

[DvRELATIONS]

**Customer Relations für Tobit® David®
Version 6.2**

Benutzerhandbuch

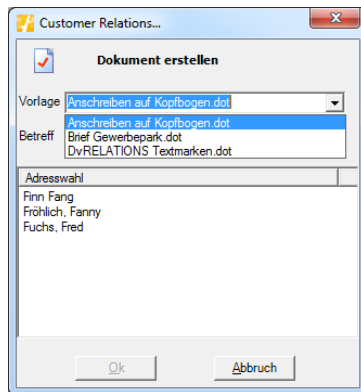
1	EINFÜHRUNG	3
2	BEDIENUNG VON [DVRELATIONS]	4
3	BESCHREIBUNG DER [DVRELATIONS]-ARCHIVES.....	6
4	[DVRELATIONS] MIT TELEFONANBINDUNG.....	7
5	TIPPS UND TRICKS.....	12
6	SUPPORT / KONTAKT	17

1 Einführung

[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 Archivstruktur, 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.



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.

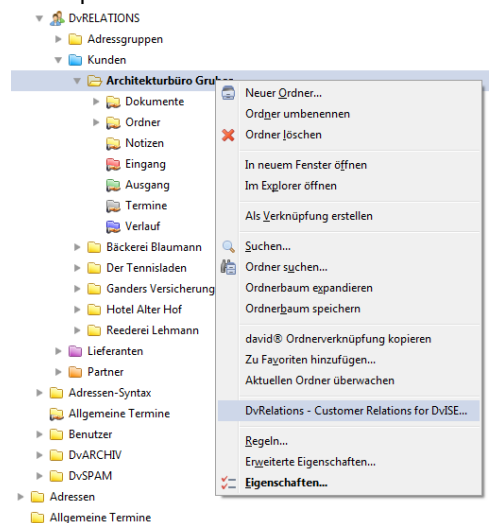
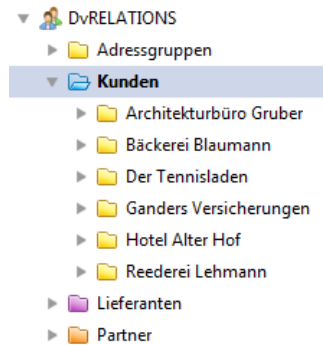
Auch Termine, die einen entsprechenden Kontakt betreffen, können mit dem zugehörigen **[DvRELATIONS]**-Archive verknüpft werden. Damit werden auch diese der Korrespondenz mit dem Kontakt zugeordnet.

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.

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 Archivstruktur:

- 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

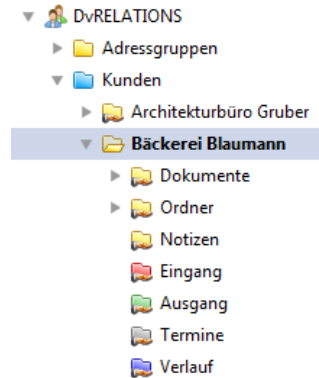
- Unterhalb der oben angelegten Rubriken werden die [DvRELATIONS]-Kontakte mit Hilfe des [DvRELATIONS]-Kontextmenüs (rechte Maustaste, **DvRELATIONS Customer Relations for DvISE**) angelegt. Hier im Beispiel „Bäckerei Blaumann“ im Kontextmenü des Archives **Kunden**.
- Zu dem [DvRELATIONS]-Kontakt „Bäckerei 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:

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 nicht 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.

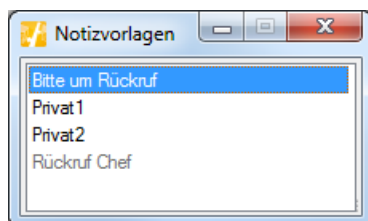
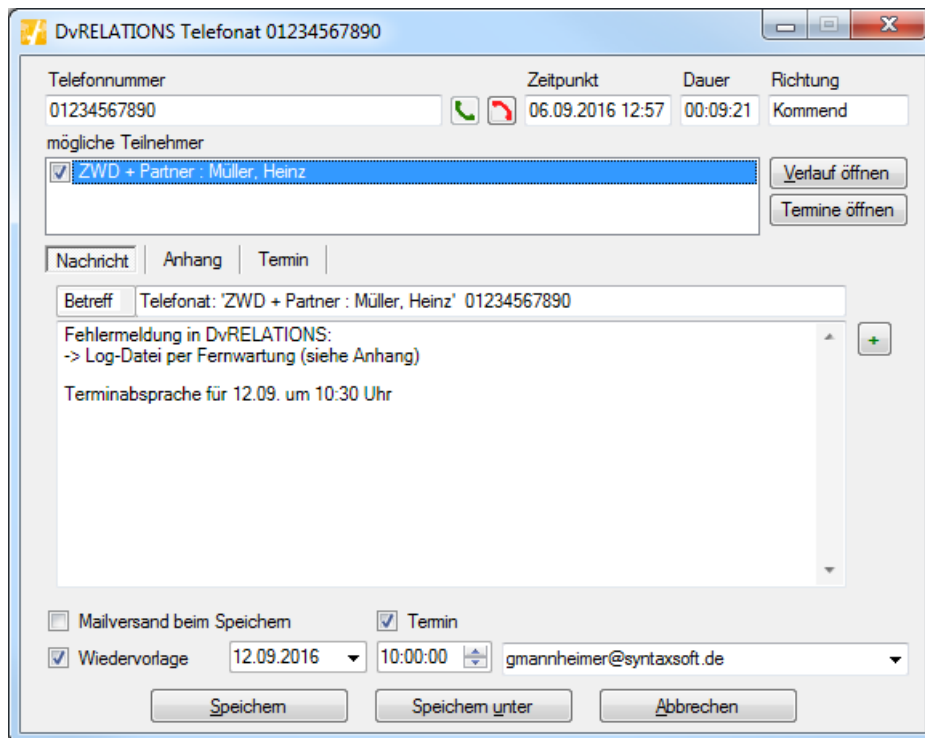


4 [DvRELATIONS] mit Telefonanbindung

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.

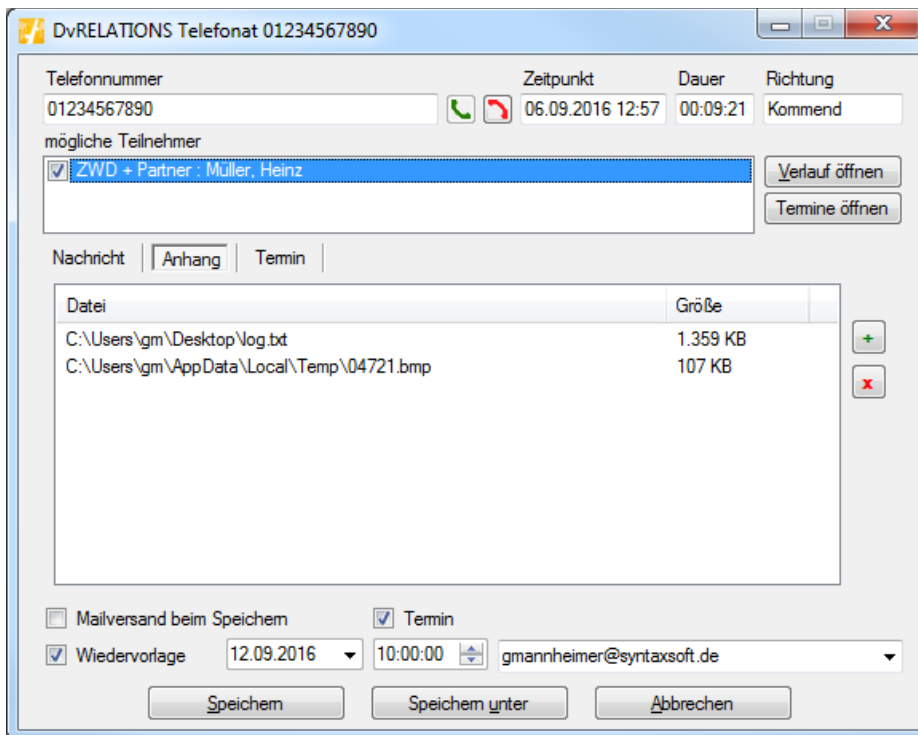


Die Standardtexte können Sie sowohl für alle User definieren als auch clientspezifisch. Dazu legen Sie bitte auf dem Server in dem Verzeichnis **David\Clients\DvRELATIONS\DefaultNotizen** bzw. auf dem Client im Nutzerverzeichnis **%APPDATA%\DvRELATIONS\DefaultNotizen** entsprechende Textdateien an. Im 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 abwärtsrollen.

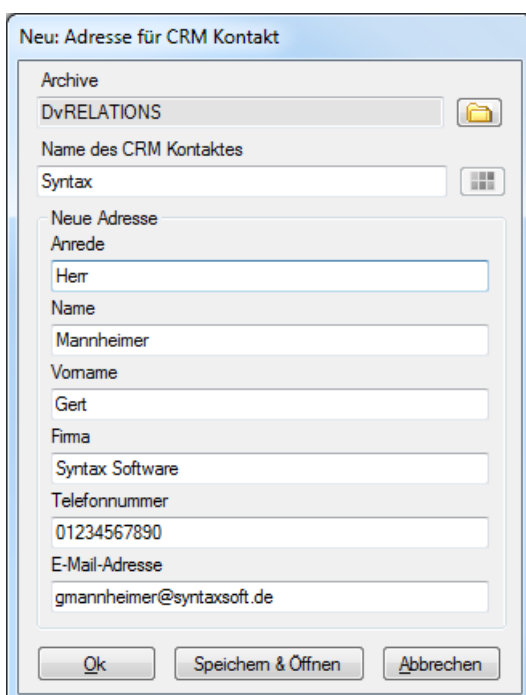
Zusätzlich zur Notiz können Sie auch einen Anhang hinzufügen. Dies können Sie entweder über die Schaltfläche (+), über die Tastenkombination **Strg + V** oder per **Drag & Drop** auf das Notizfenster realisieren.



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.



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 Haken in der Checkbox „Termin“ und nehmen in der entsprechenden Registerkarte die dazugehörigen Einstellungen vor.

The screenshot shows a window titled "DvRELATIONS Telefonat 01234567890". It contains the following fields and options:

- Telefonnummer:** 01234567890
- Zeitpunkt:** 06.09.2016 12:57
- Dauer:** 00:09:21
- Richtung:** Kommend
- mögliche Teilnehmer:** ZWD + Partner : Müller, Heinz (checked)
- Buttons:** Verlauf öffnen, Termine öffnen
- Navigation:** Nachricht, Anhang, Termin (selected)
- abweichender Betreff:** Telefonat: 'ZWD + Partner : Müller, Heinz' 01234567890
- Ort:** (empty)
- Beginn:** 12.09.2016, 10:30:00
- Stopzeit:** 12.09.2016, 12:00:00
- Teilnehmer:** (empty list)
- Calendar options:** CRM-Kalender (checked), Eigener Kalender (unchecked), Kalender: Allgemeine Termine (checked), Erinnerung: 15 Minuten
- Mailversand beim Speichern:** (unchecked)
- Termin:** (checked)
- Wiedervorlage:** 12.09.2016, 10:00:00, gmannheimer@syntaxsoft.de
- Buttons:** Speichern, Speichern 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.

The screenshot shows an incoming call popup window with the following information:

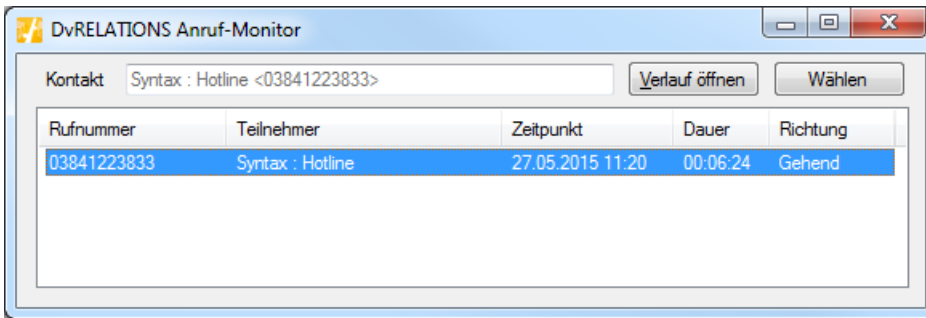
- Telefonnummer:** 03841223833
- Teilnehmer:** Syntax Software: Satow, Marcus
- Dauer:** 00:02:13
- Ansprechpartner:** (with a small photo of a man)
- Buttons:** Verlauf öffnen, Schließen

The window is overlaid on a Windows taskbar showing the time 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.

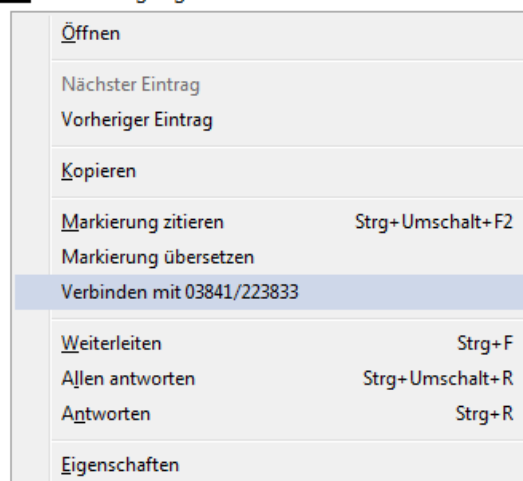


Mit dem **[DvRELATIONS]** TAPIClient ist es ganz einfach möglich, aus dem Tobit David Client heraus zu telefonieren. Hierzu genügt ein Klicken auf die entsprechende Telefonnummer in einem Kontakt.



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.



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

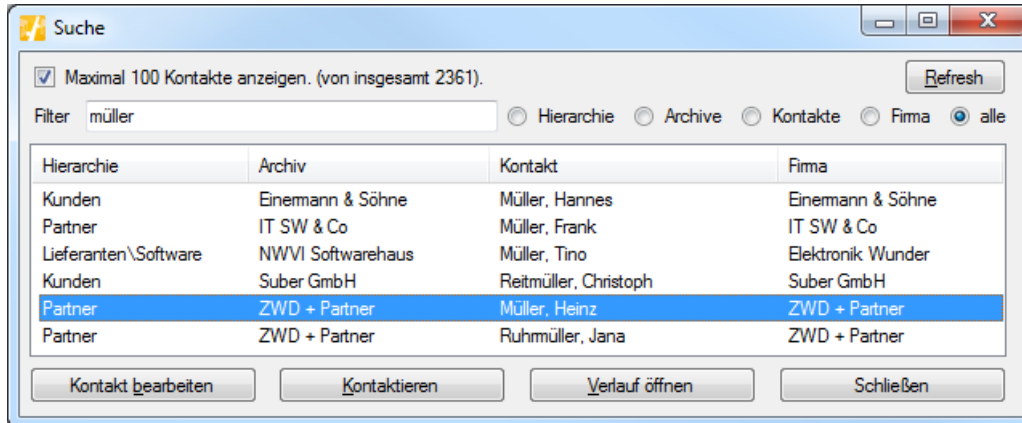
TAPIClient-Favoriten

In der Liste der Favoriten werden Ihnen die zehn Kontakte, mit denen Sie in den letzten 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.

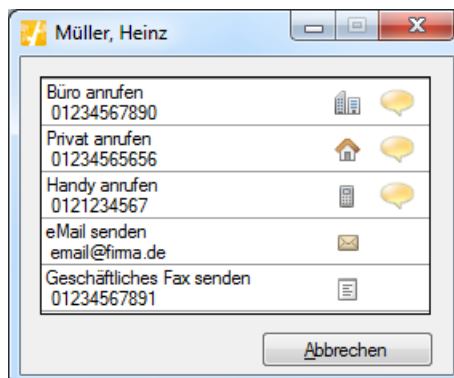
TAPIClient-Suche

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 *Max Mustermann* und *Erasmus Heimann*). In doppelten Anführungszeichen eingeschlossene Suchbegriffe werden dabei zusammengehalten (z.B. *"Max Mus"* für *Max Mustermann*).

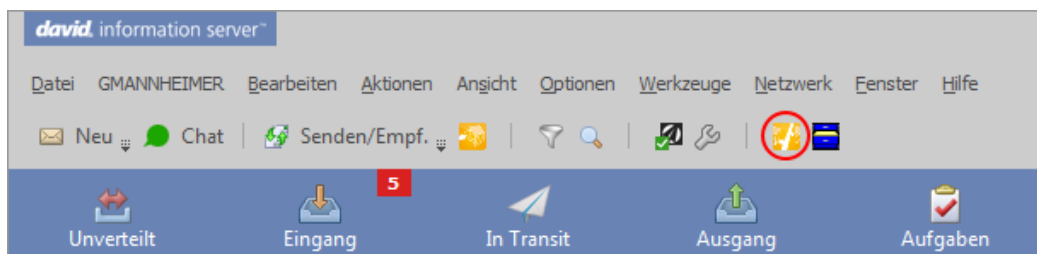


Über den Button „Kontakt bearbeiten“ können Sie den entsprechenden Adresseintrag im David Client bearbeiten. Per Doppelklick oder „Kontaktieren“ gelangen Sie zu einer Auswahl möglicher Telefonnummern und E-Mail-Adressen, die Sie durch Klicken auf das entsprechende Feld direkt anwählen können. Außerdem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



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

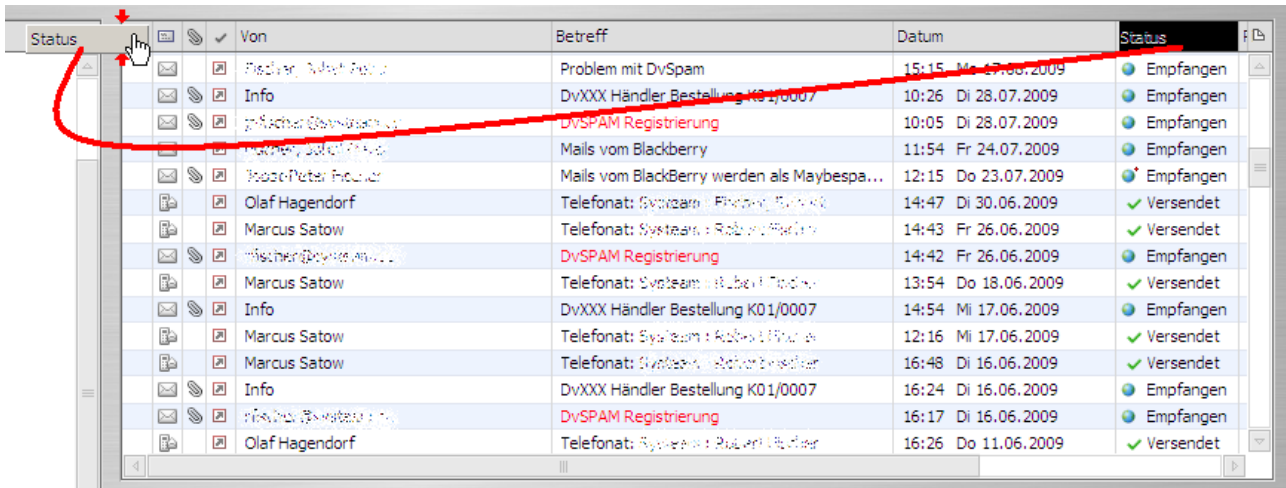
Sie erreichen die Suche nicht nur über das Kontextmenü des TAPIClients sondern auch direkt über Ihren David Client. Beim erstmaligen Start des TAPIClients wird die **[DvRELATIONS]**-Suche in der Schnellstartleiste verlinkt:



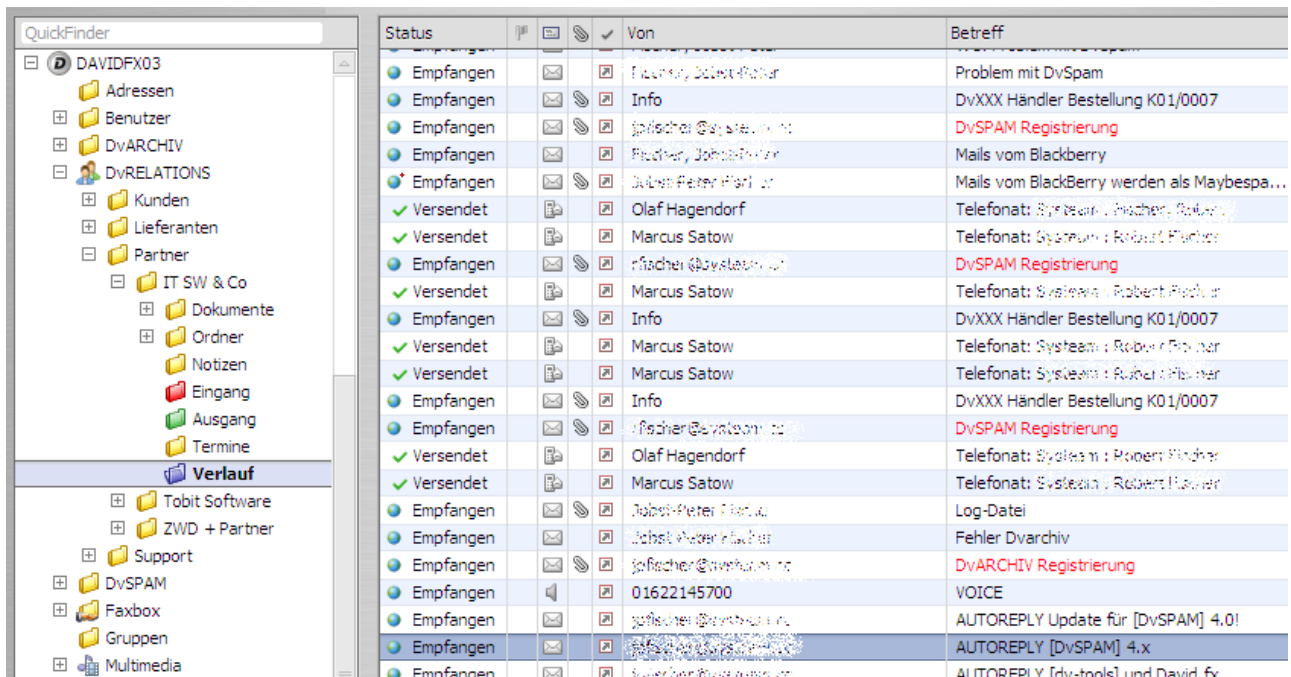
5 Tipps und Tricks

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.

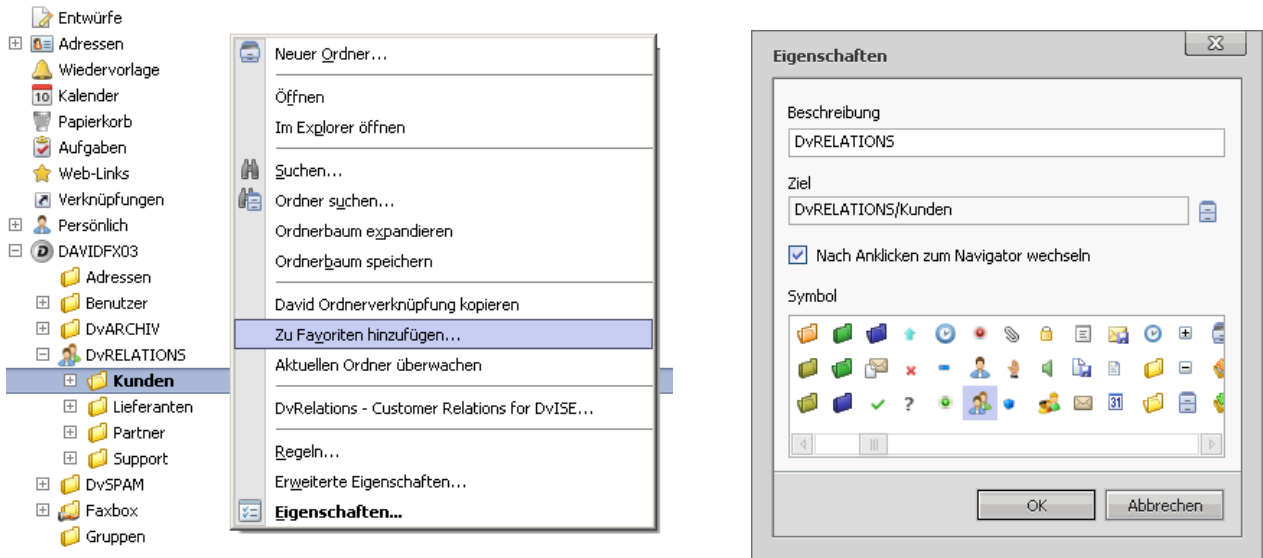


Diese Zuordnung muss jeder Benutzer einmal vornehmen. Die Einstellung gilt für alle David-Archives mit dem Anzeigetyp **Vorgabe** und somit auch für alle **[DvRELATIONS]-Verlaufsordner**.



Anlegen einer Verknüpfung zu DvRELATIONS in der Favoritenleiste des David Client

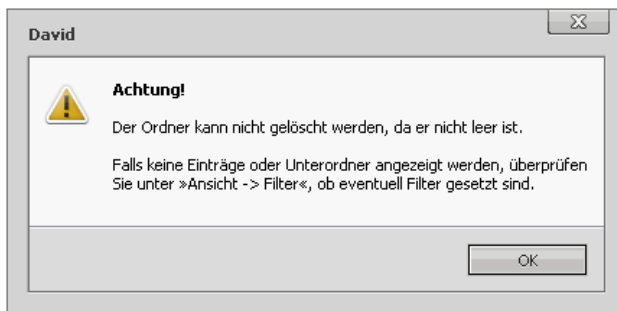
Zur Beschleunigung des Zugriffs auf die **[DvRELATIONS]**-Archives ist es möglich, eine Verknüpfung in der Favoritenleiste des David Clients anzulegen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf die von Ihnen am häufigsten genutzte Rubrik unterhalb des **[DvRELATIONS]**-Basisarchives (im Beispiel 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.



Löschen von [DvRELATIONS]-Archives

Für das Löschen von durch **[DvRELATIONS]** angelegten Archivstrukturen 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:



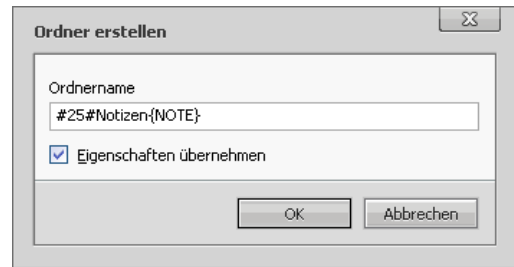
Drücken Sie jetzt auf der rechten Seite Ihrer Tastatur die Taste **Shift** (Umschalttaste) und klicken Sie bei gedrückter Taste auf **OK**. Das Archive wird gelöscht.



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

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

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.

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

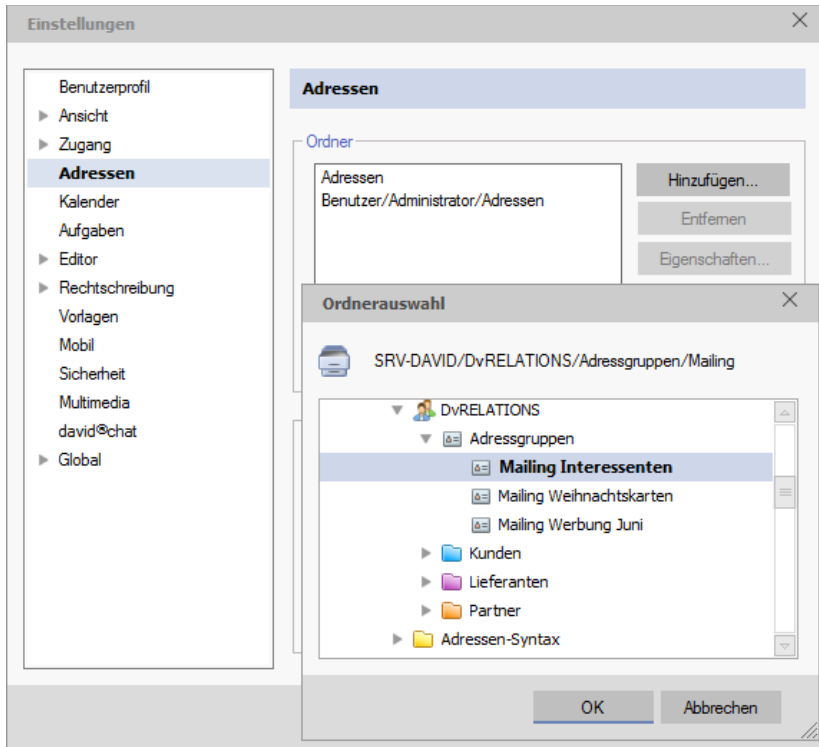
Dokumentenzuordnung:

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.

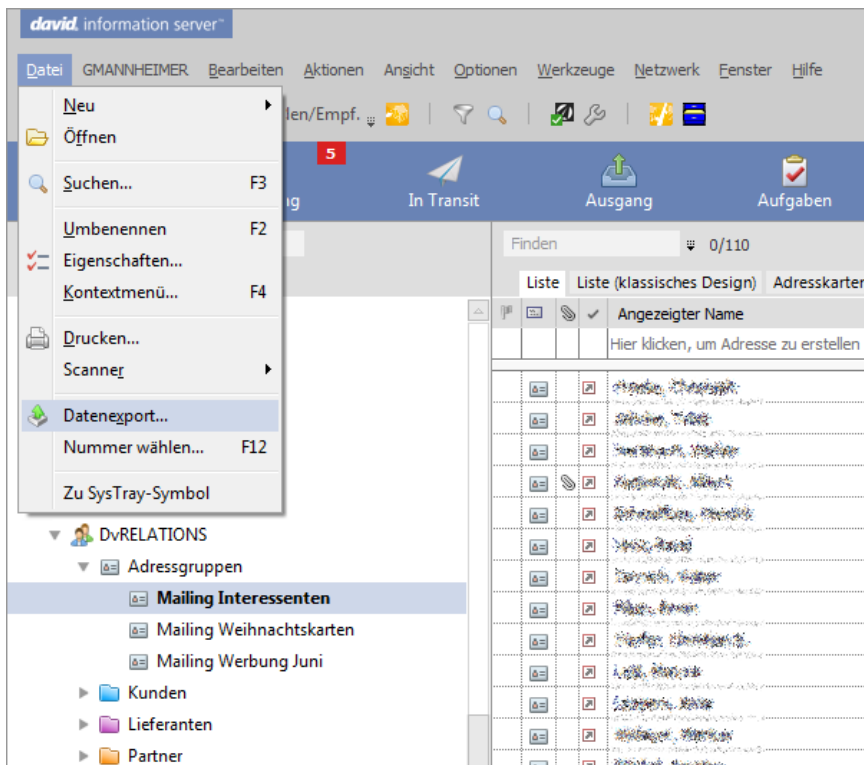
Verwenden von Adressgruppen:

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 Anruferfenster 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 Anruferfenster 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 Anruferfenster (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 Anruferfensters 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: www.dv-tools.de

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