

Sehr geehrte Kunden und Interessenten!

Es ist mir eine Freude, Ihnen den CRMCoach Newsletter Oktober 2008 ankündigen zu können, diesmal mit dem Thema **Datenverwaltung** im Fokus!

Es gibt unzählige Beispiele von gescheiterten CRM (Customer Relationship Management) Projekten, bei denen weder die Implementierung der Software selbst noch die Strategie Schuld an der Misere waren, sondern schlicht und einfach die **Qualität der eingegebenen und (nicht) gepflegten Daten**. Finden Sie in diesem Beitrag entsprechende Tipps, wie bestehende Daten angereichert werden, um den Marketing- und Vertriebs Erfolg Ihrer Organisation zu steigern.

Passend dazu, möchte ich Ihnen den CRMCoach Workshop **Chancen und Nutzen einer CRM Lösung** vorstellen. Dieser Basis-Workshop ist für Unternehmen gedacht, die CRM umsetzen wollen und sich einen Überblick über Vorgehensweisen, Vorteile und Möglichkeiten einer CRM Lösung verschaffen möchten.

Bei den Tipps & Tricks erfahren Sie, wie Sie durch Einsatz einer benutzerdefinierten Entität **Private Notizen** für einen Kontakt hinterlegen können, die nur vom Besitzer der Notiz eingesehen werden können. Abschließend der gewohnte Hinweis auf eine **Schulung für CRM Administratoren** aus dem CRMCoach Schulungsangebot.

Viel Spaß beim Lesen!

Ihr CRMCoach Christian Pusch

PS: Für KMU's gibt es wieder ein tolles "Angebot des Monats". Unbedingt hineinschauen!



INHALT

Im Fokus	D wie Datenverwaltung - wichtiger Faktor für erfolgreiches CRM!
Workshops	Der Kunde ist der wahre Boss - wie fit sind Ihre Beziehungen?
Tipps und Tricks	Private Notiz: Nicht alles muss für jeden sichtbar sein
Schulungen	Microsoft CRM 4.0 Neuerungen für den Administrator
KMU Angebot Oktober	Ihre Kunden jederzeit im Griff - Business Contact Manager



D wie Datenverwaltung - wichtiger Faktor für erfolgreiches CRM!

Wenn Sie den Durchblick haben, wissen Sie sicher, dass Datenqualität einer der wichtigsten Faktoren für Marketing- und Vertriebsprofi ist. Schlechte Datenqualität kostet nicht nur Geld, sondern führt auch sehr oft dazu, dass Mitarbeiter den Wert der CRM Applikation falsch bewerten und letztendlich CRM nicht nutzen.

Damit es nicht soweit kommt, sollten Sie den Fokus der Qualitätssicherung nicht nur auf die aktuelle Pflege der vorhandenen Daten legen, sondern auch die "richtige" Information über Firmen und Kontakte erfassen.

Finden Sie in diesem Beitrag entsprechende Tipps, wie bestehende Daten angereichert werden können, um den Marketing- und Vertriebs Erfolg Ihrer Organisation zu steigern.

[Lesen Sie den gesamten Beitrag auf Seite 4](#)

Impressum

CRMCoach Christian Pusch | Döllachgasse 28 | 2483 Ebreichsdorf | Tel: +43 (664) 92 12 729 | www.crmcoach.at

Gewährleistungs- und Haftungsausschlussklausel

Die im Newsletter enthaltenen Nachrichten dienen ausschließlich Ihrer Information. Der CRMCoach übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung für Schäden, die aus der Nutzung dieser Informationen entstehen. Die Informationen geben lediglich den Kenntnisstand von CRMCoach zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Newsletters wieder.

Workshop

Der Kunde ist der wahre Boss - wie fit sind Ihre Beziehungen?

Gerade in Zeiten wie diesen, ist es wichtig auf den Erfolg seines Unternehmens zu achten. Man denkt an Kostoptimierung, Produkte, Umsatzentwicklung etc. Der wahre Boss in diesem Zusammenhang ist der aber Kunde! Wer wissen will, was Kunden wirklich brauchen, wie sie ticken, was sie eigentlich mögen und wie man sie zum Kaufen-wollen bringen kann, der pflege die Beziehungen zu ihnen!

- ...Was erwartet sich der Kunde?
- ...Welche Chancen und Nutzen entstehen durch den Einsatz von CRM?
- ...Welche Fähigkeiten muss Ihr Unternehmen aufbauen, um "CRM erfolgreich" zu sein?

Das sind einige zentrale Fragen des CRMCoach Workshops "**Chancen und Nutzen einer CRM Lösung**". Dieser Basis Workshop ist für Unternehmen gedacht, die CRM umsetzen wollen und sich einen Überblick über Vorgehensweise, Chancen und Nutzen einer CRM Lösung verschaffen wollen.

Nach einem bewährten Modell zeichnen wir gemeinsam das "Big Picture" Ihres aktuellen Kundenmanagements, analysieren Stärken und identifizieren mögliche Schwachstellen. Danach erläutern wir Potenziale moderner Lösungen und geben konkrete Hinweise, wie Sie Ihr Kundenbeziehungsmanagement effektiver und effizienter gestalten.

Nutzen Sie diesen Workshop für einen "CRM-Fitness Check" Ihres Unternehmens!

- » [Details zu diesem Workshop finden Sie auf www.crmcoach.at](http://www.crmcoach.at)
- » [Das gesamte Workshop Angebot finden Sie auf www.crmcoach.at](http://www.crmcoach.at)

Tipps

Private Notiz: Nicht alles muss für jeden sichtbar sein

In der Praxis kommt es sehr oft vor, das ein Großteil der Attribute eines Datensatzes gemeinsam von vielen Benutzern verwendet wird - jedoch gibt es auch die Anforderung nach einer "privaten Zone". In diesem Bereich sollen Informationen hinterlegt werden können, die nur vom Besitzer dieser privaten oder vertraulichen Informationen eingesehen und bearbeitet werden können.

Eine sichere Methode diese Aufgabe zu lösen, ist die Definition einer benutzerdefinierten Entität, die sich auf einen übergeordneten Datensatz bezieht. Benutzerdefinierte Entitäten können so konfiguriert werden, dass der Zugriff entsprechend eingeschränkt wird.

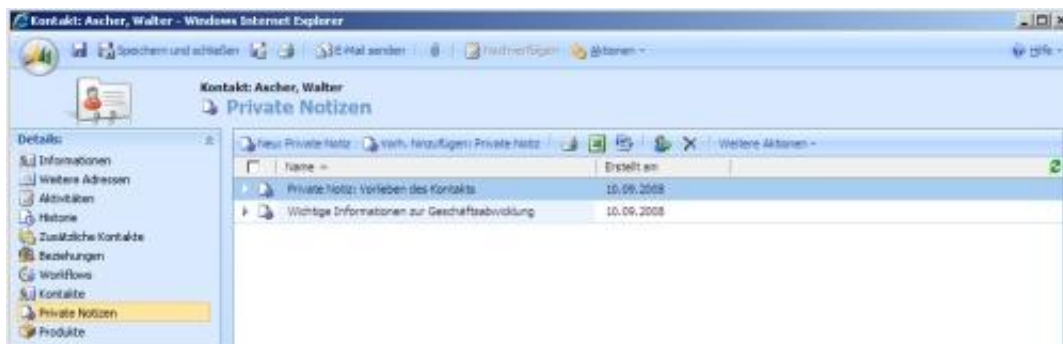


Abb.:

Abb.: Screenshot - Private Notizen für einen Kontakt

Bevor die CRM-Benutzer diese Privaten Notizen verwenden können, muss der CRM-Administrator noch einige Anpassungen vornehmen. So müssen in der Regel benutzerdefinierte Entitäten, Felder, Formulare angelegt werden und Sicherheitsrollen geändert werden.

Folgen Sie als CRM-Administrator den gewohnten Schritt-für-Schritt Anweisungen, um eine benutzerdefinierte Entität für private Notizen zu erstellen.

[Wie es genau funktioniert, finden Sie auf Seite 7](#)



Microsoft CRM 4.0 Neuerungen für den Administrator

Die Version 4.0 von Microsoft Dynamics CRM bringt eine Reihe von Erweiterungen und Neuerungen (beschrieben im [CRMCoach Sondernewsletter Februar 2008](#)), die auch das Aufgabengebiet des CRM Administrators erweitern.

Die neue Version verfügt über Statusanzeigen für Prozesse, mit denen die Administratoren die Funktionsweise asynchroner Prozesse überwachen können, insbesondere bei Datenimporten, Workflows und bei der Dublettenprüfung. Dies alles kann vom CRM Administrator konfiguriert und überwacht werden.

Das CRMCoach Schulungsmodul „**Microsoft CRM 4.0 Neuerungen für den Administrator**“ liefert Ihnen Anregungen, Tipps und Tricks, wie Sie die neuen Möglichkeiten in Ihrem eigenem Unternehmen einsetzen können.

Die regelbasierende Duplikatsprüfung zum Beispiel in Version 4.0 stellt eine willkommene Erweiterung in der Datenverwaltung dar. Zu den wichtigsten Features gehören:

- für fast alle Entitäten verfügbar, mit bis zu 5 Regeln pro Entität
- es können sowohl organisationsweite wie auch persönliche Regeln erstellt werden
- Die Duplikatserkennung ist standardmäßig verfügbar, wenn ein Datensatz erstellt oder aktualisiert wird, wenn vom Offline- in den Onlinemodus gewechselt wird und während des Datenimports



Im Rahmen dieser Schulung erhalten CRM Administratoren eine kompakte Einschulung für die Neuerungen der Version 4.0 aus administrativer Sicht mit praxisorientierten Übungen oder kundenspezifischen Aufgabenstellungen.

➤➤ [Das aktuelle Schulungsangebot finden Sie auf www.crmcoach.at](http://www.crmcoach.at)



KMU Angebot Oktober 2008: Ihre Kunden jederzeit im Griff - Business Contact Manager



Können Sie es noch rechtfertigen keine Software Lösung zur Unterstützung des Kontaktmanagements (CRM) einzusetzen? Jedes Unternehmen lebt von seinen Kunden und Kontakten, daher müssen die Beziehungen zu diesen gepflegt werden. Wussten Sie, dass Sie mit dem Business Contact Manager für Microsoft Outlook sogar eine CRM Lösung kostenlos erhalten? Sparen Sie Zeit für Ihre Kunden bei der Umsetzung dieses Projektes - der CRMCoach hilft Ihnen mit dem Angebot des Monats Oktober 2008.

Das spezielle Angebot ...

- Workshop "Kundenmanagement - Chancen und Nutzen" für Ihr Unternehmen
- Installation und Anpassung der Software auf Ihre Bedürfnisse
- Import von vorhandenen Firmen- und Kontaktdaten
- Vorlagen für Massensendungen via E-Mail oder Brief
- Training zur richtigen Handhabung der Software



Zum sagenhaften Preis ab Euro 399,— zuzüglich MwSt.

➤➤ [Details zu diesem Angebot finden Sie auf www.crmcoach.at](http://www.crmcoach.at)

D wie Datenverwaltung - wichtiger Faktor für erfolgreiches CRM!

Wenn Sie den Durchblick haben, wissen Sie sicher, dass Datenqualität einer der wichtigsten Faktoren für Marketing- und Vertriebsprofi ist. Es gibt unzählige Beispiele von gescheiterten CRM (Customer Relationship Management) Projekten, wobei nicht die Implementierung oder die Software selbst Schuld an der Misere war, sondern schlicht und einfach die Qualität der eingegebenen und (nicht) gepflegten Daten.

Schlechte Datenqualität kostet nicht nur Geld, sondern führt auch sehr oft dazu, dass Mitarbeiter den Wert der CRM Applikation falsch bewerten und letztendlich CRM nicht nutzen. Damit es nicht soweit kommt, sollten Sie den Fokus der Qualitätssicherung nicht nur auf die aktuelle Pflege der vorhandenen Daten legen, sondern auch die "richtige" Information über Firmen und Kontakte erfassen. Finden Sie nachfolgend entsprechende Tipps, wie bestehende Daten angereichert werden können, um den Marketing- und Vertriebsfolg Ihrer Organisation zu steigern.

Tipps 1: Ordnen Sie Berufsbezeichnungen zu

Sehr wahrscheinlich speichern Sie in Ihrer Marketing- und Vertriebsdatenbank die Berufsbezeichnung Ihrer Kontakte. Dies alleine ist meist nicht ausreichend, gibt es doch tausende von verschiedenen Titeln - für gezielte Marketing- und Vertriebskampagnen meist unbrauchbar. Eine erfolgreiche Segmentierung ist nicht möglich. Jede Berufsbezeichnung kann jedoch einfach einer diskreten Hierarchie (z. B. Geschäftsführer, Manager, Direktor etc.) oder einer Funktion (z.B. IT, Marketing, Vertrieb) zugeordnet werden.

Mit einer zugeordneten Hierarchie oder Funktion können in weiterer Folge Segment-spezifische Kampagnen schnell und einfach erstellt und umgesetzt werden.

Hierarchie	Direktor	Funktion	Marketing
	Manager		Vertrieb
	Vorstand		IT
	Abteilungsleiter		Kundenservice

Tipps 2: Validieren Sie Kontakte, wenn Sie von Ihnen hören

Nutzen Sie die Chance zur Validierung, wenn Sie mit Interessenten und Kontakten kommunizieren!

1. Wenn Sie eine Marketing E-Mail an Kontakte senden und sie antworten, wissen Sie, dass:
 - sie existieren
 - ihre E-Mail Adresse korrekt ist

2. Wenn Sie einen Anruf tätigen und sich ihre Sprachbox meldet, wissen Sie, dass:
 - sie existieren
 - ihre Telefonnummer korrekt ist

2. Wenn Sie Post versenden und sie antworten, wissen Sie, dass:
 - sie existieren
 - ihre Postanschrift korrekt ist

Scheuen Sie sich nicht, während eines Telefonates, die E-Mail Adresse und/oder die Postadresse zu überprüfen. Halten Sie dies umgehend im CRM System fest.

Kontakt Validierung	E-Mail validiert
	Kontakt validiert
	unklar

Kontakt Validierung	Kontakt validiert
Datum	12/09/2008

Tipp 3: Erfassen Sie Kontakt Rollen

Es gibt immer wieder Kontakte, die Sie speziell behandeln wollen, z.B. der Kontakt zu Presse und Medien oder Analysten der Finanzwelt. Sehr wahrscheinlich wollen Sie auch Ihre Konkurrenten anders behandeln als Interessenten oder Kunden. Für all diese Art von Kontakten ist es wichtig eine Rolle zu definieren, um später dann:

1. diese Kontakte in eine spezielle Informationskampagne zu inkludieren, oder
2. diese Kontakte von den allgemeinen Kampagnen zu exkludieren

PR Kontakte	Presse
	Journalist
	Analyst

Die meisten CRM Systeme erlauben eine einfache und unkomplizierte Gestaltung von Auswahllisten. Damit schaffen Sie nicht nur Struktur sondern ermöglichen auch eine einfache Handhabung.

Tipp 4: Erfassen Sie die Rolle von Kontakten bei Verkaufschancen

Speziell im B2B Bereich sind während des Verkaufsprozesses mehrere Kontakte auf verschiedenen Ebenen wichtig. Nicht ungewöhnlich, dass der Entscheidungsträger nicht diejenige Person ist, welche auch den Vertrag unterzeichnet bzw. es eine Reihe von Beeinflusser für die endgültige Entscheidung gibt. Erfassen Sie all diese Informationen. Der Vertrieb muss wissen, wer wer ist und welche Rolle er spielt.

Rolle Verkaufschance	Entscheidungsträger
	Beeinflusser
	Schlüsselperson

Tipp 5: Duplikate - Duplikate - Duplikate

Es ist für Vertriebsmitarbeiter bei der Akquise neuer Kunden frustrierend, wenn sie feststellen, dass es für einen Kunden 6 verschiedene Datensätze oder 4 Datensätze für einen einzigen Kontakt gibt. Keine CRM Lösung ist beim Import vor Duplikaten gefeit - sehr wohl kann man nach dem Importieren und in regelmäßigen Abständen Duplikaterkennungsregeln anwenden und so mögliche Doppeleingaben identifizieren.

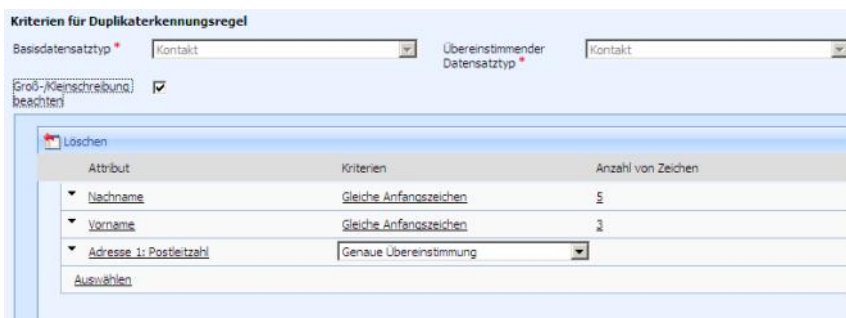


Abb. 1: Screenshot einer Duplikaterkennungsregel

Nutzen Sie die Möglichkeiten einer solchen Funktion:

1. die IT Abteilung kann Sie dabei mit Batch-Jobs unterstützen, oder
2. etablieren Sie einen organisatorischen Prozess, der die Häufigkeit von Duplikaten verhindert oder eindämmt.

Tipps 6: Segmentieren Sie Ihre Kunden

So wie Sie Ihre Kontakte segmentieren, wird Ihre Organisation auch von einer Segmentierung auf Kunden (Firmen, Organisation) Basis profitieren. Nachfolgend einige Beispiele:

Firmengröße		Branche	
	1 bis 5		Retail
	6 bis 10		Banken
	11 bis 20		Versicherung
	21 bis 100		Automobil

Tipps 7: KISS Keep it Simple and Supid

Mit Auswahllisten kann man sich leicht verzetteln. Im Tipp 6 hatten wir einen Auszug einer Auswahlliste für Branche. Theoretisch kann diese Liste unendlich lang sein, was aber in der Regel nicht praktikabel ist. Weniger ist manchmal mehr!

Ein weiterer Aspekt ist die Verwendung von Standardwerten aus externen Datenbanken wie z.B. Dun & Bradstreet oder Wirtschaftskammer. Bringen Sie Ihre Auswahllisten in Einklang mit diesen - dies erleichtert immer wiederkehrende Importaufträge.

Tipps 8: Machen Sie wichtige Felder zu Pflichtfeldern

Gibt es Felder in der Datenbank, die für den Erfolg Ihres Unternehmens kritisch sind, so machen Sie diese zu Pflichtfeldern. Moderne CRM Lösungen ermöglichen dies auf einfache Art und Weise. So stellen Sie sicher, dass die notwendigen Informationen auf jeden Fall erhoben werden. Zu viele Pflichtfelder führen aber zu Unübersichtlichkeit in der praktischen Anwendung - investieren Sie genügend Zeit für die notwendige Analyse!

Der CRMCoach kann Ihnen behilflich sein!

Wenn auch Sie wissen möchten, wie Sie durch bessere Datenverwaltung im CRM Vorteile für Unternehmen, Ihre Mitarbeiter und Ihren Kundenstock erarbeiten können, dann kontaktieren Sie doch einfach den [CRMCoach Christian Pusch](#).

Private Notiz: Nicht alles muss für jeden sichtbar sein

In der Standardversion von Microsoft Dynamics CRM werden Berechtigungen und Zugriffsebenen für vollständige Datensätze einer Entität konfiguriert und nicht für einzelne Attribute für jede Entität. Es ist nicht möglich über eine Sicherheitsrolle zu spezifizieren, dass ein Benutzer einige Felder des Datensatzes sehen darf und andere nicht.

In der Praxis kommt es jedoch sehr oft vor, das ein Großteil der Attribute eines Datensatzes gemeinsam von vielen Benutzern verwendet werden - jedoch gibt es auch die Anforderung nach einer "privaten Zone". In diesem Bereich sollen Informationen hinterlegt werden können, die nur vom Besitzer dieser privaten oder vertraulichen Informationen eingesehen und bearbeitet werden können.

Eine sichere Methode diese Aufgabe zu lösen, ist die Definition einer benutzerdefinierten Entität, die sich auf einen übergeordneten Datensatz bezieht. Benutzerdefinierte Entitäten können so konfiguriert werden, dass der Zugriff entsprechend eingeschränkt wird.

Schritt 1: Hinzufügen einer neuen Entität für private Notizen

In unserem Beispiel wollen wir in einer neuen Entität Private Notizen die Möglichkeit schaffen, Notizen zu hinterlegen, die nur vom Besitzer der Notiz angezeigt und geändert werden können. Die neue Entität soll im Navigationsmenü für Kontakte sichtbar sein. Im ersten Schritt, fügen wir die neue Entität hinzu:

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Einstellungen**, klicken Sie auf **Anpassung** und dann auf **Entitäten anpassen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Definieren Sie die allgemein im CRM verwendeten Namen für **Anzeigenamen** und **Pluralname** wie folgt:
Anzeigename: *Private Notiz*; Pluralname: *Private Notizen*; Besitz: Organisation
Geben Sie eine Beschreibung ein und entfernen Sie die Häkchen bei all den anderen Feldern mit Ausnahme *Offlineverfügbarkeit* und *Notiz*.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Primäres Attribut** und ändern Sie den **Anzeigenamen** auf *Betreff* und **Maximale Länge** auf *150*.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

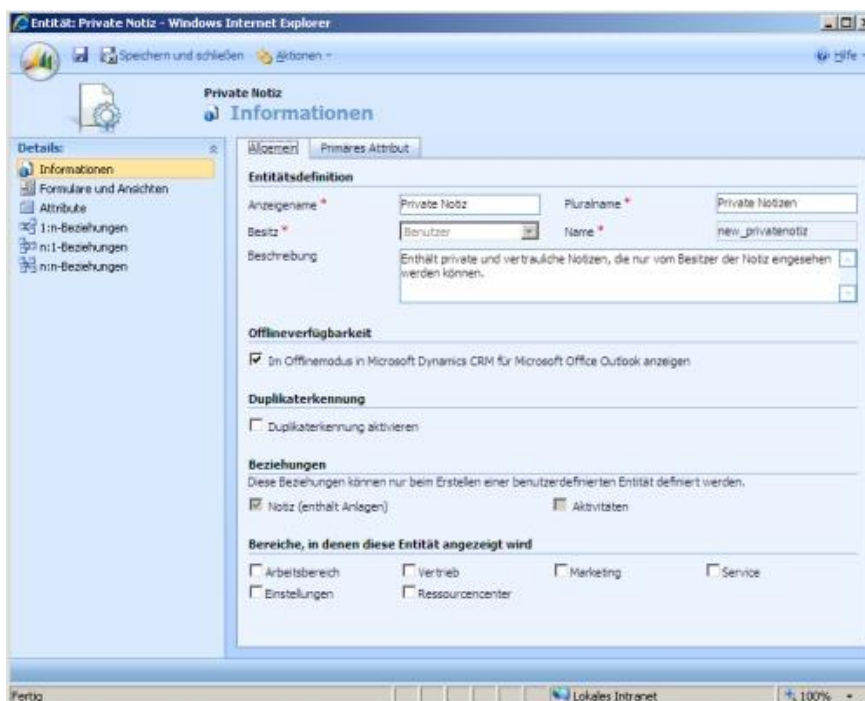


Abb 1: Screenshot - Erstellen einer benutzerdefinierten Entität

Hinzufügen von Attributen

Durch das Speichern der neuen Entität werden automatisch einige Systemattribute angelegt. In der weiteren Folge müssen noch jene Attribute hinzugefügt werden, die in der Eingabemaske erscheinen sollen. In unserem Beispiel ist dies das Attribut *Beschreibung*.

1. Zum Hinzufügen eines neuen Attributs klicken Sie im Bereich **Details** auf **Attribute**.
2. Klicken Sie auf der Aktionssymbolleiste auf **Neu** und bestimmen Sie die Attribute wie folgt:
 - Geben Sie in das Feld **Anzeigename** einen eindeutigen Namen für das Attribut (z. B. *Beschreibung*) ein.
 - Bestimmen Sie **Typ** (z. B. *ntext*), **Maximale Länge** (z. B. *2000*) und sonstige Parameter und tragen Sie eine Beschreibung Ihrer Wahl ein.
3. Klicken Sie zum Erstellen des Attributs **Speichern und Schließen**.
4. Wiederholen Sie die Schritte 1-3, um weitere Attribute hinzuzufügen.

Hinzufügen von Beziehungen

Beziehungen werden zwischen Entitäten definiert. Die Entität, die die untergeordneten Datensätze darstellt, wird als verknüpfte Entität (im Gegensatz zur primären Entität) bezeichnet. Für die verknüpfte Entität wird ein Beziehungsattribut erstellt, damit die Datensätze einen Verweis auf einen übergeordneten Datensatz speichern können.

Durch Zuordnungen wird die Dateneingabe beim Erstellen neuer Datensätze optimiert, die einem anderen Datensatz zugeordnet sind, d.h. Werte zugeordneter Felder werden automatisch kopiert. In unserem Beispiel wollen wir eine Beziehung zur Entität Kontakt herstellen.

1. Zum Hinzufügen einer neuen Beziehung für Kontakt öffnen Sie die Entität Kontakt und klicken Sie im Bereich **Details** auf **1:n Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf der Aktionssymbolleiste auf **Neue 1:n Beziehung** und bestimmen Sie die Werte wie folgt:
 - Wählen Sie als **Verknüpfte Entität** die Entität **Private Notiz**.
 - Bestimmen Sie **Anzeigename** (z.B. *Kontakt*) und ändern Sie den **Verhaltenstyp** auf **Übergeordnet**.
3. Klicken Sie zum Erstellen der Beziehung **Speichern**.
4. Klicken Sie anschließend im Bereich **Details** auf **Zuordnungen**.
5. Klicken Sie auf **Neu** und ordnen Sie Zielentitätsattribute der neuen Entität den Quellenentitätsattributen entsprechend zu.
6. Klicken Sie **Speichern und Schließen**.

Ändern des Hauptanwendungsformulars und Ansichten

1. Öffnen Sie die neu erstellte Entität **Private Notiz**.
1. Zum Ändern des Hauptanwendungsformulars klicken Sie im Bereich **Details** auf **Formulare und Ansichten**.
2. In der erscheinenden Liste selektieren Sie **Formular** und bestimmen dort welche Felder in welcher Form angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie nach getaner Arbeit auf **Speichern und Schließen**.



Abb 2: Screenshot - Ändern des Hauptanwendungsformulars

Analog dazu können Sie auch die Hauptansicht der neuen Entität auf Ihre Bedürfnisse anpassen.

Veröffentlichen der neuen Entität

1. Veröffentlichen Sie Ihre Anpassungen der neuen Entität, wenn Sie damit fertig sind:
 - Klicken Sie zum Veröffentlichen von Anpassungen für die Entität, die Sie gerade bearbeiten, im Menü **Aktionen** auf **Veröffentlichen**.
 - Öffnen Sie zum gleichzeitigen Veröffentlichen von Anpassungen für alle Entitäten die Liste **Entitäten anpassen**. Klicken Sie im Menü **Weitere Aktionen** auf **Alle Anpassungen veröffentlichen**.
 - Öffnen Sie zum Veröffentlichen von Anpassungen für bestimmte Entitäten die Liste **Entitäten anpassen**, und wählen Sie die Entitäten aus, die Sie veröffentlichen möchten. Klicken Sie auf der Aktionssymbolleiste auf **Veröffentlichen**.

Schritt 2: Ändern der Sicherheitsrollen

In diesem Schritt ändern wir die Sicherheitsrollen für all jene Benutzer, die die neue Entität Private Notiz verwenden dürfen. Die neue Entität erscheint im Navigationsbereich für Kontakte immer dann, wenn der Benutzer die entsprechenden Rechte besitzt:

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Einstellungen** und dann auf **Verwaltung** und anschließend auf **Sicherheitsrollen**.
2. Doppelklicken Sie eine entsprechende Sicherheitsrolle (z.B. Vertriebsmitarbeiter).
3. Wechseln Sie in den Register **Benutzerdefinierte Entitäten**.
4. Im nächsten Dialogfenster selektieren Sie die entsprechenden Zugriffsrechte für die Entität Private Notiz analog untenstehendem Screenshot. Bitte beachten Sie, dass ein Großteil der Rechte nur auf Benutzerebene zu vergeben ist, damit die Notizen privat und vertraulich für den Benutzer bleiben.
5. Klicken Sie auf **Speichern und Schließen**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 1-5 falls notwendig für weitere Sicherheitsrollen.



Abb 3: Screenshot - Ändern der Sicherheitsrolle

Viel Spaß beim Ausprobieren.

Für Fragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Ihr [CRMCoach Christian Pusch](mailto:Christian.Pusch@crmcoach.at)