 🔘 Archive	🔘 Kontakte 🔘 Firma 🔘 all
Hierarchie	Archiv	Kontakt	Firma
Kunden	Einemann & Söhne	Müller, Hannes	Einemann & Söhne
Partner	IT SW & Co	Müller, Frank	IT SW & Co
Lieferanten\Software	NWVI Softwarehaus	Müller, Tino	Elektronik Wunder
Kunden	Suber GmbH	Reitmüller, Christoph	Suber GmbH
Partner	ZWD + Partner	Müller, Heinz	ZWD + Partner
Partner	ZWD + Partner	Ruhmüller, Jana	ZWD + Partner

Über den Button "Kontakt bearbeiten" können Sie den entsprechenden Adresseintrag im David Client bearbeiten. Per Doppelklick oder "Kontaktieren" gelangen Sie zu einer Auswahl möglicher Telefonnummern und E-Mail-Adressen, die Sie durch Klicken auf das entsprechende Feld direkt anwählen können. Außerdem können Sie hier bei entsprechenden Rufnummern Telefonnotizen anlegen ().

🌠 Müller, Heinz	
Büro anrufen 01234567890	1
Privat anrufen 01234565656	☆ 🧠
Handy anrufen 0121234567	
eMail senden email@fima.de	
Geschäftliches Fax senden 01234567891	E
[Abbrechen

Über die Schaltfläche "Verlauf öffnen" gelangen Sie in den entsprechenden [DvRELATIONS]-Verlauf im David Client.

Sie erreichen die Suche nicht nur über das Kontextmenü des TAPIClients sondern auch direkt über Ihren David Client. Beim erstmaligen Start des TAPIClients wird die **[DvRELATIONS]**-Suche in der Schnellstartleiste verlinkt:

Datei GMANNHEIMER Bearbeiten Aktionen Ansicht Optionen Werkzeuge Netzwerk Fenster	
	<u>H</u> ilfe
🖂 Neu 🖕 🗩 Chat 🏘 Senden/Empt. 🚆 🎦 🖓 🔍 🌌 🎘 💓	
	2

5 Tipps und Tricks

Darstellung des Archives "Verlauf"

Im Archive **Verlauf** befinden sich in chronologischer Anordnung alle ein- und ausgehenden Nachrichten, Termine und Dokumente. Um eine bessere Übersicht zu erhalten ist es empfehlenswert, in diesem Archive die Spalte **Status** als erste Spalte anzeigen zu lassen. Dazu klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Spaltenüberschrift **Status**, halten die Taste gedrückt und schieben die Spaltenüberschrift nach links wie in der Abbildung ersichtlich.

us	പ്പം	0	~	Von	Betreff	Datum	Status
	ř. d	-3	2	Declary Note: Det 2	Problem mit DvSpam	15:15 M (7.00-2009	Empfangen
	E	3		Info	DvXXX Händler Bestellung K3 1/0007	10:26 Di 28.07.2009	Empfangen
	E	3	2	trefactoer (Bernelmennen)	DVSPAM Registrierung	10:05 Di 28.07.2009	Empfangen
		3		machen, Salat Review	Mails vom Blackberry	11:54 Fr 24.07.2009	Empfangen
	E	3	2	Noocheter Fitcher	Mails vom BlackBerry werden als Maybespa	12:15 Do 23.07.2009	Empfangen
		þ	×	Olaf Hagendorf	Telefonat: Sycioard - Phylon, New W	14:47 Di 30.06.2009	✓ Versendet
		þ	2	Marcus Satow	Telefonat: Systems Robust Perform	14:43 Fr 26.06.2009	🗸 Versendet
	E	3	2	"Scher@eyseam	DvSPAM Registrierung	14:42 Fr 26.06.2009	Empfangen
		ja	2	Marcus Satow	Telefonat: Systeam : Buber & Doctory	13:54 Do 18.06.2009	✓ Versendet
	E	3		Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007	14:54 Mi 17.06.2009	Empfangen
		þ	2	Marcus Satow	Telefonat: System : Robert (Stories	12:16 Mi 17.06.2009	 Versendet
		4	2	Marcus Satow	Telefonat: Systems - Station Devicien	16:48 Di 16.06.2009	 Versendet
=	E	3	2	Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007	16:24 Di 16.06.2009	Empfangen
	E	3	2	risking Souten :	DvSPAM Registrierung	16:17 Di 16.06.2009	Empfangen
		þ	2	Olaf Hagendorf	Telefonat: Systems : Rober) (Budger	16:26 Do 11.06.2009	 Versendet

Diese Zuordnung muss jeder Benutzer einmal vornehmen. Die Einstellung gilt für alle David-Archives mit dem Anzeigetyp *Vorgabe* und somit auch für alle **[DvRELATIONS]-Verlaufsordner**.

QuickFinder	Status	₽¤.	<u>*1.</u>	9	~	Von	Betreff
DAVIDFX03	Empfangen				2	Figures, bilest Rober	Problem mit DvSpam
📁 Adressen	Empfangen			٢	2	Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007
🗄 📁 Benutzer	Empfangen			S	7	്ട്രങ്ക്കാര (ജപ്പം പ	DvSPAM Registrierung
	 Empfangen 				7	People Johnsteiner	Mails vom Blackberry
	🜒 🍼 Empfangen		\geq	9	2	School Preter Hari Ly	Mails vom BlackBerry werden als Maybespa
🗄 📁 Kunden	✓ Versendet				7	Olaf Hagendorf	Telefonat: Strikeon , Souther, Solar .
🗄 📁 Lieferanten	 Versendet 				7	Marcus Satow	Telefonat: Systeme : Robert Floring
E Partner	Empfangen		\square	٢	2	rfacher Goyataun un	DvSPAM Registrierung
	✓ Versendet		Ð		7	Marcus Satow	Telefonat: Systems : Robert Roch of
Dokumente	Empfangen			٢	2	Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007
	 Versendet 				Я	Marcus Satow	Telefonat: System: : Robert Solitar
Notzen	✓ Versendet				7	Marcus Satow	Telefonat: Systews : Rober Crischer
Lingang	Empfangen		\geq	9	2	Info	DvXXX Händler Bestellung K01/0007
Ausgang	Empfangen		\bowtie	٢	2	-fischer@eysteon_cc	DvSPAM Registrierung
	 Versendet 				7	Olaf Hagendorf	Telefonat: Systeam : Robert Findher
Verlauf	 Versendet 				2	Marcus Satow	Telefonat: Systemia - Robert Flagher
🗄 📁 Tobit Software	Empfangen		\geq	9	7	Jobsi-Peter Fischo	Log-Datei
🗄 📁 ZWD + Partner	Empfangen		\bowtie		×	lidebsit viveber kitacites	Fehler Dvarchiv
🗄 📁 Support	Empfangen		\geq	٢	7	jalischer@ussbare n	DvARCHIV Registrierung
U DVSPAM	 Empfangen 		4		7	01622145700	VOICE
🖽 💭 Faxbox	 Empfangen 				2	gelieter Garebenen	AUTOREPLY Update für [DvSPAM] 4.0!
Gruppen	 Empfangen 				2	Martin Barren al	AUTOREPLY [DVSPAM] 4.x
🗄 🖷 Multimedia	Emofancen				2	kolet her itsoulenne er	AUTOREPLY [dv-tools] und David, fx

Anlegen einer Verknüpfung zu DvRELATIONS in der Favoritenleiste des David Client

Zur Beschleunigung des Zugriffs auf die [DvRELATIONS]-Archives ist es möglich, eine Verknüpfung in der Favoritenleiste des David Clients anzulegen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf die von Ihnen am häufigsten genutzte Rubrik unterhalb des [DvRELATIONS]-Basisarchives (im Beispiel das Archive Kunden) und wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag 'Zu Favoriten hinzufügen' aus. Anschließend können Sie den Namen, im hier gewählten Beispiel von Kunden in [DvRELATIONS], und das Symbol der neuen Verknüpfung bestimmen.

📄 Entwürfe												
🗄 🚺 Adressen		Neuer Ordner	1 I	Figen	cha	ten						
🔔 Wiedervorlage					, circi	cen						
10 Kalender		Öffnen		De sel								
🗑 Papierkorb		Im Explorer öffnen		Desci	reib	ung						
違 Aufgaben				DVR	ELAT	IONS						
🏫 Web-Links	A	<u>S</u> uchen		Ziel								
🖪 Verknüpfungen	le 1	Ordner s <u>u</u> chen		DyB	FLAT	TONS	lkun	iden				
🗄 🤱 Persönlich		Ordnerbaum expandieren				10/10	715411	don	_			
🗆 ወ DAVIDFX03				- 🖂 r	Vach	Anklic	ken :	zum N	Javiga	ator	wech	iseln
📁 Adressen									-			
🗄 📁 Benutzer		David Ordnerverknüpfung kopieren		Symb	loo							
🗄 📁 DVARCHIV		Zu Fa <u>v</u> oriten hinzufügen	1 1	1	ø	1	+	C		9	۵	Ξ
🗆 🧟 DVRELATIONS		Aktuellen Ordner überwachen			-6	-		_	0		-1	в.
🗄 🃁 Kunden			-				×	_	-	Ξ.	4	
🗄 📁 Lieferanten		DvRelations - Customer Relations for DvISE	E I		ø	~	?	0	2	۲	<u>چە</u>	\geq
🕀 📁 🔁 🔁			1 1									
🖽 📁 Support		<u>R</u> egeln										
🗄 📁 DVSPAM		Er <u>w</u> eiterte Eigenschaften	L						_			
🖽 ຝ Faxbox	¥=	Eigenschaften									ОК	
📁 Gruppen	_		-						_			

Löschen von [DvRELATIONS]-Archives

Für das Löschen von durch [DvRELATIONS] angelegten Archivestrukturen gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das zu löschende [DvRELATIONS]-Archive und wählen Sie Archive • löschen.
- Beantworten Sie die Frage, ob der gewählte Eintrag wirklich gelöscht werden soll, mit Ja.
- Sie erhalten folgende Meldung:

		Achtung! Der Ordner kann nicht gelöscht werden, da er nicht leer ist. Falls keine Einträge oder Unterordner angezeigt werden, überprüfen Sie unter »Ansicht -> Filter«, ob eventuell Filter gesetzt sind.
--	--	---

Drücken Sie jetzt auf der rechten Seite Ihrer Tastatur die Taste Shift (Umschalttaste) und klicken Sie bei gedrückter Taste auf OK. Das Archive wird gelöscht.



Verwenden Sie diese Funktion bitte mit äußerster Vorsicht. Es erfolgt nach dem Klick auf OK keine weitere Sicherheitsabfrage!

23

=

± đ

d.

P 11 -4

ø 🗐 31

Abbrechen

Nachträgliches Anlegen von Archives:

Bei [DvRELATIONS]-Kontakten, bei denen nicht alle Archives angelegt wurden, können diese nachträglich angelegt werden. Legen Sie dazu unterhalb eines [DvRELATIONS]-Kontakts ein normales Archive (Kontextmenü **Neuer Ordner...**) an. Als Archivename muss z.B. **#025#Notizen{NOTE}** eingegeben werden:

Termine	CALENDAR
	CUSTOM1
	CUSTOM2
	CUSTOM3
	CUSTOM4
Verlauf	HISTORY
Eingang	IN
Ordner	LINKDIR
Dokumente	LINKDOC
Notizen	NOTE
Ausgang	OUT

Ordnername #25#Notizen{NOTE} Eigenschaften übernehmen
#25#Notizen{NOTE} Eigenschaften übernehmen
🗹 Eigenschaften übernehmen
OK Abbrechen

Verwenden von Wildcards und CSIDs in den Adressdaten:

Im Normalfall legen Sie Verknüpfungen von Ihren Adressdaten in den **[DvRELATIONS]**-Kontakten an. Dieses können Sie über das Kontextmenü oder auch manuell (durch Verschieben mit der Maus, dabei **Strg + Shift** festhalten) vornehmen. Es kann sinnvoll sein, bei der Zuordnung von Nachrichten mit Wildcards (* und ?) zu arbeiten. Legen Sie hierzu unterhalb des betreffenden Kontakts einen normalen Adresseintrag an. Der Betreff dieser Adresse (**Angezeigter Name**) kann leer bleiben. In diesem Adresseintrag können Sie nun Adressdaten mit Wildcards eintragen. Gültige Beispiele sind *@dv-tools.de und *38412238*. Dabei werden die einzelnen Adressfelder einer Adresse nicht unterschieden. Wollen Sie zum Beispiel mehrere verschiedene Telefon- und Faxnummern mit Wildcards eintragen, können Sie dazu alle Eingabefelder für Telefon- und Faxnummern oder E-Mail-Adressen unabhängig von deren Bezeichnung verwenden. So werden auch Nachrichten zugeordnet, zu deren Empfänger oder Absender keine separate Adresse innerhalb eines Kontakts existiert.

Mitunter werden Faxe empfangen, deren CSID nicht der eigentlich vorgeschriebenen Syntax wie zum Beispiel **+49 3841 22380** entspricht, sondern in denen der Firmenname (zum Beispiel **Syntax Software**) verwendet wird. Solche Faxe können Sie ebenfalls zuordnen lassen, indem Sie den verwendeten Firmennamen in ein Adressfeld eintragen. Dabei wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Syr	ntax	
	Büro anrufen +49 3841 22380	
R	Intern anrufen Syntax Software	
	eMail senden *@dv-tools.de	
3	eMail senden *@syntaxsoft.de	
	Geschäftliches Fax senden *38412238*	

Dokumentenzuordnung:

Die automatische Zuordnung externer Dokumente muss durch den Administrator aktiviert und konfiguriert werden. Dazu werden Dokumente in einem bestimmten Verzeichnis anhand des Dateinamens **[DvRELATIONS]**-Kontakten zugeordnet. Dafür können Sie in den Adresseinträgen der jeweiligen Kontakte jedes Feld außer E-Mail mit einem "Keyword" versehen. Auch Wildcards können dabei verwendet werden (siehe oben). Bitte achten Sie darauf, dass der **angezeigte Name** der Adresse mit dem Wort 'Dokumentenzuordnung' beginnen sollte.

Verwenden von Adressgruppen:

Die in der PRO-Version von **[DvRELATIONS]** angelegten Adressgruppen können Sie anschließend für unterschiedliche David-Funktionalitäten nutzen. Z.B. können die Adressen exportiert oder als Adressbuch verwendet werden.

- Verwenden als Adressbuch bzw. für die Vorschlagsliste beim Verfassen von Nachrichten:



- Datenexport für das Verwenden der Daten in einer Anderen Anwendung (z.B. Warenwirtschaft):



Versteckte Befehle in Standardtexten für Telefonnotizen:

Innerhalb der Standardtexte, die Sie im Anruffenster verwenden können (siehe 4), können Sie Befehle einbauen, die das weitere Speichern bzw. Versenden der Telefonnotiz beeinflussen:

- @@SENDEMAIL@@: Sorgt dafür, dass die Checkbox 'Mailversand beim Speichern' automatisch aktiviert wird und die Telefonnotiz beim Speichern direkt als E-Mail versendet werden kann
- @@EMAILTO ____@@: Trägt die Empfängeradresse(n) als mögliche Empfänger einer zu versendenden Telefonnotiz ein (z.B. @@EMAILTO info@syntaxsoft.de;info@dv-tools.de@@) Der Empfänger wird anschließend im Anruffenster unterhalb des Notizfeldes kursiv angezeigt.

Werden diese beiden Befehle gleichzeitig verwendet, entfällt beim Speichern einer Telefonnotiz der Dialog zur Eingabe eines Empfängers. Sobald die Checkbox 'Mailversand beim Speichern' einmal manuell deaktiviert wird, werden auch die gegebenenfalls per Befehl hinzugefügten Empfängeradressen zurückgesetzt.

- @@OPENCLIENT@@: Bewirkt, dass beim Versenden einer Telefonnotiz an einen oder mehrere Empfänger über den zuvor beschriebenen Befehl @@EMAILTO die Nachricht nicht direkt versendet, sondern stattdessen im David Client geöffnet wird.
- @@SUBJECT ____@@: Überschreibt den Betreff im Anruffenster (z.B. @@SUBJECT Anrufer bittet um Rückruf@@)
- @@NOHEADER@@: Der standardmäßige Kopf einer Anrufnotiz mit Informationen zu Telefonnummer, Kontakt, Daviduser, Zeitpunkt und Dauer des Telefonats werden nicht gespeichert
- @@CRM_ADR ____@@: Bewirkt, dass die Telefonnotiz einem oder mehreren Kontakten zugeordnet wird. Dazu geben Sie sowohl den Pfad des Kontaktes als auch den der entsprechenden Adresse an, z.B. @@CRM_ADR \\srv-david\archive\dvr\1; \\srv-david\archive\dvr\1\yb58d49f@@ Die Pfade müssen mit einem Semikolon oder einem senkrechten Strich (Pipe Symbol) getrennt angegeben werden. Bei mehrfacher Verwendung dieses Befehls kann eine Telefonnotiz mehreren Kontakten zugeordnet werden.

Alle Befehle können nur in einer Vorlage verwendet werden; Befehle innerhalb der Notiz des Anruffensters werden nicht berücksichtigt.

6 Support / Kontakt

Support für **[DvRELATIONS]** erhalten Sie über die DvTools Webseite. Hier bieten wir News, FAQs und Informationen rund um **[DvRELATIONS]**. Zusätzlich erreichen Sie SyntaX Software telefonisch oder per E-Mail unter folgenden Adressen:

Downloads:

Download von [DvRELATIONS] und aktualisierten Versionen dieses Handbuchs. Internet: <u>www.dv-tools.de</u>

Support:

Internet:	www.dv-tools.de	
E-Mail:	dv@syntaxsoft.de	
Telefon:	03841 / 22 38 - 33	

Registrierung:E-Mail:dv@syntaxsoft.de

SyntaX Software

Inh. Jörn Satow Mühlenstraße 32 23966 Wismar info@syntaxsoft.de www.syntaxsoft.de