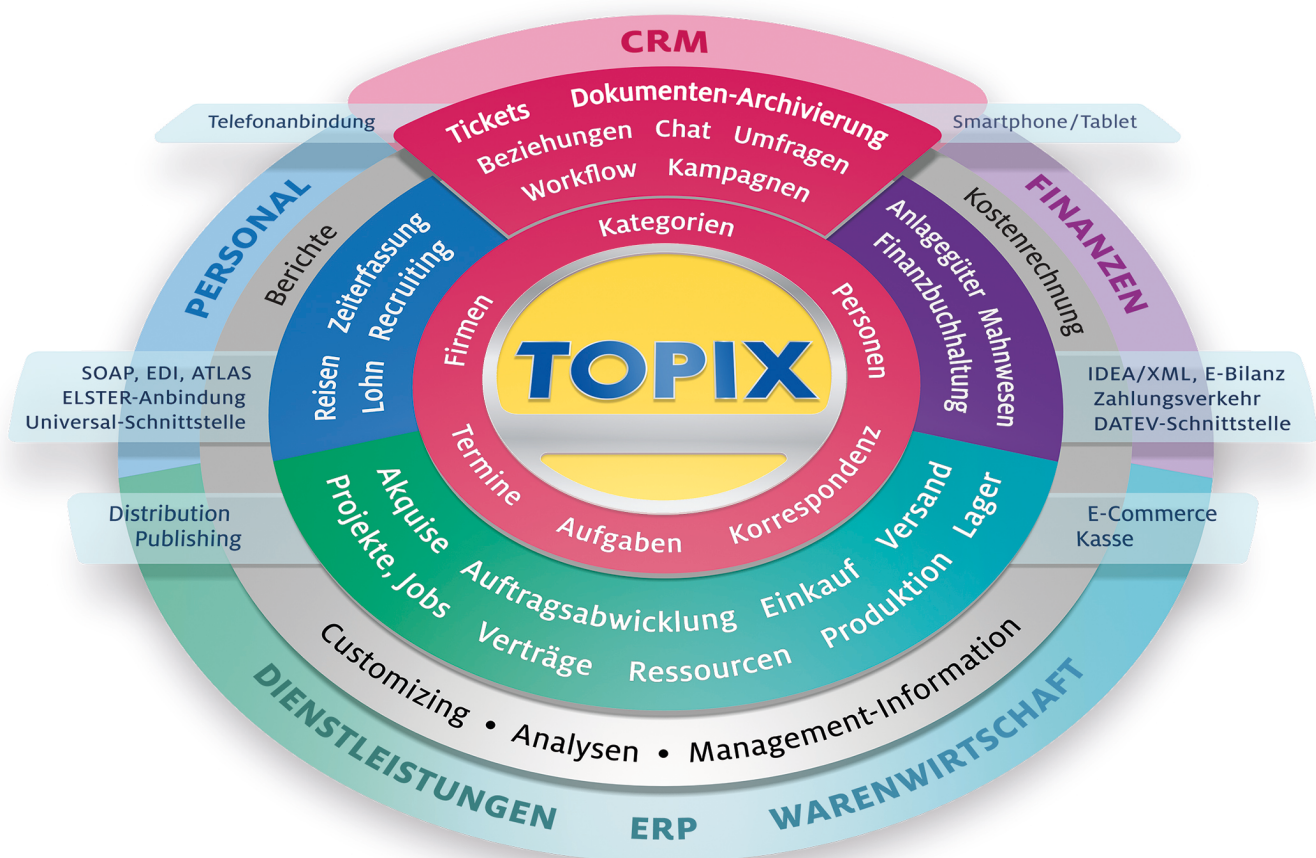


# TOPIX®

## BUSINESS SOFTWARE



## Grundmodul/CRM/Ticketsystem - Feature Update '18

TOPIX • Version 9.5.0 • Stand 11.12.2018

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Neue Benutzeroberfläche.....</b>	<b>4</b>
1.1	Neue Optik.....	4
1.2	Befehlsleiste.....	5
1.3	Maskengröße.....	6
<b>2</b>	<b>Englisches User-Interface.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Cockpit für alle.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>TOPIX Grundmodul.....</b>	<b>9</b>
4.1	Benutzerabhängige Kalenderanzeige.....	9
4.2	Freifelder im Benutzer.....	10
4.3	Spaltenfilter in allen Listen.....	11
<b>5</b>	<b>Ticket-System.....</b>	<b>12</b>
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.

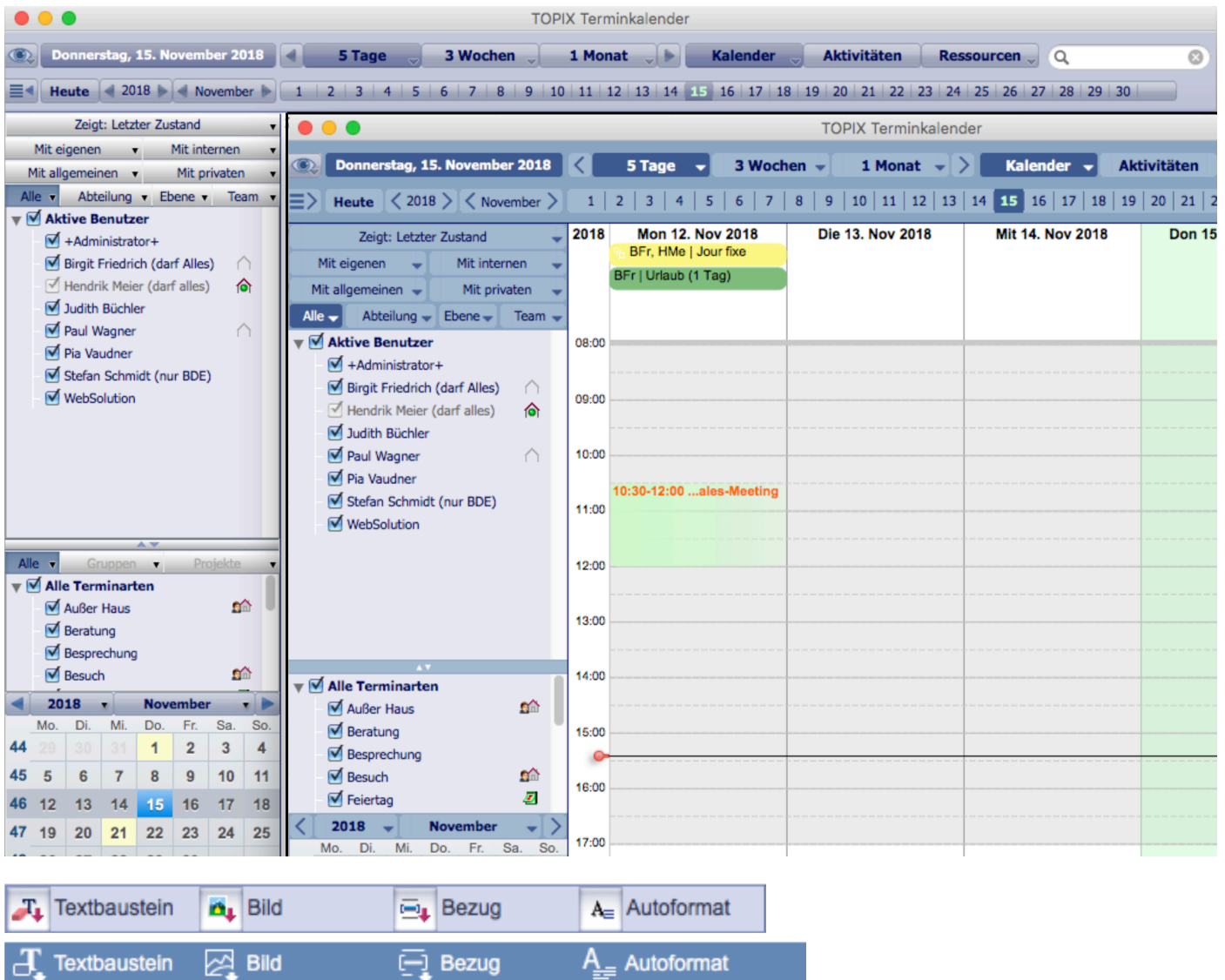
Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen wurden von den Autoren nach bestem Wissen sorgfältig zusammengestellt. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die angegebenen Daten dienen lediglich der Produktbeschreibung und sind nicht als zugesicherte Eigenschaft im Rechtssinne 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 Icons. Eine Vergrößerung von Schrift und Maskenraster auf die Werte der dadurch weniger gedrängt wirkenden WebSolution erfolgt in einem 2. Schritt voraussichtlich Ende 2019.



The screenshot displays two overlapping windows of the TOPIX Terminkalender. The top window shows the old UI, and the bottom window shows the new UI. Both windows are set to 'Donnerstag, 15. November 2018' and show a calendar view for November 2018. The new UI (bottom) features a more modern 'Flat Design' with larger fonts and a clearer layout. The left sidebar in the new UI lists 'Aktive Benutzer' (Active Users) and 'Alle Terminarten' (All Appointment Types). The main calendar area shows a grid with time slots from 08:00 to 17:00. A meeting titled '10:30-12:00 ...ales-Meeting' is scheduled for Monday, November 12, 2018. The bottom of the image shows a toolbar with icons for 'Textbaustein', 'Bild', 'Bezug', and 'Autoformat'.



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:

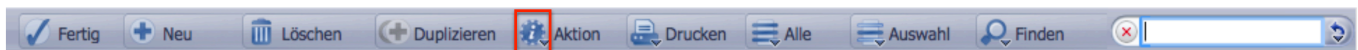
Firma ▶	Kunze Maschinen	10009, La
Anschrift ▶	Hauptanschrift	Abteilung ▶ Produktion
Position ▶	Abtl.L.	Funktion ▶

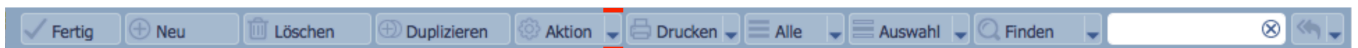
Firma ■	Kunze Maschinen	10009, La
Anschrift ■	Hauptanschrift	Abteilung ■ Produktion
Position ■	Abtl.L.	Funktion ■

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



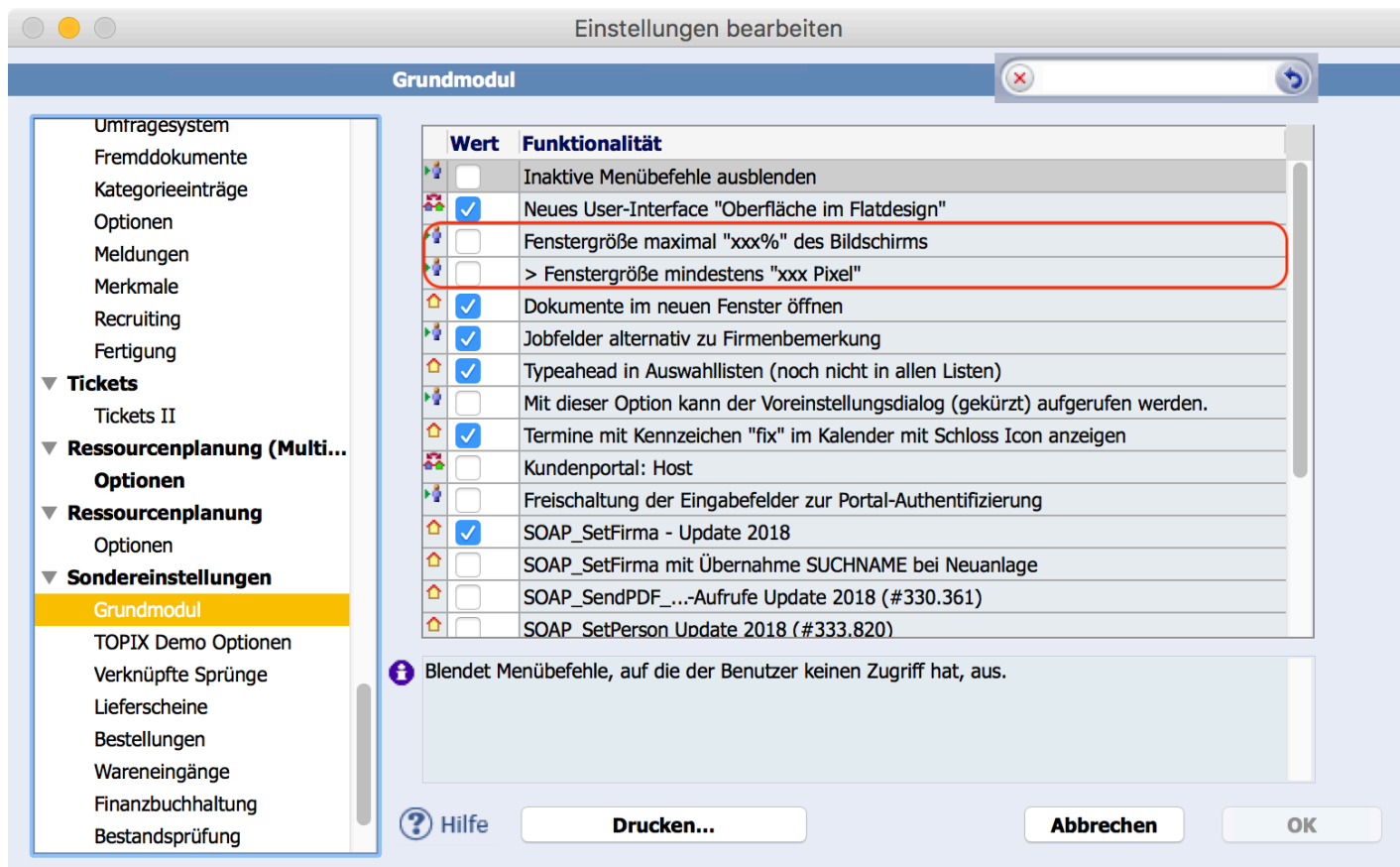
Bisher musste man einen Button mit hinterlegtem Menü (erkennbar an dem kleinen schwarzen Dreieck) länger gedrückt halten (Long-Klick), um das Untermenü zu öffnen.



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*.

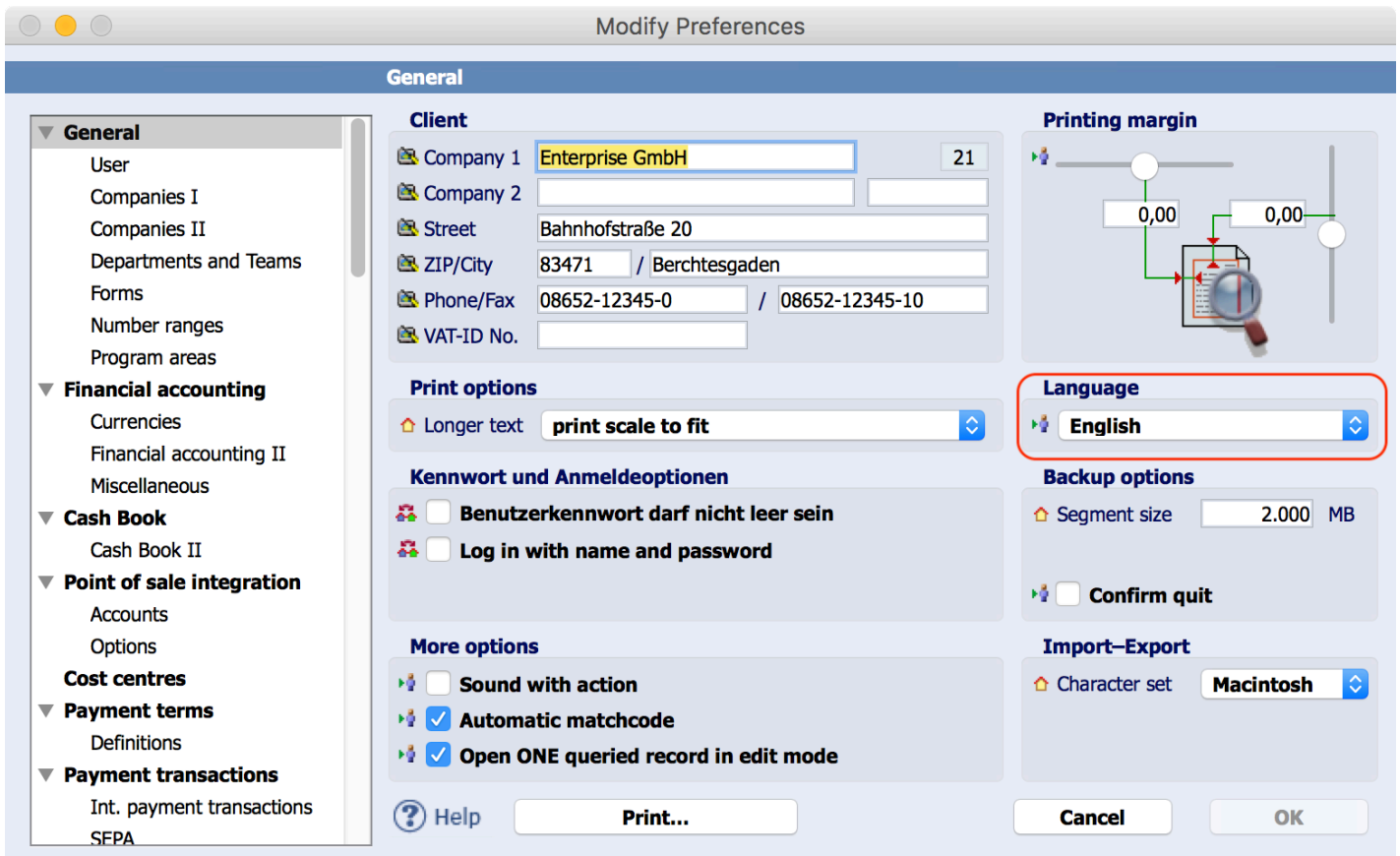


Mittels *Fenstergröße maximal "xxx%" des Bildschirms* kann die maximale Maskengröße auf den angegebenen Prozentwert (gemessen an der Bildschirmbreite) begrenzt werden (100 = volle Bildschirmgröße).

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

## 2 Englisch 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

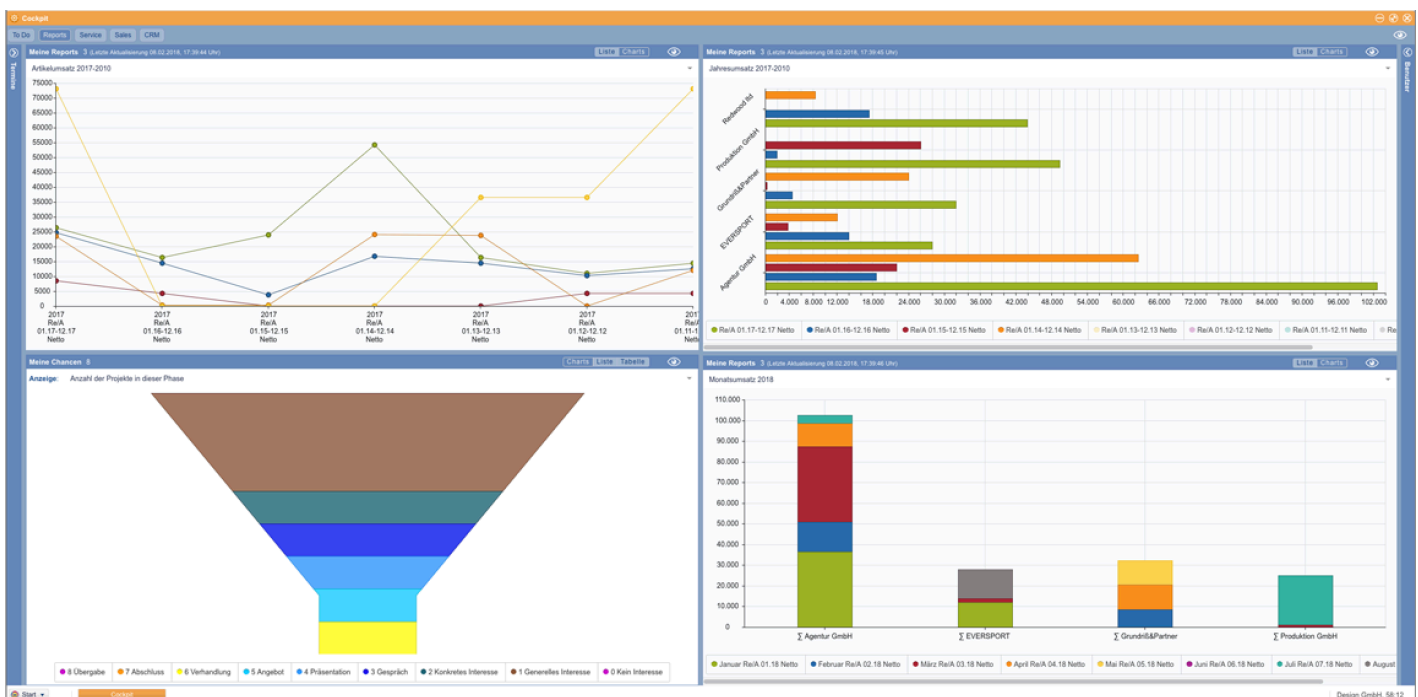
Das bisher nur im Modul CRM enthaltene **TOPIX Cockpit** steht ab sofort bereits innerhalb des Grundmoduls, d.h. für alle Anwender zur Verfügung.

#### 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.

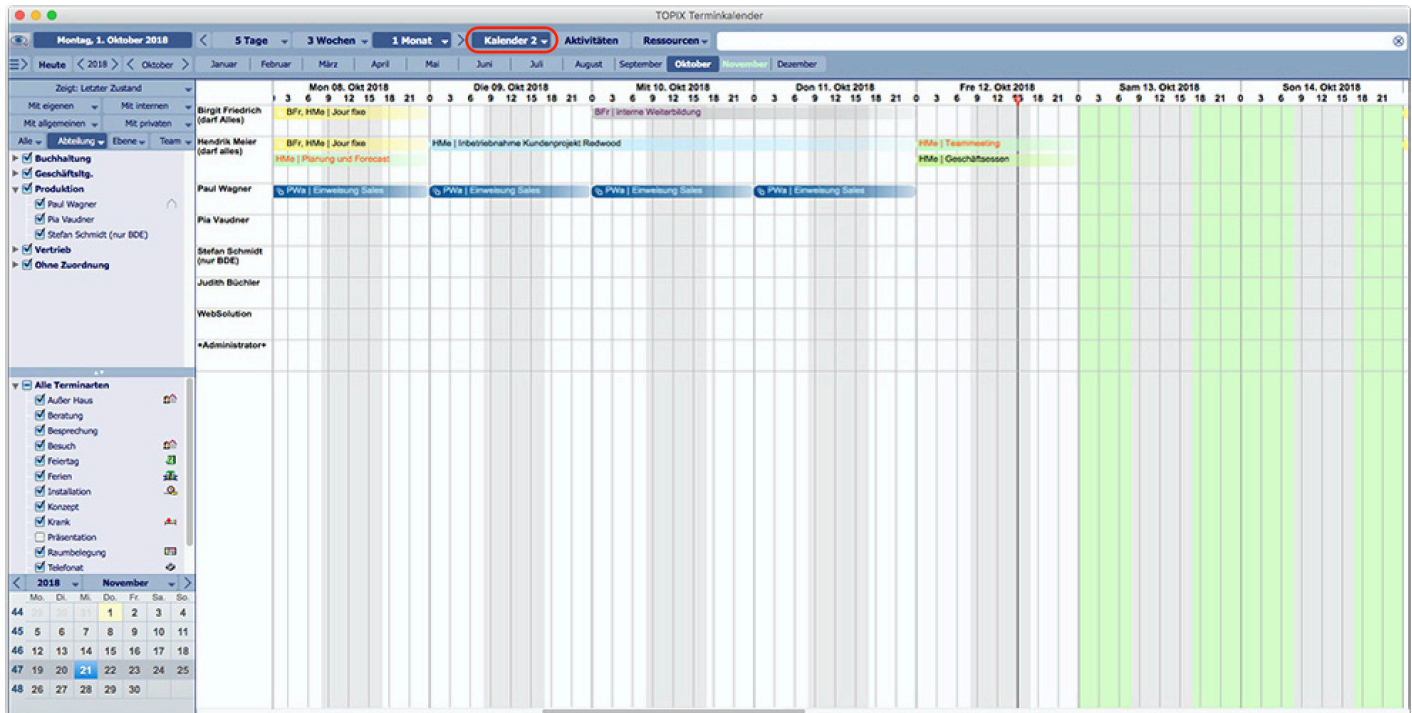
Details zum Funktionsumfang finden Sie im Handbuch *TOPIX CRM*, wobei Sie natürlich nur diejenigen Cockpit-Komponenten einrichten können, die zu von Ihnen lizenzierten TOPIX-Modulen gehören. So ist beispielsweise die Cockpit-Komponente *Verkaufschancen* (*Vertriebsprojekte*) mit dem Vertriebstrichter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

		7 Tage							3 Wochen							1 Monat							Kalender 3							Aktivitäten						
		Januar							Februar							März							April							Mai						
		Fritz Birgit (darf alles)							Himmel Siegfried							Kar																				
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	8	9	10	11	12	13	14	15	16	8	9	10														
01.12.2018	Sa																																			
02.12.2018	So																																			
03.12.2018	Mo																																			
04.12.2018	Di																																			
05.12.2018	Mi																																			

## 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.

**Benutzer bearbeiten**

OK | + Neu | Speichern | Abbrechen | Aktion | Drucken | Navigationsbuttons | Finden

Benutzer | Zugriffsrechte | Protokoll

**Persönliche Daten**

Benutzername: **Judith Büchler** | Geschlecht: ☒ Weiblich ☐ Männlich | ☐ Freie(r) Mitarbeiter(in) | ☐ Gesperrt

Kennwort:  | ☐ Nicht änderbar | Benutzerrechte übernehmen von:

**Freifelder**

Textfelder	Zahlenfelder	Werte
Freifeld Text 01	Freifeld Zahl 01	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 01
Freifeld Text 02	Freifeld Zahl 02	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 02
Freifeld Text 03	Freifeld Zahl 03	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 03
Freifeld Text 04	Freifeld Zahl 04	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 04
Freifeld Text 05	Freifeld Zahl 05	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 05
Freifeld Text 06	Freifeld Zahl 06	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 06
Freifeld Text 07	Freifeld Zahl 07	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 07
Freifeld Text 08	Freifeld Zahl 08	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 08
Freifeld Text 09	Freifeld Zahl 09	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 09
Freifeld Text 10	Freifeld Zahl 10	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 10
Freifeld Text 11	Freifeld Zahl 11	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 11
Freifeld Text 12	Freifeld Zahl 12	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 12
Freifeld Text 13	Freifeld Zahl 13	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 13
Freifeld Text 14	Freifeld Zahl 14	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 14
Freifeld Text 15	Freifeld Zahl 15	<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 15
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 16
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 17
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 18
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 19
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 20
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 21
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 22
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 23
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 24
		<input type="checkbox"/> Freifeld Wert 25

**Datumswerte**

Freifeld Datum 1
Freifeld Datum 2
Freifeld Datum 3
Freifeld Datum 4

Design GmbH | 16.10.2018 : 17



### 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	Eintrittsdatum	Geburtsdag	Resturlaub...
001	Azubi	Hugo	Produktion	01.11.2011	02.09.1972	134,00
002	Lehrling	Susi	Service	01.12.2012	27.03.1972	144,00
003	Fritz	Birgit	Verwaltung	01.09.2009	05.04.1956	131,00
004	Free	Willi	Geschäftsle	01.11.2009	11.11.1970	150,00
005	Meier	Hendrik	Geschäftsle	01.11.2011	30.05.1970	150,00
006	Permanent	Peter	Entwicklung	01.09.2009	01.01.1964	127,00
007	Aspirin	Hilde	Vertrieb	01.11.2011	22.08.1972	124,00
008	Unter	Ilse	Verwaltung	01.12.2012	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
Leas/Fin/Kf	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
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!

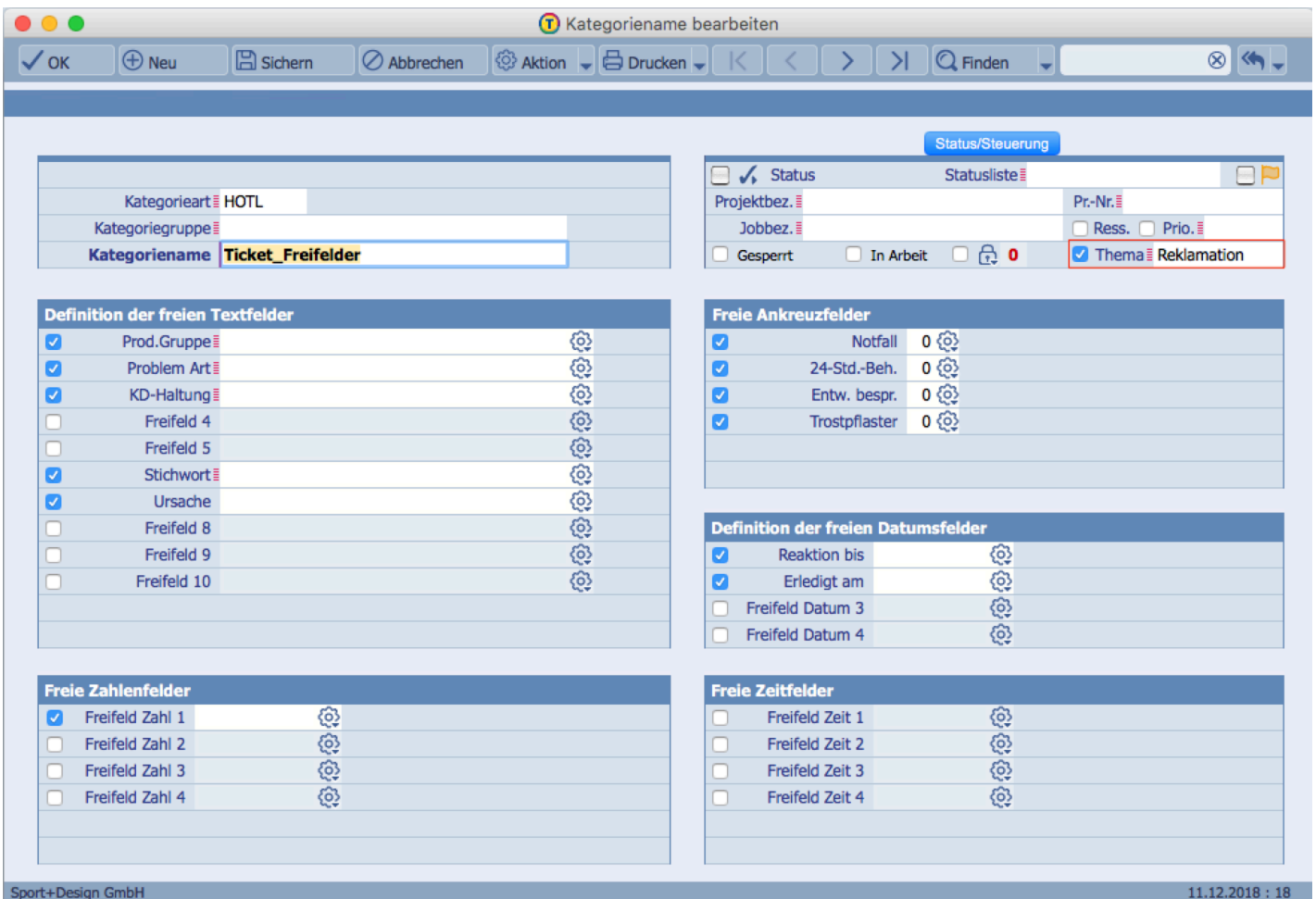
Unterschiedliche **Themen** werden über *Stamm* > *Auswahllisten* > *Themen* angelegt und können dort verwaltet werden.

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 Kategoriename `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.



**Kategorienamen bearbeiten**

Kategorieart: HOTL  
 Kategoriegruppe:  
 Kategoriename: **Ticket\_Freifelder**

**Definition der freien Textfelder**

- ☒ Prod.Gruppe
- ☒ Problem Art
- ☒ KD-Haltung
- ☐ Freifeld 4
- ☐ Freifeld 5
- ☒ Stichwort
- ☒ Ursache
- ☐ Freifeld 8
- ☐ Freifeld 9
- ☐ Freifeld 10

**Freie Zahlenfelder**

- ☒ Freifeld Zahl 1
- ☐ Freifeld Zahl 2
- ☐ Freifeld Zahl 3
- ☐ Freifeld Zahl 4

**Freie Ankreuzfelder**

- ☒ Notfall 0
- ☒ 24-Std.-Beh. 0
- ☒ Entw. bespr. 0
- ☒ Trostpflaster 0

**Definition der freien Datumsfelder**

- ☒ Reaktion bis
- ☒ Erledigt am
- ☐ Freifeld Datum 3
- ☐ Freifeld Datum 4

**Freie Zeitfelder**

- ☐ Freifeld Zeit 1
- ☐ Freifeld Zeit 2
- ☐ Freifeld Zeit 3
- ☐ Freifeld Zeit 4

**Status/Steuerung**

Status: Statusliste  
 Projektbez.: Pr.-Nr.:  
 Jobbez.: Ress. Prio.:  
☐ Gesperrt ☐ In Arbeit ☐ 0 ☒ Thema: **Reklamation**

Sport+Design GmbH 11.12.2018 : 18

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.

The screenshot displays three overlapping windows from the TOPIX CRM/Ticket system:

- Top Window: Ticket erfassen**
  - Buttons: OK, Neu, Sichern, Abbrechen, Aktion, Drucken, Finden.
  - Fields: Ticket (1805000007), Ang. (HMe), 23.05.2018, Verantw., Status (1 Test1), Thema (Reklamation), HMe 23.05.2018, Prio., o.Berechn.
- Middle Window: Statusliste bearbeiten#2**
  - Buttons: OK, Neu, Sichern, Abbrechen, Aktion, Drucken, Finden.
  - Table:

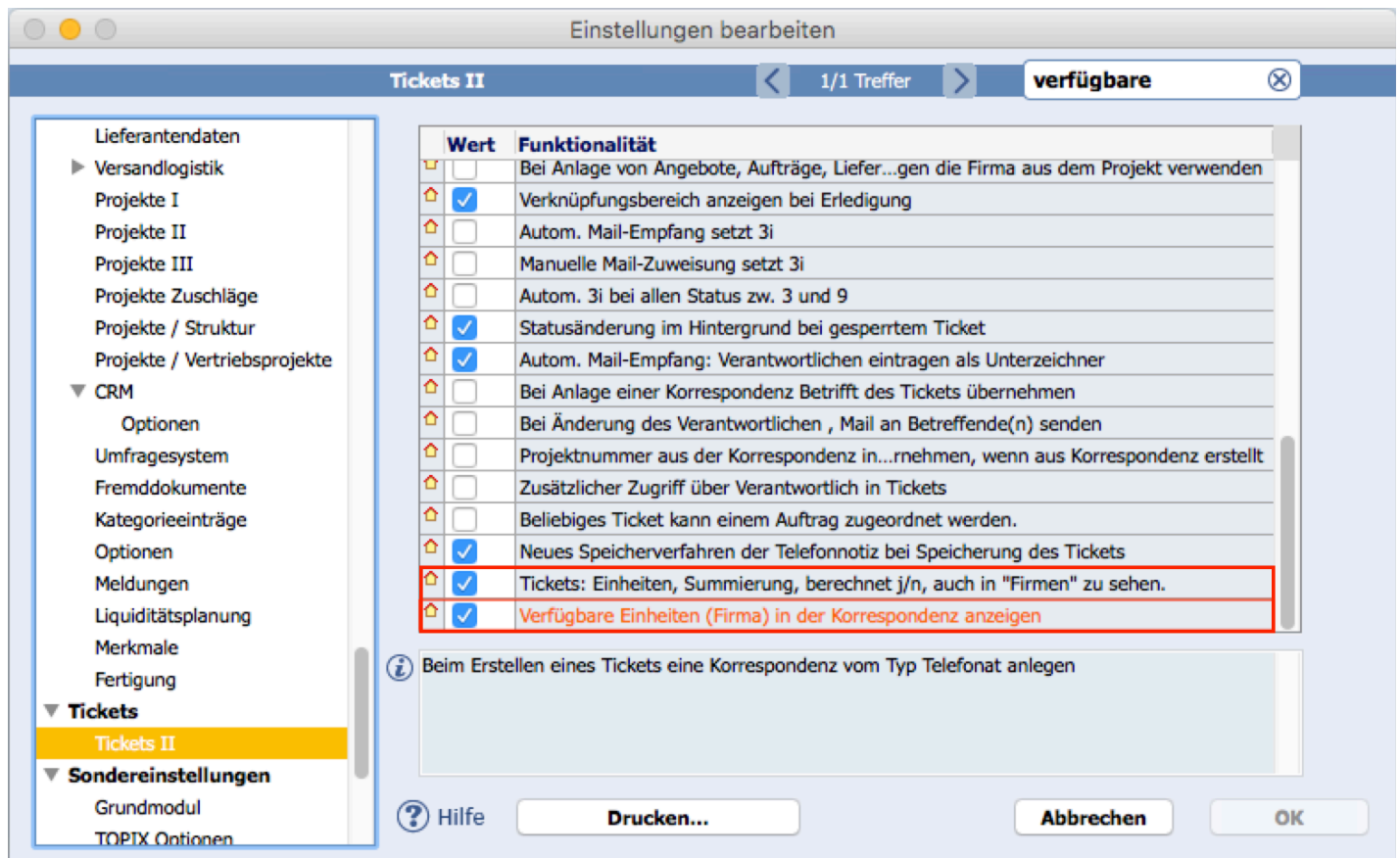
Status kurz	Statusbezeichnung	Sprache
1	Test1	1
2	Test2	1
- Bottom Window: Kategorienname bearbeiten#4**
  - Buttons: OK, Neu, Sichern, Abbrechen, Aktion, Drucken, Finden.
  - Form:
    - Kategorieart: HOTEL
    - Kategoriegruppe:
    - Kategorienname: Ticket\_Freifelder
  - Definition der freien Textfelder:
    - Prod.Gruppe, Problem Art, KD-Haltung, Stichwort, Ursache (checked)
    - Freifeld 4, 5, 8, 9, 10 (unchecked)
  - Freie Ankreuzfelder:
    - Notfall, 24-Std.-Beh., Entw. bespr., Trostpflaster (checked)
    - 0 (unchecked)
  - Definition der freien Datumsfelder:
    - Reaktion bis, Erledigt am (checked)
    - Freifeld Datum 3, 4 (unchecked)
  - Freie Zahlenfelder:
    - Freifeld Zahl 1, 2, 3, 4 (unchecked)
  - Freie Zeitfelder:
    - Freifeld Zeit 1, 2, 3, 4 (unchecked)

Bottom status bar: Sport+Design GmbH | 23.05.2018 : 14

## 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).

The screenshot displays the TMS interface for editing a ticket titled 'Ticket für 'Grundriß&Partner' bearbeiten'. The interface is divided into two main sections: 'Eingabe' (Input) and 'Steuerung' (Control).

**Eingabe Section:**

- Ticket:** 1805000012
- Firma:** Grundriß&Partner
- Person:** Senka
- Projekt:** PR-Betreuung
- Jobbez.:** Beratung und Konzept
- Betrifft:** Feedback zu Beratung
- Ang.:** HMe
- 24.05.2018**
- Verantw.:**
- Fa. 10008, KaLa, B-Lieferant**
- Dr. Robert, GF, Technische Geschäftsl**
- Pr.-Nr.:** 12-004
- JobNr. 001**
- 3 InArb.**
- G&P ist Demokunde für AGENTUR-DIENSTLEISTUNGEN. Firmenkunde**

**Steuerung Section:**

- Status:** 0 Neu
- Thema:** Reklamation
- Prod.Grupp.:**
- Problem Art.:**
- KD-Haltung.:**
- Stichwort.:**
- Ursache:**
- Einheiten:** 3
- Reaktion bis:**
- Erledigt am:**
- Notfall:**
- 24-Std.-Beh.:**
- Entw. bespr.:**
- Trostpflaster:**

A red arrow points to the 'Berechnen' button in the 'Steuerung' section, which is highlighted in a red box. The button has a dropdown menu with the following options:

- Berechnen o. Berechn.
- Berechnet**

Tickets (0 in 3 von 13)

☒ Fertig

Ticket	Firma	Betrifft	Prod.Gruppe	Status	Einheiten	
Datum	Von	Verantwortlich	Bemerkung	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					
					Berechnet	Summe
					3	Gesamt 8

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) data entry screen. The title bar indicates 'Firma 'Grundriß&P'. The interface includes a toolbar with buttons for 'OK', 'Neu', 'Sichern', 'Abbrechen', 'Aktion', and 'Drucken'. Below the toolbar are tabs for 'Firma', 'Konditionen', 'Konto', and 'Statistik'. The main area displays a form with the following fields:

Firmennr.	10008	Kd.-St.	K.akt	Lf.-St.	L.akt
Suchname	Grundriß&Partner	Kürzel	G&P	F.St.	OK
Priorität	B-Lieferant	Betreuer	HMe	Vertreter	
Einheiten	5 davon berechnet		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. The title bar indicates 'Korrespondenzen (0 in 71 von 71)'. The interface includes a toolbar with buttons for 'Fertig', 'Neu', 'Löschen', 'Duplizieren', 'Aktion', 'Drucken', 'Alle', 'Auswahl', 'Finden', and a search input field. Below the toolbar is a table with the following columns: Typ, Datum, Einh., Diktat, Firma, Person, Betrifft, Gesendet/Gedruckt, and S.

Typ	Datum	Einh.	Diktat	Firma	Person	Betrifft	Gesendet/Gedruckt	S
	23.05.2018	10,00	HMe			Telefonat zum Ticket 1805000006		
	24.05.2018	5,00	HMe	Grundriß&Partner		Telefonat zum Ticket 1805000011		✓
	24.05.2018	3,00	HMe	Grundriß&Partner		Telefonat zum Ticket 1805000011<-180500001		✓
	18.04.2014		HMe	Kunze Maschinen	Gerppenstein	Anfrage für eine neue Laminierstraße	18.04.2014, 16:51 Uhr	
	16.05.2014		PWa	EVERSPORT	Bindola	Ticket STIC1208000001: Detailklärung		