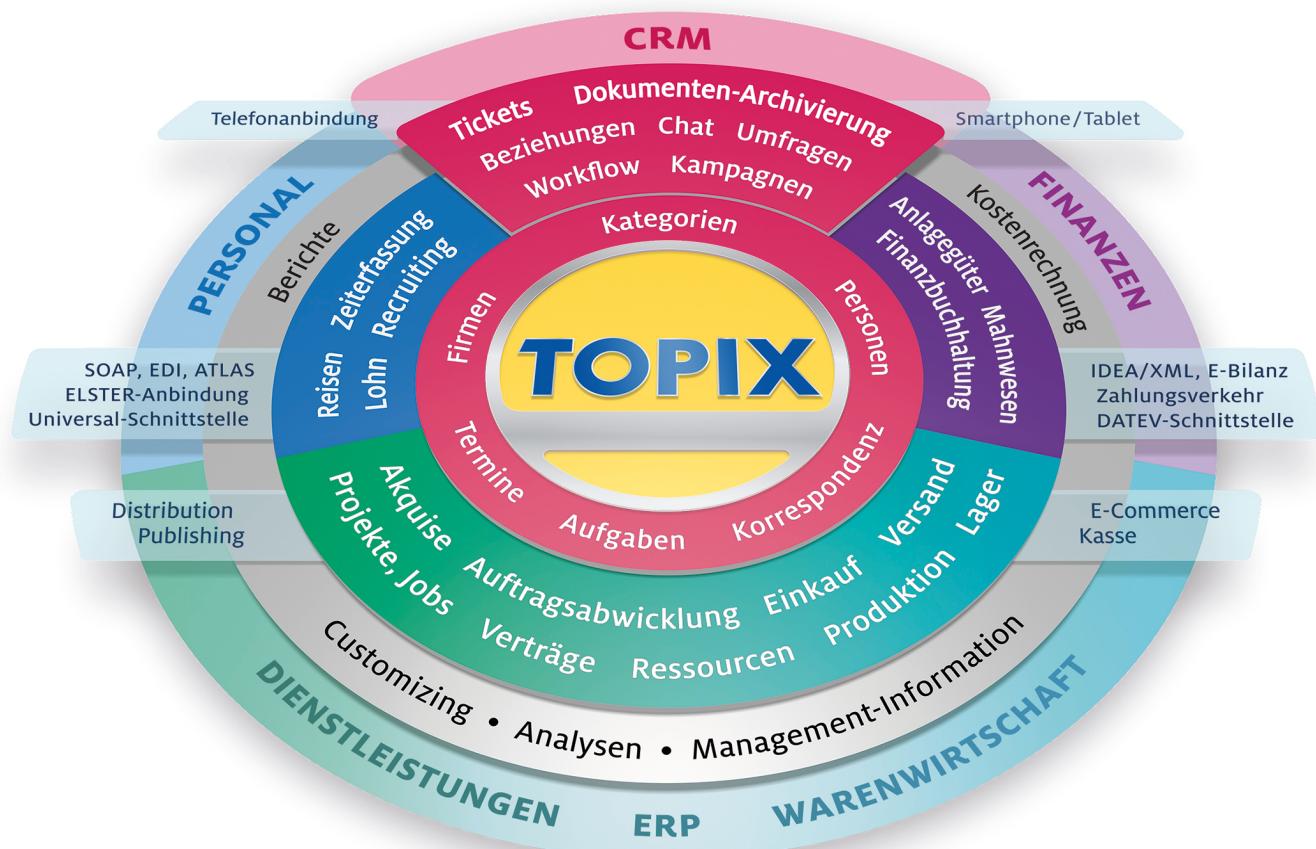


TOPIX®

BUSINESS SOFTWARE



Grundmodul/CRM/Ticketsystem - Feature Update '18

Inhalt

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Neue Benutzeroberfläche | 4 |
| 1.1 | Neue Optik | 4 |
| 1.2 | Befehlsleiste | 5 |
| 1.3 | Maskengröße | 6 |
| 2 | Englisches User-Interface | 7 |
| 3 | Cockpit für alle | 8 |
| 4 | TOPIX Grundmodul | 9 |
| 4.1 | Benutzerabhängige Kalenderanzeige | 9 |
| 4.2 | Freifelder im Benutzer | 10 |
| 4.3 | Spaltenfilter in allen Listen | 11 |
| 5 | Ticket-System | 12 |
| 5.1 | Themenabhängige Freifelder | 12 |
| 5.2 | Einheitenberechnung | 15 |

Copyright und Haftungsausschluss

Copyright © 1987 – 2018 TOPIX Business Software AG. Alle Rechte bleiben vorbehalten.

Alle Inhalte dieser Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Dies gilt sowohl für die einzelnen Artikel als auch für Abbildungen. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Autoren. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

4D, 4D Write, 4D View, 4D Server sowie die 4D Logos sind eingetragene Warenzeichen der 4D SAS. Acrobat, Adobe und InDesign sind eingetragene Warenzeichen der Adobe Systems Inc. Apple, Apple Watch, iOS, iPad, iPhone, Mac, Macintosh und OS X sind eingetragene Warenzeichen der Apple Inc. Android, Google und Chrome sind eingetragene Warenzeichen der Google Inc. Excel, Internet Explorer, Microsoft und Windows sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corp. TeamViewer ist ein eingetragenes Warenzeichen der TeamViewer GmbH. Alle in der Dokumentation genannten Marken sind Eigentum der jeweiligen Markeninhaber und werden anerkannt. Aus dem Fehlen der Markenzeichen ©, ® bzw. ™ kann nicht geschlossen werden, dass die Bezeichnung frei verfügbar oder ein freier Markenname ist.

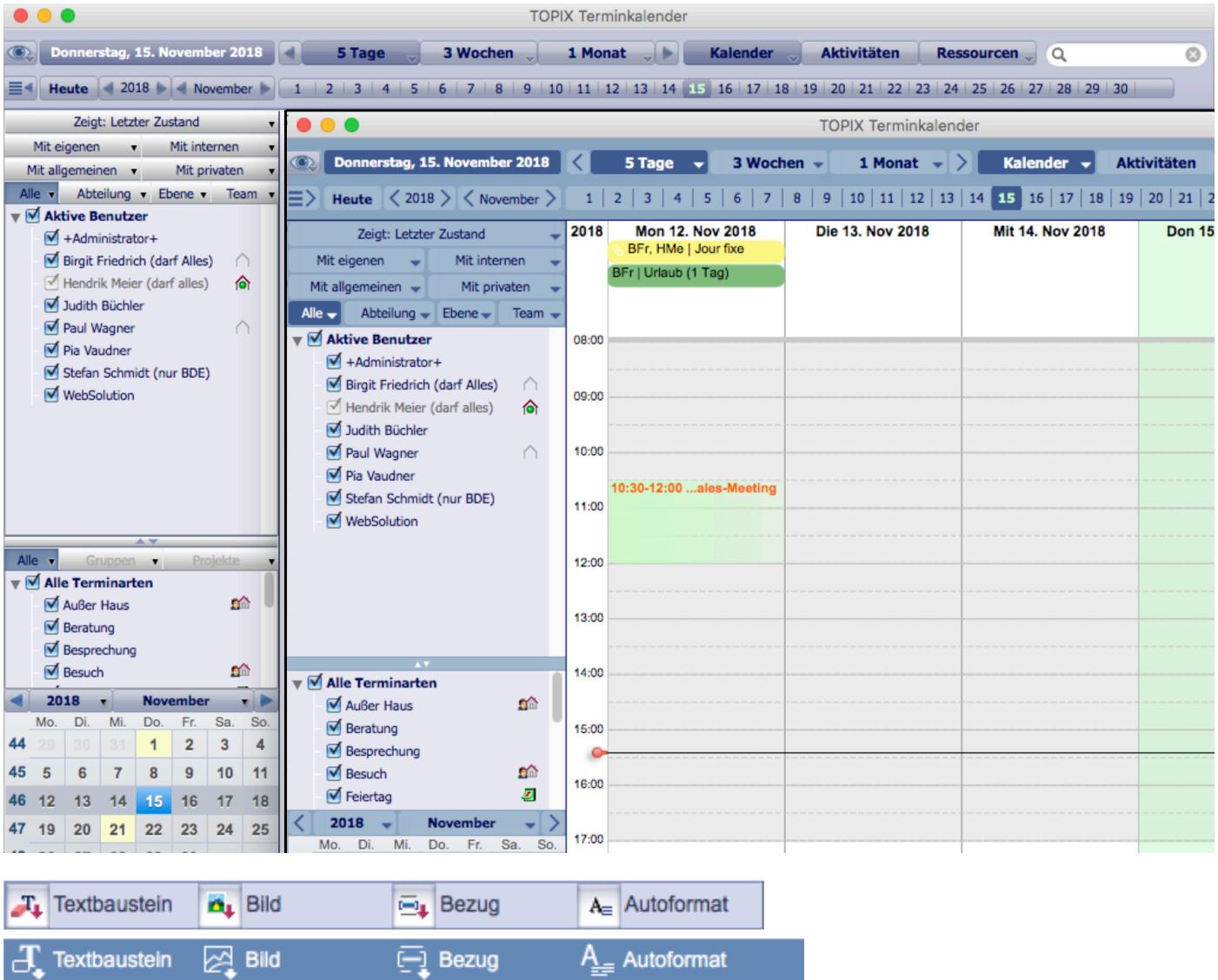
Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen wurden von den Autoren nach bestem Wissen sorgfältig zusammengestellt. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die angegebenen Daten dienen lediglich der Produktbeschreibung und sind nicht als zugesicherte Eigenschaft im Rechtssinne zu verstehen. Eine Gewährleistung für die Vollständigkeit, Richtigkeit, Qualität und Aktualität der bereitgestellten Informationen kann von dem Herausgeber und den Autoren nicht übernommen werden, sofern seitens der Autoren kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt; alle Informationen sind rechtlich unverbindlich. Dies gilt insbesondere aufgrund der stetigen Fortentwicklung der dieser Produktbeschreibung zugrunde liegenden Software. Die Autoren behalten es sich ausdrücklich vor, Teile der Dokumentation oder die gesamte Dokumentation ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung zeitweise oder endgültig einzustellen.

Diese Dokumentation steht ausschließlich Kunden der TOPIX Business Software AG zur Verfügung. Eine Haftung für irgendwelche Schäden Dritter ist ausgeschlossen, sofern seitens der Autoren kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

1 Neue Benutzeroberfläche

1.1 Neue Optik

Der TOPIX RichClient übernimmt weitgehend das moderne "Flat Design" der TOPIX WebSolution – ebenso das Farbschema und die Ikonen. Eine Vergrößerung von Schrift und Maskenraster auf die Werte der dadurch weniger gedrängt wirkenden WebSolution erfolgt in einem 2. Schritt voraussichtlich Ende 2019.



Felder mit hinterlegter zwingender bzw. optionaler Auswahlliste werden anstatt mit einem kleinen geschlossenen bzw. offenen Dreieck jetzt mit einem roten bzw. blauen Listensymbol gekennzeichnet, um die Verwechslung mit klassischen Menüs auszuschließen:



| | | | |
|-----------|-----------------|---|--|
| Firma | Kunze Maschinen |  | 10009, La |
| Anschrift | Hauptanschrift |  | Abteilung  Produktion |
| Position | Abtl.L. |  | Funktion  |
| Firma | Kunze Maschinen |  | 10009, La |
| Anschrift | Hauptanschrift |  | Abteilung  Produktion |
| Position | Abtl.L. |  | Funktion  |

Der Aufruf der Auswahlliste erfolgt wie gehabt durch Klick auf die Legende oder Eingabe eines Leerzeichens bzw. der gewünschten Anfangszeichen und Sprung in ein anderes Feld, z.B. mittels TAB.

1.2 Befehlsleiste



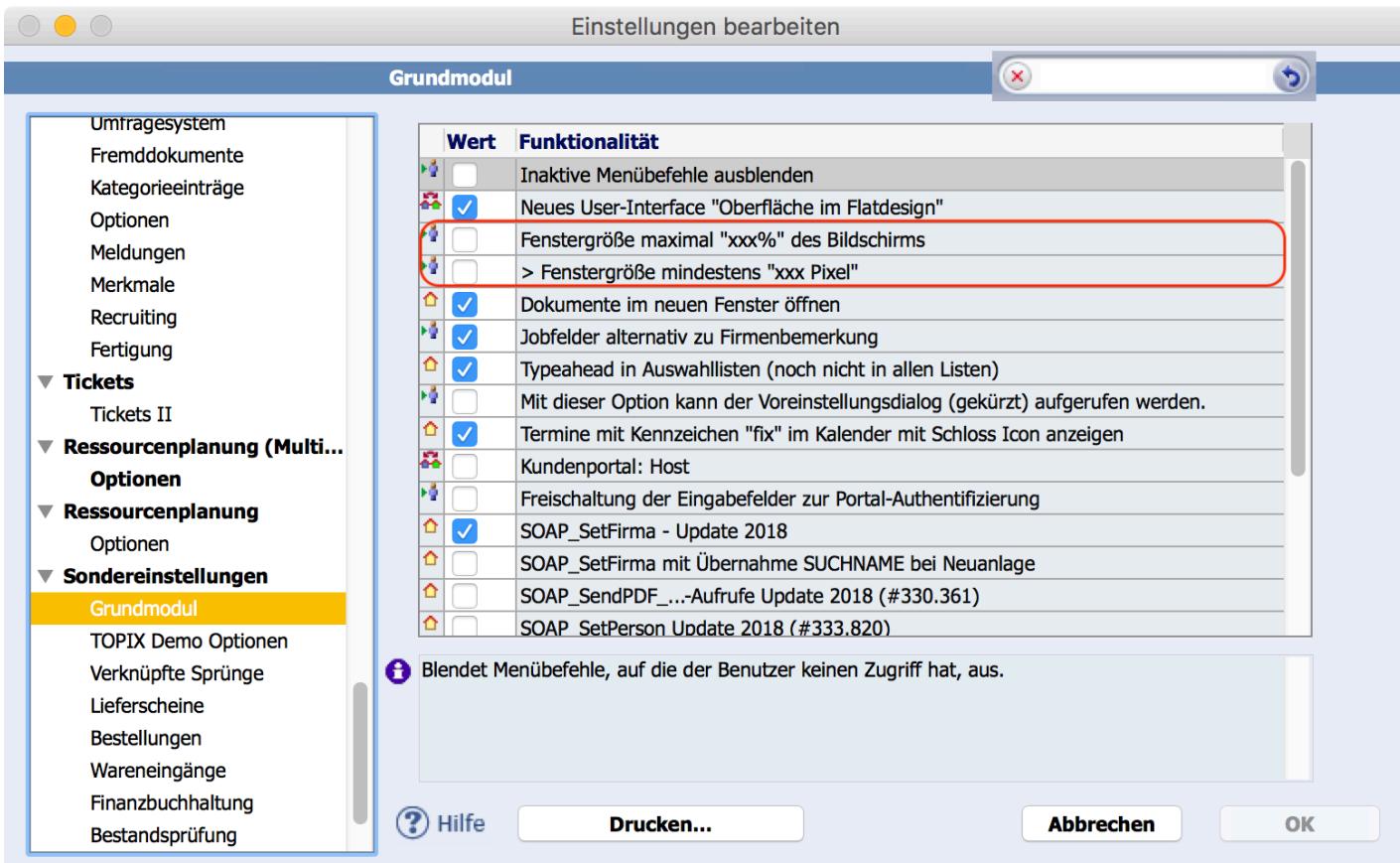
Bisher musste man einen Button mit hinterlegtem Menü (erkennbar an dem kleinen schwarzen Dreieck) länger gedrückt halten (Long-Klick), um das Untermenü zu öffnen.



Jetzt kann man das Untermenü alternativ durch Einfachklick auf den separierten Dreieck-Button öffnen.

1.3 Maskengröße

Die Maskengröße kann optional verändert werden. Hierzu gibt es zwei Möglichkeiten unter *Einstellungen (mit gedrückter Shift-Taste öffnen) > Sondereinstellungen > Grundmodul*.

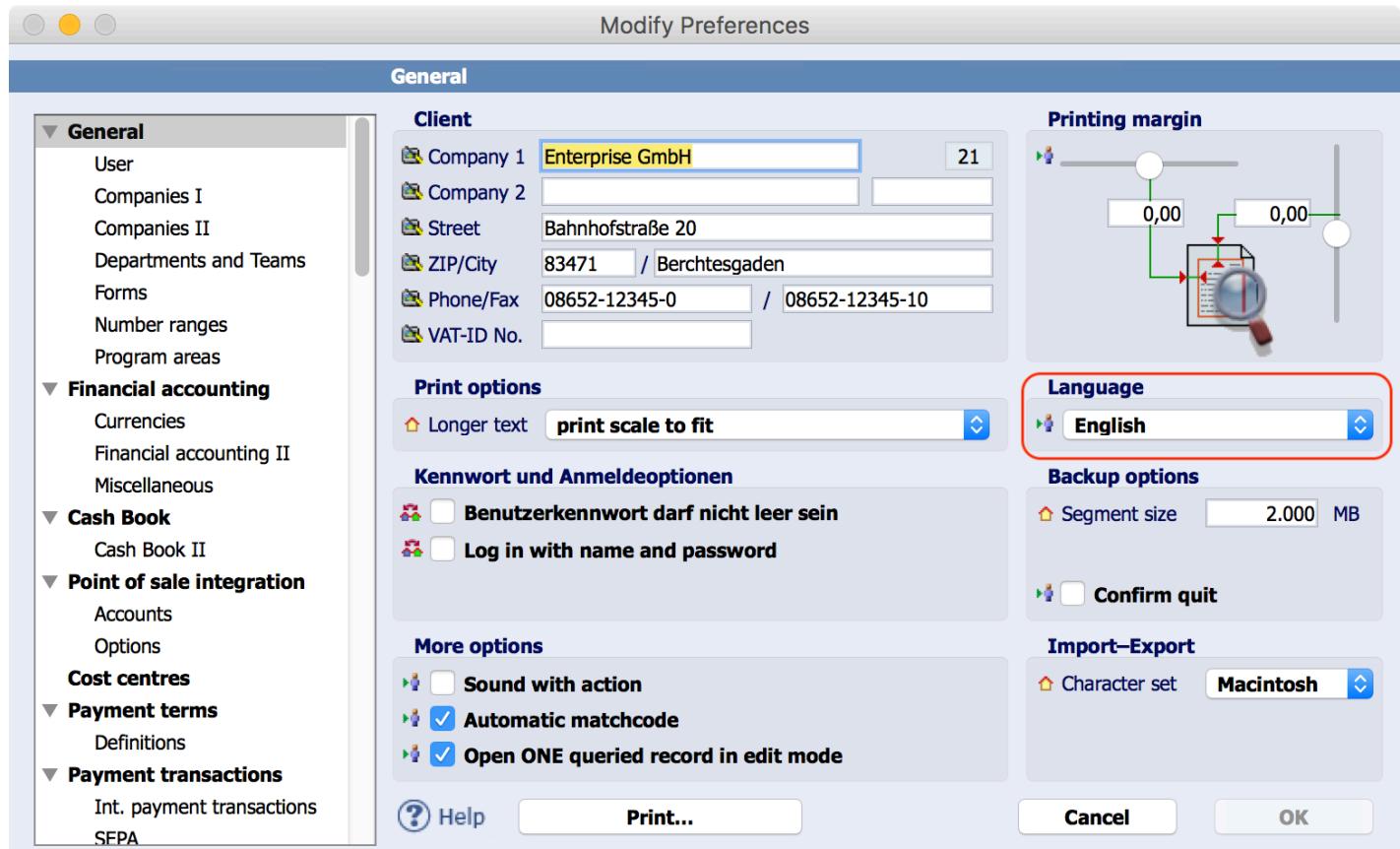


Mittels *Fenstergröße maximal "xxx%" des Bildschirms* kann die maximale Maskengröße auf den angegebenen Prozentwert (gemessen an der Bildschirmbreite) begrenzt werden (100 = volle Bildschirmgröße).

Mittels *Fenstergröße mindestens "xxx Pixel"* kann die minimale Maskengröße auf die angegebene Pixelzahl (gemessen in der Breite) begrenzt werden.

2 Englisches User-Interface

Die bisher als separates Modul verfügbare englische Benutzeroberfläche steht nun allen Anwendern im Rahmen des Grundmoduls zur Verfügung. Nach entsprechender Umschaltung unter *Einstellungen > Allgemein > Sprache* erfolgt die Darstellung der Programm-Menüs, Masken und Meldungen in Englisch inkl. englischer Zahlen-, Datums- und Zeitformate.



Bitte beachten Sie, dass das Programmverhalten und Auswertungen unverändert der jeweiligen Länderversion (DE/AT/CH) entsprechen und auch benutzerdefinierte Legenden (z. B. bei Freifeldern) nicht übersetzt werden können.

3 Cockpit für alle

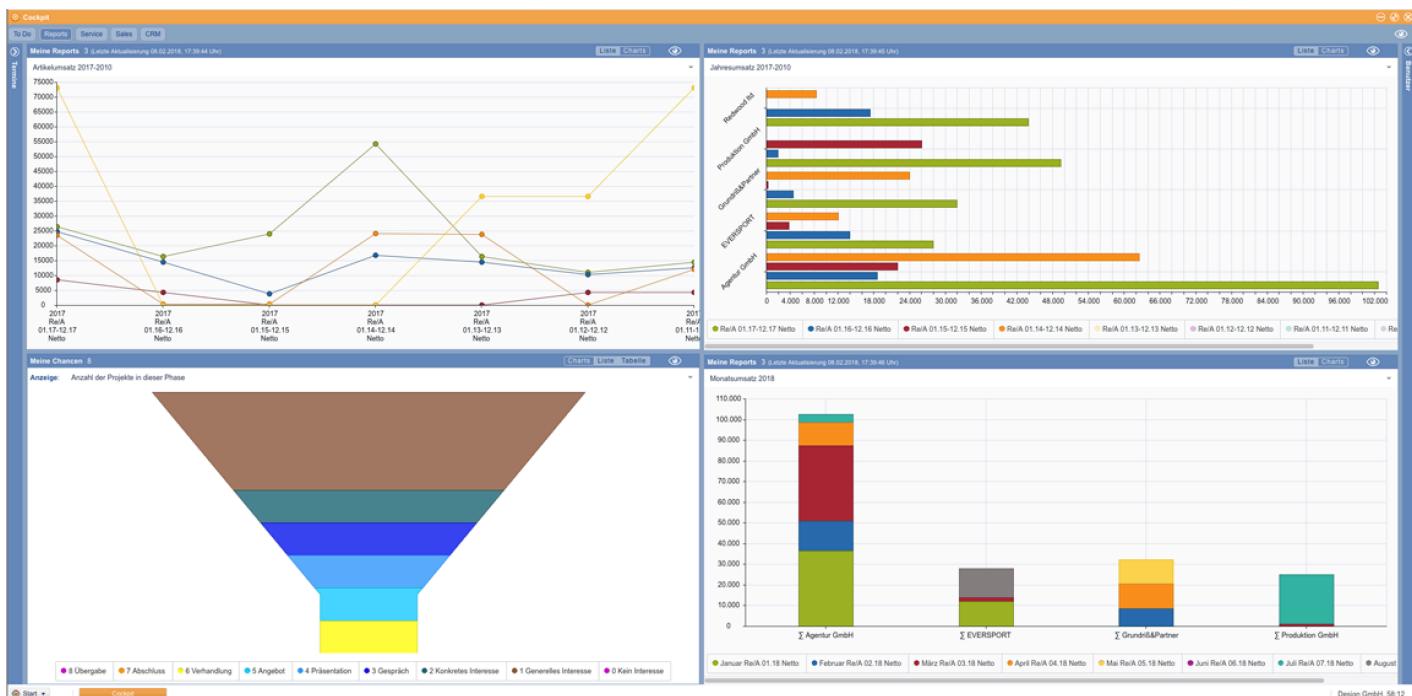
Das bisher nur im Modul CRM enthaltene **TOPIX Cockpit** steht ab sofort bereits innerhalb des Grundmoduls, d.h. für alle Anwender zur Verfügung.

Voraussetzungen:

- Da es sich beim Cockpit um eine Entwicklung innerhalb der TOPIX WebSolution handelt, auf die vom TOPIX RichClient zugegriffen wird, muss die TOPIX WebSolution installiert sein und laufen.
- Damit der Menüpunkt *Ablage/Datei > Cockpit* auch für die Benutzer nutzbar ist, muss dieser ggf. noch in der Benutzerverwaltung freigeschaltet werden.

Während beispielsweise in der Firmenmaske mit dem rechtsseitigen Verknüpfungsbereich die Daten in einer "firmenzentrierten" Sicht dargestellt werden, bietet das Cockpit eine benutzerzentrierte Sicht auf die Daten. D.h. es werden die für den Benutzer relevanten Datensätze – beispielsweise nicht alle, sondern nur die eigenen E-Mails – dargestellt. Zudem sind Inhalt und Art der Anzeige vielfältig individuell konfigurierbar und es können mehrere verschiedene "Sichten" definiert werden, zwischen denen mit einem einzigen Klick umgeschaltet werden kann.

Details zum Funktionsumfang finden Sie im Handbuch *TOPIX CRM*, wobei Sie natürlich nur diejenigen Cockpit-Komponenten einrichten können, die zu von Ihnen lizenzierten TOPIX-Modulen gehören. So ist beispielsweise die Cockpit-Komponente *Verkaufschancen (Vertriebsprojekte)* mit dem Vertriebstrichter auch weiterhin nur verfügbar, wenn das TOPIX-Modul *CRM* Bestandteil der Lizenz ist.



4 TOPIX Grundmodul

4.1 Benutzerabhängige Kalenderanzeige

Diese ganz andere Ansicht auf den Kalender zeigt Ihnen übersichtlich die freien und verplanten Kapazitäten aller oder auch nur ausgewählter Benutzer an. Neben den Terminen können auch Jobs dargestellt werden. Besonders interessant ist diese Kalenderanzeige z.B. für die Personaleinsatzplanung wie für den Außendienst oder die Produktion.

Zur Aktivierung wählen Sie *Einstellungen* (mit gedrückter Shift-Taste öffnen) > *Sondereinstellungen* > *Grundmodul* > *Kalender: Neue Ansichten auf Basis von Benutzern*. Die alternativ vertikale oder horizontale Benutzer-Ansicht kann dann im Button-Menü von *Kalender* aufgerufen werden.

4.2 Freifelder im Benutzer

Innerhalb der Benutzerverwaltung steht das neue Register Freifelder mit 15 Textfeldern, 4 Datumsfeldern, 15 Zahlenfeldern und 25 Ankreuzfeldern zur Verfügung. Durch diese Freifelder können die Benutzerdaten mit individuell definierbaren Zusatzinformationen ergänzt werden. Diese können wiederum als Basis für erweiterte benutzerspezifische Möglichkeiten der Rechtevergabe verwendet werden können.

| Textfelder | | Zahlenfelder | | Werte | |
|------------------|--|------------------|---|------------------|--|
| Freifeld Text 01 | | Freifeld Zahl 01 | 0 | Freifeld Wert 01 | |
| Freifeld Text 02 | | Freifeld Zahl 02 | 0 | Freifeld Wert 02 | |
| Freifeld Text 03 | | Freifeld Zahl 03 | 0 | Freifeld Wert 03 | |
| Freifeld Text 04 | | Freifeld Zahl 04 | 0 | Freifeld Wert 04 | |
| Freifeld Text 05 | | Freifeld Zahl 05 | 0 | Freifeld Wert 05 | |
| Freifeld Text 06 | | Freifeld Zahl 06 | 0 | Freifeld Wert 06 | |
| Freifeld Text 07 | | Freifeld Zahl 07 | 0 | Freifeld Wert 07 | |
| Freifeld Text 08 | | Freifeld Zahl 08 | 0 | Freifeld Wert 08 | |
| Freifeld Text 09 | | Freifeld Zahl 09 | 0 | Freifeld Wert 09 | |
| Freifeld Text 10 | | Freifeld Zahl 10 | 0 | Freifeld Wert 10 | |
| Freifeld Text 11 | | Freifeld Zahl 11 | 0 | Freifeld Wert 11 | |
| Freifeld Text 12 | | Freifeld Zahl 12 | 0 | Freifeld Wert 12 | |
| Freifeld Text 13 | | Freifeld Zahl 13 | 0 | Freifeld Wert 13 | |
| Freifeld Text 14 | | Freifeld Zahl 14 | 0 | Freifeld Wert 14 | |
| Freifeld Text 15 | | Freifeld Zahl 15 | 0 | Freifeld Wert 15 | |

4.3 Spaltenfilter in Listen

Mit dieser Funktion kann die Liste nach dem in einer Spalte vorkommenden Wert gefiltert werden. Dazu kann in allen Übersichtslisten mit einem Rechts-Klick auf den Spaltentitel ein Kontextmenü aufgerufen werden, in dem die Werte der jeweiligen Spalte verdichtet zu sehen sind. Die Auswahl eines Wertes wirkt auf die Anzeige in der Liste: nur Einträge mit diesem Wert werden angezeigt. Die Größe des Kontextmenüs ist maximal auf 1.000 Einträge beschränkt – aus Performance-Gründen und da größere Auswahllisten auf diese Art nicht sinnvoll verwaltet werden können.

Zur Aktivierung wählen Sie *Einstellungen (mit gedrückter Shift-Taste öffnen) > Sondereinstellungen > Grundmodul > Mit dieser Option kann die Liste nach dem in einer Spalte vorkommenden Wert gefiltert werden (Autofilter)*.

Beispiel: Grenzen Sie mit einem einzigen (Rechts-)Klick die Liste der Mitarbeiter auf die der Abteilung "Produktion" ein:

| Nummer | Nachname | Vorname | Abteilung | Einführungdatum | Geburtstag | Resturlaub... | € | |
|--------|-----------|---------|------------------|-----------------|------------|---------------|---|--|
| 001 | Azubi | Hugo | Produktion | 011 | 02.09.1972 | 134,00 | | |
| 002 | Lehrling | Susi | Service | 012 | 27.03.1972 | 144,00 | | |
| 003 | Fritz | Birgit | Verwaltung | 009 | 05.04.1956 | 131,00 | | |
| 004 | Free | Willi | Geschäftsleitung | 009 | 11.11.1970 | 150,00 | | |
| 005 | Meier | Hendrik | Geschäftsleitung | 011 | 30.05.1970 | 150,00 | | |
| 006 | Permanent | Peter | Entwicklung | 009 | 01.01.1964 | 127,00 | | |
| 007 | Aspirin | Hilde | Vertrieb | 011 | 22.08.1972 | 124,00 | | |
| 008 | Unter | Ilse | Verwaltung | 012 | 23.12.1965 | 137,00 | | |
| 009 | Mini | Jürgen | Entwicklung | 01.05.2012 | 18.05.1972 | 134,00 | | |
| 010 | Otto | Andi | Vertrieb | 01.11.2010 | 19.06.1956 | 30,00 | | |
| 011 | Jordan | Anna | Produktion | 01.02.2013 | 15.08.1972 | 76,00 | | |
| 012 | Wagner | Anna | Produktion | 01.01.2011 | 11.04.1968 | 36,00 | | |
| 013 | Wagner | Paul | Produktion | 01.01.2010 | 28.11.1982 | 150,00 | | |
| 014 | Demel | Mia | Werbung&PR | 01.01.2012 | 14.01.1972 | 150,00 | | |
| 015 | Corratec | Björn | Werbung&PR | 01.01.2012 | 18.01.1964 | 150,00 | | |
| 016 | Gierig | Hans | Service | 01.01.2011 | 15.08.1972 | 150,00 | | |
| 017 | Altert | Else | Entwicklung | 01.07.2010 | 26.04.1953 | 128,00 | | |
| 018 | Bäcker | Peter | Vertrieb | 01.10.2012 | 08.09.1973 | 120,00 | | |

5 Ticket-System

5.1 Themenabhängige Freifelder und Ticket-Status-Listen

Die Freifelder rechts oben in der Ticketmaske erlauben die Anpassung der Maske an die individuellen Bedürfnisse. Um für unterschiedliche Ticket-Typen sowohl unterschiedliche Freifelder als auch unterschiedliche Status-Listen verwenden zu können, können diese pro *Thema* separat definiert werden. Dies gestattet die Verwendung des Ticketsystems für unterschiedliche Zwecke wie beispielsweise die Verwaltung von Firmen-KFZ oder Bewerbungen.

| Steuerung | | | Bemerkung | Protokoll * |
|--------------|---------------|---|--|-------------|
| ✓ Status | 1 Bestellt | me 15.11.2018 | Prio. | |
| Thema | KFZ | Berechnen | Einheiten | 0 |
| Leas/Fin/Kfz | Leasing | <input checked="" type="checkbox"/> Fahreralter >23 | <input checked="" type="checkbox"/> inkl. Versich. | |
| Vertragsnr. | Skoda A880442 | <input type="checkbox"/> Einzelgarage | <input checked="" type="checkbox"/> inkl. Winterräd. | |
| km/Jahr | 25.000 | Vertragsende | | |
| VK/Rate | 27.950,00 | 357,33 | Datum km-Stand | |
| km-Stand | | | | |
| Freifeld 8 | | | | |

| Steuerung | | | Bemerkung | Protokoll * |
|-------------|---------------|---|-----------|-------------|
| ✓ Status | 7 Eingestellt | sfr 29.06.2017 | Prio. | |
| Thema | Bewerbung | o. Berechn. | Einheiten | 0 |
| Stelle | Koch | <input type="checkbox"/> Initiativbewerb. | | |
| Bewerb. via | E-Mail | | | |
| Kontakt via | | Frühester Beginn | | |
| Jahresbrto. | | | | |
| Grund | | | | |

Voraussetzungen:

- Unter *Einstellungen (mit gedrückter Shift-Taste öffnen) > Sondereinstellungen* müssen die beiden Optionen *Freie Felder über Kategorienamen nach Thema einstellbar* und *Auswahlliste Ticket-Status über Kategorienamen nach Thema einstellbar* aktiviert sein.
- Um den Ticketstatus manuell zu erweitern, muss aktuell folgende Sondereinstellung gesetzt werden: *Einstellungen (mit gedrückter Shift-Taste öffnen) > Sondereinstellungen > Grundmodul > Erweiterter Status und Statusprotokoll in Kategorien*.
- Damit die Statuslisten unter *Stamm > Auswahllisten > Statuslisten* bearbeitet werden können, muss dieser Menüpunkt ggf. noch in der Benutzerverwaltung freigeschaltet werden.

ACHTUNG: Die Änderungen der unterschiedlichen Status-Varianten erfordern zwingend einen Neustart des Systems!

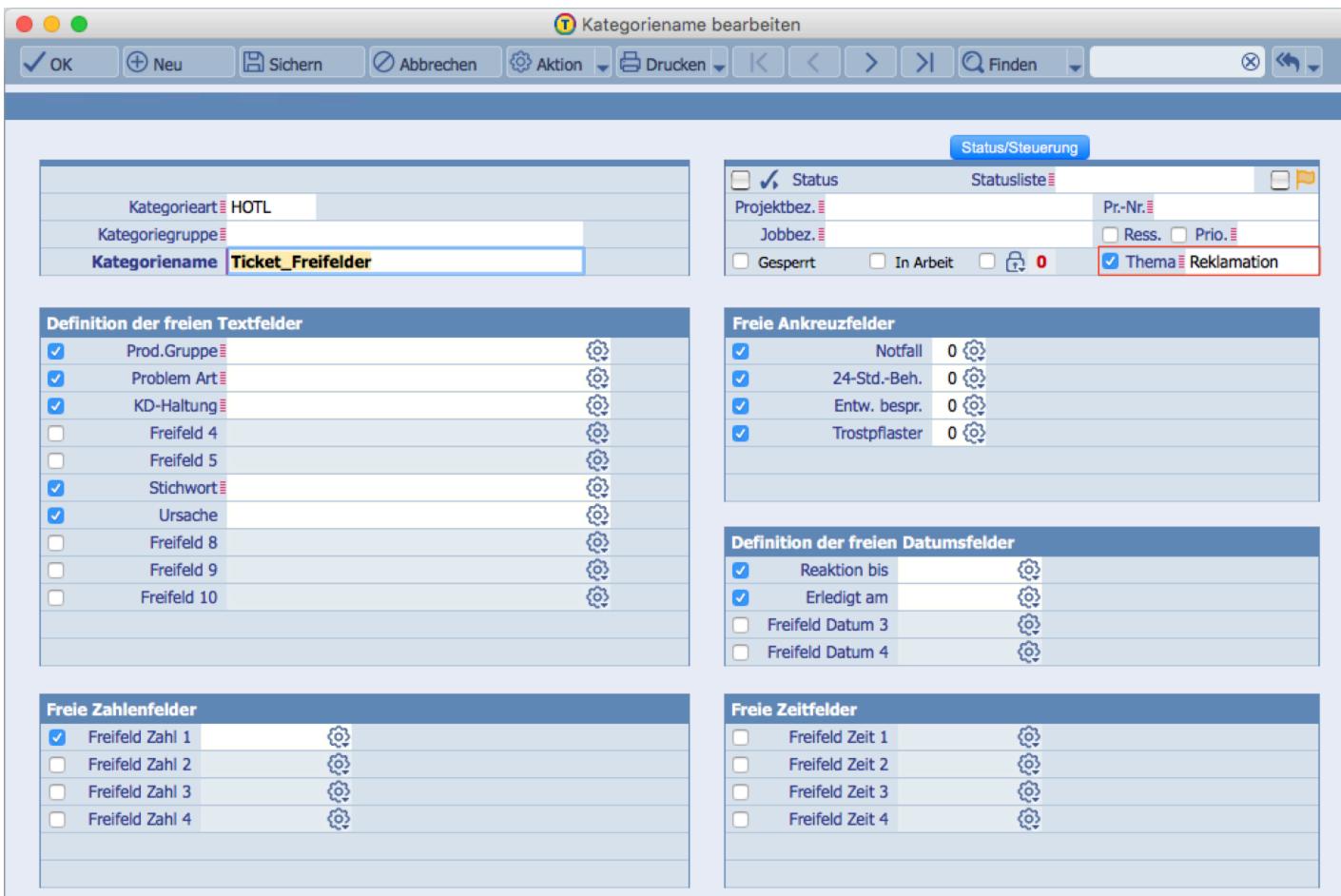
Unterschiedliche **Themen** werden über *Stamm > Auswahllisten > Themen* angelegt und können dort verwaltet werden.

Sind die Themen eingerichtet, folgt als nächster Schritt die Einrichtung der **Kategorienamen** unter *Stamm > Weitere Stammdaten > Kategorienamen*. Wichtig ist dabei die Einhaltung einer bestimmten Syntax wie im nachfolgenden Screenshot ersichtlich:



| Kategorieart | Kategoriegruppe | Kategoriename | In Arbeit | Gesperrt | |
|--------------|-----------------|---------------------------|-----------|----------|--|
| HOTL | | Ticket_Freifelder | | | |
| HOTL | | Ticket_Freifelder_GF | | | |
| HOTL | | Ticket_Freifelder_Upgrade | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Im Standard des Ticketsystems wird der Kategorienname **Ticket_Freifelder** ausgeliefert. Möchten Sie nun nach weiteren Themen unterscheiden, ist es notwendig, die Kategorienamen entsprechend mit **Ticket_Freifelder_IhrName** zu benennen und im Kategorienamen auch das Thema zuzuordnen.



Für einen besseren Überblick sollte die Statusliste genauso benannt werden, wie das dazugehörige Thema. Im nachfolgenden Beispiel wurden unter der Statusliste **Reklamation** die beiden Status **Test1** und **Test2** angelegt. Wird ein Ticket nun auf das Thema **Reklamation** umgestellt, wird die

entsprechende Statusliste geladen und es ist nur noch möglich, die Status Test1 und Test2 auszuwählen.

Ticket erfassen

Statusliste bearbeiten#2

| Status kurz | Statusbezeichnung | Sprache |
|-------------|-------------------|---------|
| 1 | Test1 | 1 |
| 2 | Test2 | 1 |

Kategorienname bearbeiten#4

Status/Steuerung

Definition der freien Textfelder

Freie Ankreuzfelder

Definition der freien Datumsfelder

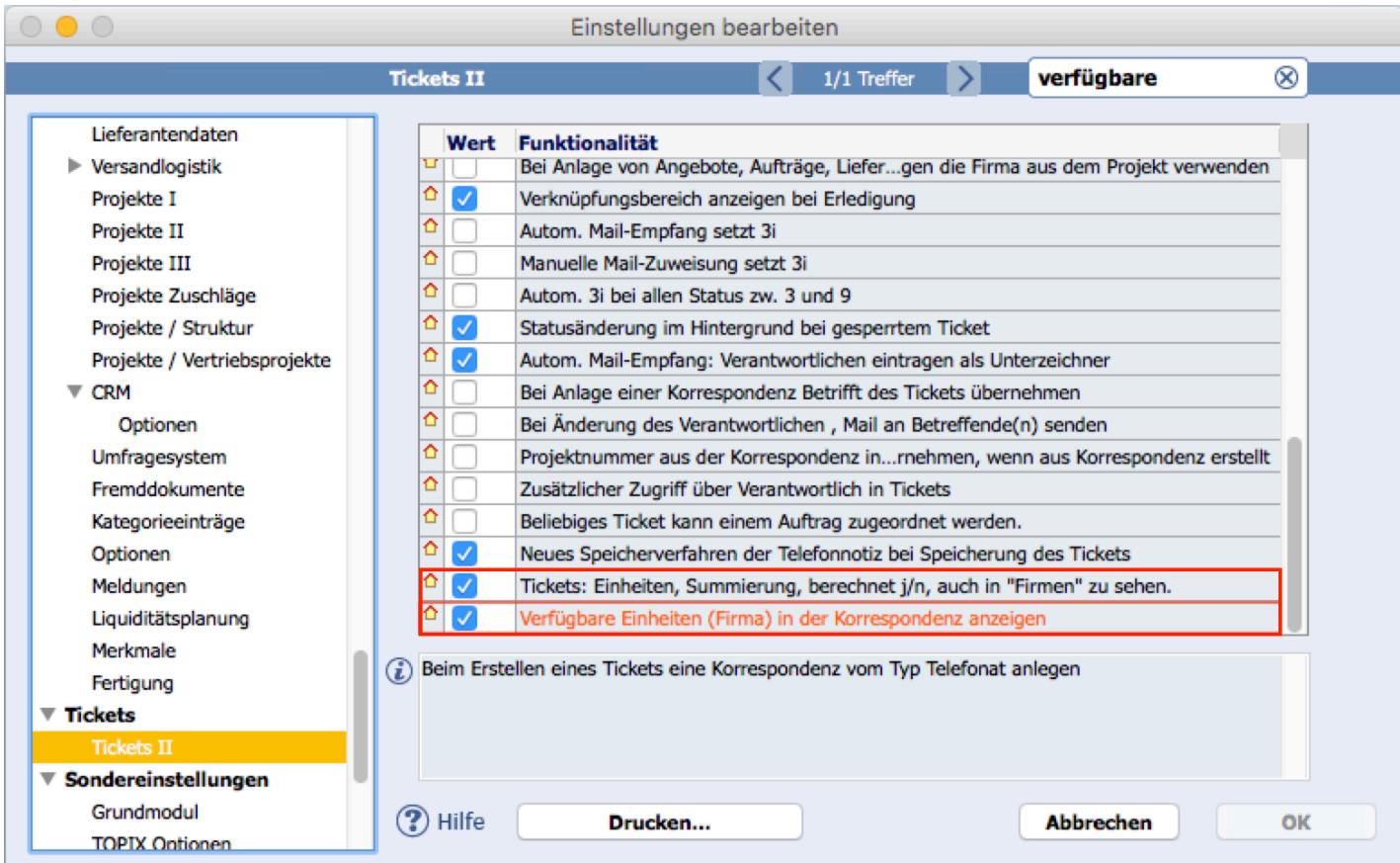
Freie Zahlensfelder

Freie Zeitfelder

5.2 Einheitenberechnung

Um eine Einheitenberechnung in den Tickets zu ermöglichen, aktivieren Sie *Einstellungen > Tickets > Tickets II > Tickets: Einheiten, Summierung, berechnet j/n, auch in "Firmen" zu sehen*. Dies ermöglicht die Darstellung der Einheiten in der Ticketübersicht und in der Firma.

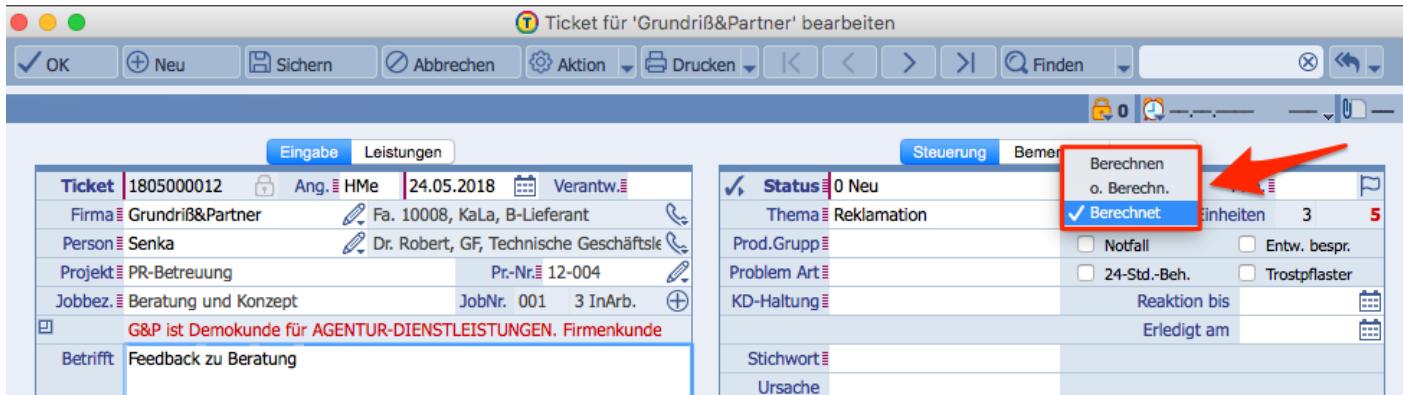
Darüber hinaus kann für eine Einheitendarstellung innerhalb der Korrespondenzen die unmittelbar darunter befindliche Einstellung gesetzt werden: *Verfügbare Einheiten (Firma) in der Korrespondenz anzeigen*.



Nachdem diese Einstellungen aktiviert wurden, ist es möglich, eine Berechnung der Tickets darzustellen. Die Vergabe der Einheiten erfolgt dabei innerhalb der Korrespondenzen (Brief, Fax, E-Mail, Telefonat, Besprechung) rechts oben im Feld *Einheiten*.

Dabei bleibt es Ihnen überlassen, was Sie als eine sinnvolle "Einheit" definieren wollen, die die Berechnung der Tickets erleichtert (z.B. eine bestimmte Anzahl von Minuten = Arbeitseinheit).

Im Ticket wird die Summe der Einheiten der in diesem Ticket enthaltenen Korrespondenzen angezeigt. Pro Ticket kann entschieden werden, ob ein Ticket bereits *berechnet* ist, berechnet werden soll (*Berechnen*) oder nicht berechnet wird (*o. Berechn.*).



In der Übersichtsliste der Tickets ist es dann möglich, durch Klick auf das Taschenrechnersymbol die Ticket-Einheiten zu summieren.

| | Ticket | Firma | Betreff | Prod. Gruppe | Status | Einheiten |
|--|------------|------------------|-----------------------------------|--------------|---------|-----------|
| | Datum | Von | Verantwortlich | Thema | Prio. | Berechnet |
| | 1805000012 | Grundriß&Partner | Feedback | Reklamation | 0 Neu | 3 |
| | 24.05.2018 | HMe | | | | |
| | 1805000011 | Grundriß&Partner | Diverse Rückfragen | Reklamation | 1 Offen | 5 |
| | 24.05.2018 | HMe | | | | |
| | 1805000010 | sport+design | Laminierstraße (internes Projekt) | Reklamation | 1 Offen | 0 |
| | 24.05.2018 | HMe | | | | |

| | Summe |
|-----------|-------|
| Berechnet | 3 |
| Gesamt | 8 |

Bereits berechnete Einheiten werden in der Übersichtsliste mit einem "gelben Punkt" gekennzeichnet und in der Spalte *Berechnet* angezeigt.

ACHTUNG: Bei nachträglicher Änderung der Einheiten muss über *Aktion > Automatisch Ändern* die Berechnung der Einheiten *aktualisiert* werden.

Via *Automatisch Ändern* kann auch nachträglich eine Auswahl auf *berechnet* gesetzt werden.

Pro Firma werden die gesamten Einheiten ebenfalls im Firmendatensatz ersichtlich und auf *Einheiten* und *davon berechnet* aufgeteilt.



The screenshot shows the 'Firma' (Company) screen with the following details:

- Firmenr.**: 10008
- Suchname**: Grundriß&Partner
- Kürzel**: G&P
- F.St.**: OK
- Priorität**: B-Lieferant
- Betreuer**: HMe
- Vertreter**: (empty)
- Einheiten**: 5 davon berechnet
- Einheiten**: 3

Zusätzlich sehen Sie die vergebenen Einheiten auch in der Liste der Korrespondenzen pro Korrespondenz und können nach deren Menge auf- oder absteigend sortieren.



The screenshot shows the 'Korrespondenzen' (Correspondences) list with the following table:

| | Typ | Datum | Einheit | Diktat | Firma | Person | Betreff | Gesendet/Gedruckt | S |
|--|-----------|------------|---------|--------|------------------|--------------|--|-----------------------|---|
| | Telefonat | 23.05.2018 | 10,00 | HMe | | | Telefonat zum Ticket 1805000006 | | |
| | Telefonat | 24.05.2018 | 5,00 | HMe | Grundriß&Partner | | Telefonat zum Ticket 1805000011 | | ✓ |
| | Telefonat | 24.05.2018 | 3,00 | HMe | Grundriß&Partner | | Telefonat zum Ticket 1805000011<-180500001 | | ✓ |
| | E-Mail | 18.04.2014 | | HMe | Kunze Maschinen | Gerppenstein | Anfrage für eine neue Laminierstraße | 18.04.2014, 16:51 Uhr | |
| | Telefonat | 16.05.2014 | | PWa | EVERSPORT | Bindola | Ticket STIC120800001: Detailklärung | | |