

CRM One360

Benutzerhandbuch

Schritt-für-Schritt-Anleitung zu allen Bildschirmen des Programms
Version 0.1.3 · Oktober 2026

CRM One360 0.1.3

E-MailCRMEinstellungenSystemHilfe

Dashboard

Kunden

Leads

Verkaufschancen

Pipeline

Tickets

Aufgaben

Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System -> Firmen zu Ihrer Firma.

CRM > Pipeline

Pipeline (Kanban) Neu laden

Ziehen Sie eine Verkaufschance von einer Spalte in eine andere, um ihre Phase zu ändern. Die Endspalten zeigen nur Abschlüsse der letzten 90 Tage (der vollständige Verlauf befindet sich in der Listenansicht).

Qualifizierung 5 Verkaufschancen 178.500 €	Kontaktiert 3 Verkaufschancen 98.400 €	Angebot 5 Verkaufschancen 137.650 €	Verhandlung 8 Verkaufschancen 171.400 €	Gewonnen 7 Verkaufschancen 165.350 €	Verloren 4 Verkaufschancen 111.950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44.300 € Administrator 10%	Website redesign Oakridge Construction plc 48.550 € Administrator 25%	Marketing campaign Harbour View Hotel 25.550 € Administrator 50%	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14.300 € Administrator 75%	Consulting retainer Riverside Estates 15.800 € Administrator 100%	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42.800 € Administrator 0%
Cloud migration Torres & Vidal Solicitors 42.800 € Administrator 10%	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15.050 € Administrator 25%	Software licence renewal Compass Digital Agency 3.800 € Administrator 50%	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24.800 € Administrator 75%	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23.300 € Administrator 100%	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6.850 € Administrator 0%
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 18.550 € Administrator 10%	Annual maintenance contract ClearSight Opticians 42.800 € Administrator 25%	Software licence renewal Granite Stoneworks 3.800 € Administrator 50%	New branch rollout Clear Road Driving School 6.850 € Administrator 75%	Customer portal Highland Distillery Co 22.550 € Administrator 100%	Customer portal Crown Pharmacy 33.850 € Administrator 0%
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41.300 € Administrator 10%		Staff training programme Peak Performance Physio 2.300 € Administrator 50%	Marketing campaign Clear Road Driving School 28.550 € Administrator 75%	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4.550 € Administrator 100%	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 38.050 € Administrator 0%
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37.550 € Administrator 10%		Customer portal Northwind Traders Ltd 18.800 € Administrator 50%	Data clean-up project Clear Road Driving School 38.050 € Administrator 75%	Customer portal Summit Logistics Ltd 27.050 € Administrator 100%	
		Software licence renewal	Cloud migration	Annual maintenance contract	

Inhalt

1	Erste Schritte	Seite 3
2	Kunden und Leads	Seite 10
3	Vertrieb	Seite 22
4	Support und Aufgaben	Seite 27
5	E-Mail	Seite 33
6	Einstellungen	Seite 44
7	Claude, Ihr KI-Assistent	Seite 51
8	System	Seite 55
9	Installation und Hilfe	Seite 62

1

Erste Schritte

Wie Sie sich bei CRM One360 anmelden, wie das Fenster aufgebaut ist und wie die Listen funktionieren. Alles in diesem Kapitel gilt für das gesamte Programm.

In diesem Kapitel

- Was CRM One360 ist und was die DEMO-Firma ist
- Anmelden
- Das Hauptfenster
- Mit Listen arbeiten
- Sprache und Kennwort
- Firma wechseln

Willkommen bei CRM One360

CRM One360 ist ein CRM mit integrierter E-Mail für kleine und mittlere Unternehmen. Kunden, Leads, Verkaufschancen, Support-Tickets, Aufgaben und alle E-Mails, die Sie mit ihnen austauschen, befinden sich in einem einzigen Programm.

Alles an einem Ort

Die Leiste oben enthält fünf Module: E-Mail, CRM, Einstellungen, System und Hilfe. Jedes Modul hat eigene Bildschirme, die als große Symbole unter der Leiste angezeigt werden.

Die DEMO-Firma

Bei der Installation legt das Programm eine Demofirma voller Beispieldaten an: Kunden, Leads, Verkaufschancen, Tickets, Aufgaben und E-Mails. Damit können Sie gefahrlos üben. Alle Abbildungen dieses Handbuchs stammen aus der DEMO-Firma.

Ihre Firma

Der Installationsassistent legt außerdem Ihre eigene, leere Firma an. Um damit zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen die Firma (am Ende dieses Kapitels erklärt). Solange Sie in der DEMO-Firma sind, erinnert Sie ein rotes Band auf jedem Bildschirm daran.

E-Mail mit dem CRM verknüpft

Jede E-Mail von oder an einen Kunden, Lead oder Kontakt wird automatisch mit dessen Datensatz verknüpft. Den gesamten Gesprächsverlauf sehen Sie in der 360°-Kundenansicht.

Claude, Ihr KI-Assistent

Wenn Claude Desktop installiert ist, können Sie Fragen zu Ihrem CRM in normaler Sprache stellen. Ein Administrator legt fest, was Claude tun darf (Kapitel 7).

Anmelden

Wo: **beim Öffnen von CRM One360**

The screenshot shows the login interface of CRM One360. The title 'CRM One360' is at the top in white and blue text, with 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with the following elements:

- 1** Firma: A dropdown menu showing 'Demofirma DEMO'.
- 2** Benutzer: A dropdown menu showing 'admin Administrator'.
- 3** Kennwort: A text input field with the placeholder 'Kennwort eingeben'.
- 4** Anmelden: An orange button to log in.
- 5** Kennwort vergessen?: A blue link to reset the password.
- Abbrechen: A white button with an orange border to cancel.

At the bottom of the screen, it says 'CRM One360' on the left and 'CRM mit integriertem E-Mail-Client' on the right.

Wozu es dient

Der Zugang zum Programm. Jede Person meldet sich mit ihrem eigenen Benutzer an, und das Programm merkt sich die Firma, mit der zuletzt gearbeitet wurde.

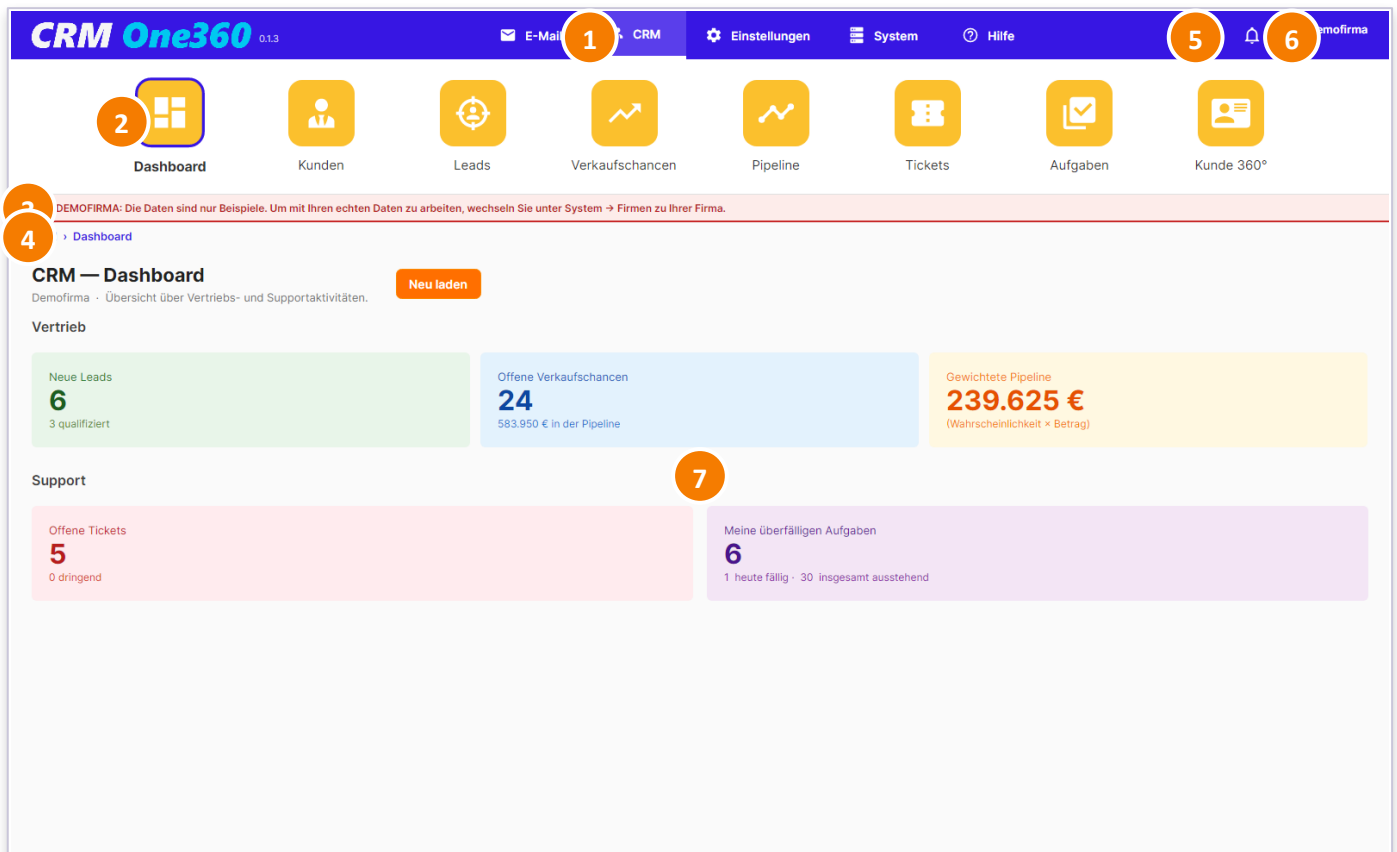
So wird es verwendet

- 1** Prüfen Sie die Firma. Wenn Sie mehrere haben, wählen Sie die, mit der Sie arbeiten möchten.
- 2** Wählen Sie Ihren Benutzer.
- 3** Geben Sie Ihr Kennwort ein.
- 4** Klicken Sie auf „Anmelden“ (oder drücken Sie die Eingabetaste).
- 5** Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen haben, klicken Sie auf „Kennwort vergessen?“ und folgen Sie den Anweisungen.

Tipp: Direkt nach der Installation meldet sich das Programm automatisch mit dem im Assistenten angelegten Benutzer an.

Das Hauptfenster

Wo: erscheint nach der Anmeldung



Wozu es dient

Von hier aus erreichen Sie jeden Bildschirm: oben wählen Sie das Modul, darunter den Bildschirm, und in der Mitte arbeiten Sie.

So wird es verwendet

- 1 Moduleiste: E-Mail, CRM, Einstellungen, System und Hilfe.
- 2 Bildschirme des gewählten Moduls. Klicken Sie auf ein Symbol, um den Bildschirm zu öffnen; der aktuelle hat einen farbigen Rahmen und fette Schrift.
- 3 Rotes DEMO-Band: erinnert Sie daran, dass Sie in der Demofirma sind.
- 4 Pfad: das Modul und der Bildschirm, in dem Sie sich befinden.
- 5 Glocke: Hinweise für Sie: Aufgabenerinnerungen, Ihnen zugewiesene Kunden, unbeantwortete Kunden-E-Mails, E-Mails, die nicht gesendet werden konnten...
- 6 Die Firma, in der Sie arbeiten. Prüfen Sie sie, bevor Sie Daten eingeben.
- 7 Arbeitsbereich: die Liste oder das Formular des Bildschirms.

Mit Listen arbeiten

Wo: jede Liste, zum Beispiel CRM → Kunden

CRM One360 0.1.3 E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

⚠ DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM > Kunden

Kunden 32 Kunde(n) in 'Demofirma'.

Code	Steuernummer	Firmenname	E-Mail	Aktiv
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language Sch	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-ar.example	☒

Neu Bearbeiten Neu laden

Wozu es dient

Alle Listen funktionieren gleich: Sie zeigen die Datensätze der Firma, und Sie öffnen sie über die Schaltflächen.

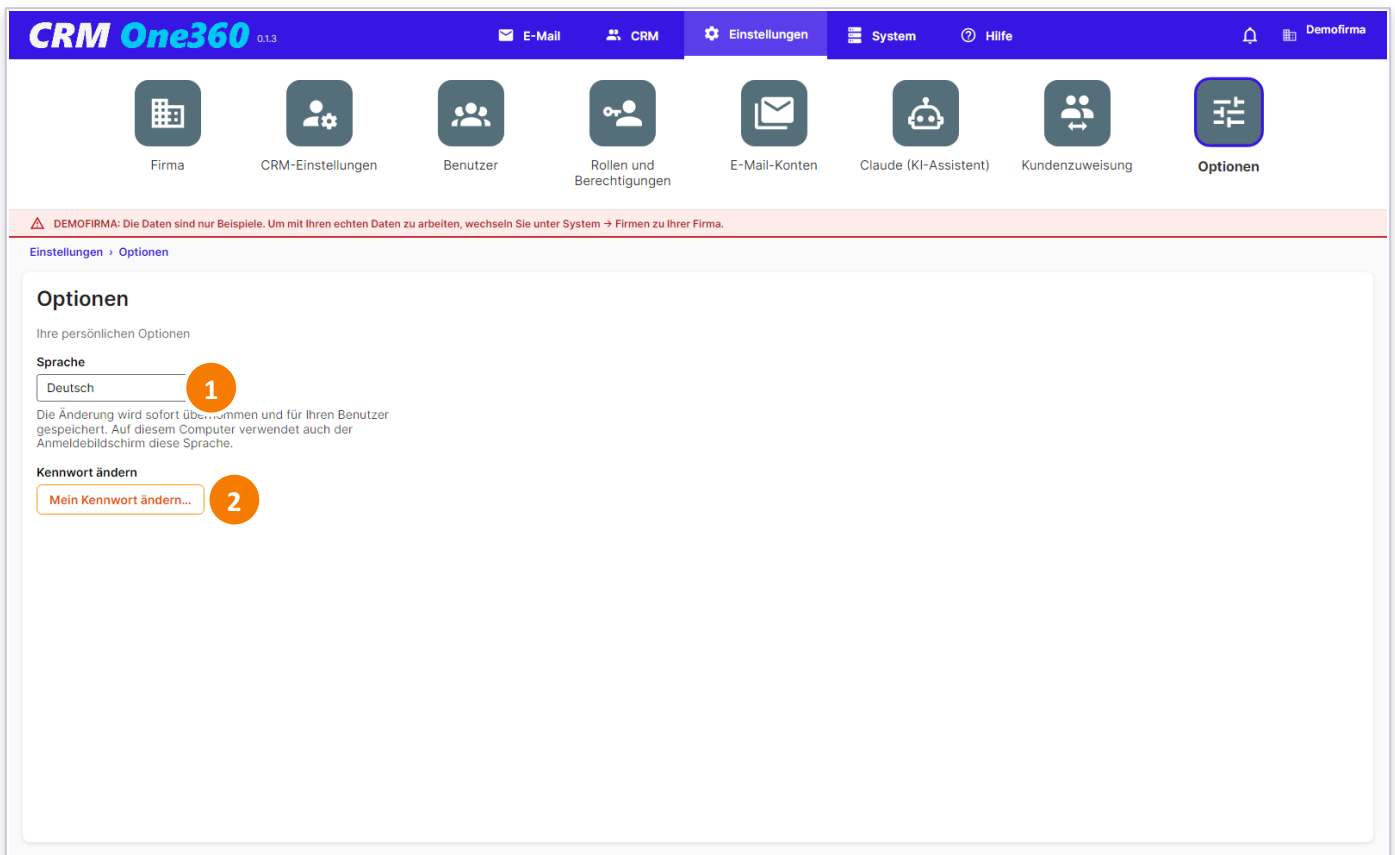
So wird es verwendet

- 1 Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um nach dieser Spalte zu sortieren; ein weiterer Klick kehrt die Reihenfolge um.
- 2 Klicken Sie auf eine Zeile, um sie auszuwählen. Mit einem Doppelklick öffnen Sie sie.
- 3 „Neu“ legt einen Datensatz an.
- 4 „Bearbeiten“ öffnet den ausgewählten Datensatz.
- 5 „Neu laden“ liest die Liste erneut ein (nützlich, wenn andere gleichzeitig arbeiten).

Tipp: Sie können eine Spalte verbreitern, indem Sie den Rand ihrer Überschrift ziehen.

Sprache und Kennwort

Wo: **Einstellungen** → **Optionen**



Wozu es dient

Ihre persönlichen Optionen. Sie gelten nur für Ihren Benutzer.

So wird es verwendet

- 1 Sprache: Deutsch, Englisch, Spanisch und weitere. Die Änderung gilt sofort, und der Anmeldebildschirm dieses Computers verwendet sie ebenfalls.
- 2 Mein Kennwort ändern: Geben Sie das aktuelle Kennwort und zweimal das neue ein.

Tipp: Beim ersten Mal verwendet das Programm die Sprache von Windows, sofern es sie anbietet, und andernfalls Englisch.

Firma wechseln

Wo: **System** → **Firmen**

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Firmen Import und Export mit Excel Datenschutz (DSGVO) Zugriff von anderen Computern Datensicherung Zu Mehrplatz wechseln

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

System > Firmen

Firmen

Firmenliste (jede neue Firma erhält eine eigene Datenbank). Wählen Sie eine Zeile aus, und klicken Sie auf „In dieser Firma arbeiten“, um die Firma zu wechseln.

Code	Name	USt-IdNr. / Steuernr.	Datenbank	Aktiv
1	Demofirma		CRMOne360_DEMO	☒
EMP001PRUE	Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

2 In dieser Firma arbeiten 3 Neu Bearbeiten Datensicherung Neu laden

Wozu es dient

Jede Firma hat ihre eigenen Daten. Hier wählen Sie, in welcher Sie arbeiten, und Administratoren legen neue Firmen an.

So wird es verwendet

- 1 Wählen Sie die Firma in der Liste aus.
- 2 Klicken Sie auf „In dieser Firma arbeiten“. Das Programm fragt nach Ihrem Kennwort in dieser Firma und öffnet sich erneut mit deren Daten.
- 3 Administratoren können mit „Neu“ eine neue Firma anlegen: Sie erhält ihre eigene, leere Datenbank.

Achtung: Alles, was Sie in der DEMO-Firma tun, bleibt dort. Bevor Sie echte Daten eingeben, wechseln Sie zu Ihrer Firma und prüfen Sie, dass das rote Band verschwunden ist.

2

Kunden und Leads

Die Personen und Unternehmen, mit denen Sie arbeiten. Leads sind Interessenten, die noch keine Kunden sind; wenn sie kaufen, wandeln Sie sie in Kunden um. Die 360°-Kundenansicht zeigt alles über einen Kunden auf einem Bildschirm.

In diesem Kapitel

- Die Kundenliste, der Kundendatensatz und seine Kontakte
- Leads, ihre Kontakte und Aktivitäten
- Einen Lead in einen Kunden umwandeln
- Die 360°-Kundenansicht

Kunden

Wo: CRM → Kunden

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM > Kunden

Kunden

32 Kunde(n) in 'Demofirma'.

Code	Steuernummer	Firmenname	E-Mail	Aktiv
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-ar.example	☒

Neu Bearbeiten Neu laden

Wozu es dient

Die Liste Ihrer Kunden. Benutzer ohne die Berechtigung „Alle Kunden und Leads anzeigen“ sehen nur die ihnen zugewiesenen Kunden (Einstellungen → Kundenzuweisung).

So wird es verwendet

- 1 Kundencode, Steuernummer und Firmenname. Jeder Kunde erhält automatisch einen Code.
- 2 Haupt-E-Mail-Adresse. E-Mails von dieser Adresse und von den Kontakten des Kunden werden automatisch mit dem Kunden verknüpft.
- 3 Aktiv: Inaktive Kunden bleiben mit ihrem gesamten Verlauf erhalten, erscheinen aber nicht mehr in den Auswahllisten.
- 4 „Neu“ öffnet einen leeren Kundendatensatz.
- 5 „Bearbeiten“ öffnet den ausgewählten Kunden (oder doppelklicken Sie auf die Zeile).

Der Kundendatensatz

Wo: CRM → Kunden → Neu oder Bearbeiten

Kunde bearbeiten — Harbour View Hotel

Details Kontakte

- 1 Code: C003
- 2 Firmenname: Harbour View Hotel
Handelsname: Harbour View Hotel
- 3 Kundentyp: Unternehmen
USt-IdNr. / Steuernr.: GB589345268
- 4 Adresse: 8 Marine Parade
Postleitzahl: BN1 2FG
Ort: Brighton
Bundesland / Region: East Sussex
- 5 Land: GB — Vereinigtes Königreich
E-Mail: info@harbourview.example
Telefon: +44 20 1784 9740
Website: https://www.harbourview.example
- 6 Branche: Hospitality
Tags: Durch Kommas getrennt
Notizen: Demo customer of the DEMO company.
- 7 ☒ Aktiver Kunde

Abbrechen Speichern

Wozu es dient

Die Daten eines Kundenunternehmens oder einer Privatperson.

Was auf dem Bildschirm zu sehen ist

- 1 Code: wird automatisch nach Ihrer Nummerierung vergeben (auf C003 folgt C004). Sie können ihn ändern.
- 2 Firmenname und Handelsname.
- 3 Kundentyp (Unternehmen oder Privatperson) und Steuernummer bzw. USt-IdNr. Die Steuernummer ist optional; ist das Land Spanien, wird sie geprüft.
- 4 Adresse und Land.
- 5 E-Mail, Telefon und Website.
- 6 Branche und Tags: freie Begriffe zum Gruppieren von Kunden (zum Beispiel „Schlüsselkunde“). Sie dienen als Filter in der Kundenzuweisung.
- 7 Deaktivieren Sie „Aktiver Kunde“, um einen Kunden stillzulegen, ohne seinen Verlauf zu verlieren.

Tipp: Das Fenster hat zwei Registerkarten: Details, hier abgebildet, und Kontakte mit den Personen des Kunden (nächste Seite).

Die Kontakte des Kunden

Wo: CRM → Kunden → Bearbeiten → Registerkarte Kontakte

Kunde bearbeiten — Harbour View Hotel

Details **Kontakte**

Jeder Kontakt wird sofort mit seiner eigenen Schaltfläche „Speichern“ gespeichert, unabhängig von den Kundendaten.

Neuer Kontakt Bearbeiten Löschen

Vorname	Nachname	E-Mail	Mobil	Haupt
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Abbrechen Speichern

Die Kontakte des Kunden.

Kunde bearbeiten — Harbour View Hotel

Details **Kontakte**

Jeder Kontakt wird sofort mit seiner eigenen Schaltfläche „Speichern“ gespeichert, unabhängig von den Kundendaten.

Kontakt

Vorname *
Sean

Nachname
Walsh

Position
Managing Director

Abteilung

E-Mail
sean.walsh@harbourview.example

Mobil
+44 7897 199283

Festnetz
+44 20 3147 8741

☒ Hauptkontakt

Notizen

Speichern Speichern

Einen Kontakt bearbeiten.

Wozu es dient

Die Personen, mit denen Sie beim Kunden zu tun haben: Name, Position, E-Mail und Telefonnummern. E-Mails von ihren Adressen werden automatisch mit dem Kunden verknüpft.

So wird es verwendet

- Öffnen Sie den Kunden mit „Bearbeiten“ und wählen Sie die Registerkarte Kontakte.
- „Neuer Kontakt“ fügt eine Person hinzu; „Bearbeiten“ (oder ein Doppelklick) ändert die ausgewählte; „Löschen“ entfernt sie nach einer Rückfrage.
- Füllen Sie Vorname (Pflichtfeld), Nachname, Position, Abteilung, E-Mail, Mobil, Telefon und Notizen aus.
- Aktivieren Sie „Hauptkontakt“ für die Person, an die Sie standardmäßig schreiben. Ein Kunde hat nur einen: Wenn Sie ihn aktivieren, wird der vorherige deaktiviert.
- „Speichern“ speichert den Kontakt sofort, unabhängig von den Kundendaten; „Abbrechen“ kehrt zur Liste zurück.

Tipp: Speichern Sie einen neuen Kunden zuerst und öffnen Sie ihn dann erneut mit „Bearbeiten“, um seine Kontakte hinzuzufügen. Dieselben Kontakte finden Sie in der 360°-Kundenansicht.

Leads

Wo: CRM → Leads

CRM One360 0.1.3 E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Dashboard Kunden **Leads** Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

⚠ DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM > Leads

Leads
Interessenten, die noch keine Kunden sind.

Suchen Firmenname, E-Mail oder St Status (alle) **Suchen** **Neuer Lead** **Bearbeiten** **In Kunden umwandeln** **E-Mail senden**

Firmenname	Status	Quelle	Zugewiesen an	Erstellt	Letzte Aktivität
Blue Lagoon Pools	Kontaktiert	Onlinewerbung	Administrator	16.09.26	10.05.26
Willow Tree Care Home	Verworfen	Eingehender Anruf	Administrator	13.09.26	13.03.26
Peak Performance Physi	Qualifiziert	Website	Administrator	15.07.26	14.09.26
Paws & Claws Pet Care	Kontaktiert	Messe	Administrator	04.07.26	25.09.26
Do Re Mi Music School	Neu	Website	Administrator	13.06.26	
Corner Café Collective	Neu	Soziale Medien	Administrator	31.05.26	01.04.26
Silver Fern Catering	Kontaktiert	Empfehlung	Administrator	30.04.26	18.09.26
Nimbus Cloud Services	Qualifiziert	E-Mail	Administrator	28.04.26	15.04.26
Compass Digital Agency	Umgewandelt	E-Mail	Administrator	24.04.26	
Urban Style Barbers	Kontaktiert	Soziale Medien	Administrator	23.04.26	02.09.26
Evergreen Landscaping	Neu	Empfehlung	Administrator	22.04.26	
Secret Garden Florist	Neu	Empfehlung	Administrator	13.04.26	22.06.26
Pedal Power Bikes	Verworfen	Onlinewerbung	Administrator	03.04.26	
Clear Road Driving Scho	Umgewandelt	Eingehender Anruf	Administrator	24.03.26	
Spark Robotics Lab	Qualifiziert	Messe	Administrator	19.03.26	22.08.26
Atlas Removals	Kontaktiert	Website	Administrator	14.03.26	
Granite Stoneworks	Neu	Messe	Administrator	15.01.26	03.05.26
Hopworks Craft Brewery	Neu	Website	Administrator	08.01.26	17.07.26

Kontakte Aktivitäten

Neuer Kontakt **Bearbeiten** **Löschen**

Name: Liam Wilson Position: Head of Marketing H. ☒

Wozu es dient

Interessenten, die Kunden werden könnten: Unternehmen, die Informationen angefordert, Ihren Messestand besucht haben oder über Ihre Website gekommen sind.

So wird es verwendet

- 1 Suchen Sie nach Firmenname, E-Mail oder Steuernummer und filtern Sie nach Status.
- 2 Status jedes Leads: Neu, Kontaktiert, Qualifiziert, Umgewandelt oder Verworfen. Die Quelle zeigt, woher er kam.
- 3 Letzte Aktivität: das Datum des letzten Anrufs, der letzten Besprechung oder E-Mail mit dem Lead. Leer, wenn es noch keine gab.
- 4 „Neuer Lead“ und „Bearbeiten“ öffnen das Lead-Formular.
- 5 „In Kunden umwandeln“ macht aus dem ausgewählten Lead einen Kunden (nächste Seite).
- 6 Registerkarte Kontakte: die Personen des Leads.
- 7 Registerkarte Aktivitäten: Anrufe, Besprechungen und Notizen. Wenn Sie sie erfassen, bleibt „Letzte Aktivität“ aktuell.

Das Lead-Formular

Wo: CRM → Leads → Neuer Lead oder Bearbeiten

Lead bearbeiten

1

Firmenname *

Blue Lagoon Pools

Handelsname

Blue Lagoon Pools

UST-IdNr. / Steuernr.

Telefon

+1 (624) 555-2067

E-Mail

hello@bluelagoonpools.example

Website

https://bluelagoonpools.example

2

Status

Kontaktiert

3

Quelle

Onlinewerbung

4

Grund für das Verwerfen

5

Zugewiesen an

Administrator

Notizen

Interested in our CRM. Sector: Installations.

Löschen

Abbrechen

Speichern

Wozu es dient

Die Daten eines Leads. Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

So wird es verwendet

- 1 Firmenname (Pflichtfeld), Handelsname, Steuernummer und Kontaktdaten.
- 2 Status: Bringen Sie den Lead im Laufe der Arbeit voran.
- 3 Quelle: woher er kam (Website, Empfehlung, Messe, Onlinewerbung...). Das CRM-Dashboard zählt die Leads nach Quelle.
- 4 Wenn Sie den Lead verwerfen, geben Sie den Grund an.
- 5 Zugewiesen an: der Vertriebsmitarbeiter, der ihn betreut.

Einen Lead in einen Kunden umwandeln

Wenn ein Lead bei Ihnen kauft oder bereit ist, mit Ihnen zusammenzuarbeiten, wandeln Sie ihn unter CRM → Leads in einen Kunden um.

1. Lead auswählen

Klicken Sie unter CRM → Leads auf den Lead. Am besten qualifizieren Sie ihn vorher (Status „Qualifiziert“).

2. „In Kunden umwandeln“ klicken

Das Programm legt einen Kunden mit den Daten des Leads an und überträgt dessen Kontakte, Verkaufschancen, Aufgaben und Aktivitäten auf den neuen Kunden. Der Lead bleibt mit dem Status „Umgewandelt“ und einer Verknüpfung zum Kunden in der Liste.

Keine Duplikate

Gibt es bereits einen Kunden mit derselben Steuernummer, wird der Lead mit diesem Kunden zusammengeführt, statt einen zweiten anzulegen.

3. Kunden vervollständigen

Der neue Kunde erhält automatisch den nächsten Kundencode. Öffnen Sie ihn unter CRM → Kunden, um fehlende Daten (Adresse, Steuernummer) zu ergänzen.

Nichts geht verloren

E-Mails, die bereits mit dem Lead verknüpft sind, erscheinen auch in der 360°-Kundenansicht des neuen Kunden.

Die 360°-Kundenansicht

Wo: CRM → Kunde 360°

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM > Kunde 360°

360°-Kundenansicht

Wählen Sie einen Kunden aus, um seine Kontakte, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten auf einen Blick zu sehen.

1 Kunde: Neu laden E-Mail senden

Harbour View Hotel 2 Offene Pipeline: 5.550 €

GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740

Kontakte Verkaufschancen E-Mails Tickets Aktivitäten 3

4 Neuer Kontakt Bearbeiten Löschen

Vorname	Nachname	Position	Mobil	Festnetz
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Klicken Sie auf „Neuer Kontakt“, um eine Person hinzuzufügen, oder wählen Sie einen Kontakt aus und klicken Sie auf „Bearbeiten“.

Wozu es dient

Alles über einen Kunden auf einem Bildschirm: Kontakte, Verkaufschancen, E-Mails, Tickets und Aktivitäten.

So wird es verwendet

- 1 Wählen Sie den Kunden.
- 2 Kopfbereich mit den Kundendaten und der offenen Pipeline: der Summe seiner offenen Verkaufschancen.
- 3 Registerkarten: Kontakte, Verkaufschancen, E-Mails, Tickets und Aktivitäten.
- 4 Unter Kontakte fügen Sie die Personen des Kunden hinzu, bearbeiten und löschen sie, genau wie im Kundendatensatz.
- 5 „E-Mail senden“ schreibt dem Kunden von Ihrem E-Mail-Konto aus; die E-Mail wird mit dem Kunden verknüpft.

Kunde 360°: Verkaufschancen und Aktivitäten

Wo: CRM → Kunde 360° → Registerkarten

The screenshot shows the CRM One360 interface. The top navigation bar includes 'E-Mail', 'CRM', 'Einstellungen', 'System', and 'Hilfe'. The main menu has icons for Dashboard, Kunden, Leads, Verkaufschancen, Pipeline, Tickets, Aufgaben, and Kunde 360°. A warning message states: 'DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.' The breadcrumb is 'CRM > Kunde 360°'. The section is titled '360°-Kundenansicht' with the instruction: 'Wählen Sie einen Kunden aus, um seine Kontakte, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten auf einen Blick zu sehen.' A dropdown menu shows 'Kunde: Harbour View Hotel' with buttons 'Neu laden' and 'E-Mail senden'. Below this, a blue bar displays 'Harbour View Hotel' with contact details 'GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740' and 'Offerte Pipeline 25.550 €'. The tabs 'Kontakte', 'Verkaufschancen', 'E-Mails', 'Tickets', and 'Aktivitäten' are visible. The 'Verkaufschancen' tab is active, showing a table with one entry:

Titel	Phase	Status	Betrag	Wahrsch. %	Abschluss	Zugewiesen an
Marketing campaign	Angebot	Offen	25.550,00	50	19.09.26	Administrator

Registerkarte Verkaufschancen: die Verkaufschancen des Kunden mit Phase, Betrag und Wahrscheinlichkeit.

The screenshot shows the CRM One360 interface with the 'Aktivitäten' tab active. The breadcrumb is 'CRM > Kunde 360°'. The section is titled '360°-Kundenansicht' with the instruction: 'Wählen Sie einen Kunden aus, um seine Kontakte, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten auf einen Blick zu sehen.' A dropdown menu shows 'Kunde: Harbour View Hotel' with buttons 'Neu laden' and 'E-Mail senden'. Below this, a blue bar displays 'Harbour View Hotel' with contact details 'GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740' and 'Offerte Pipeline 25.550 €'. The tabs 'Kontakte', 'Verkaufschancen', 'E-Mails', 'Tickets', and 'Aktivitäten' are visible. The 'Aktivitäten' tab is active, showing a table with buttons 'Aktivität erfassen' and 'Löschen'.

Datum	Typ	Adresse	Betreff	Min.	Benutzer
16.08.26 16:30	E-Mail	Ausgehend	Sent proposal		Administrator
07.07.26 12:15	E-Mail	Ausgehend	Sent proposal		Administrator
19.06.26 15:15	E-Mail	Ausgehend	Re: Problem with the last deli		Administrator
19.06.26 06:15	E-Mail	Eingehend	Problem with the last delivery		Administrator
04.06.26 11:15	E-Mail	Eingehend	New colleague		Administrator
04.05.26 09:15	Anruf	Eingehend	Support check-in	7	Administrator

Clicken Sie auf „Aktivität erfassen“, um einen Anruf, eine E-Mail, eine Besprechung oder eine Notiz festzuhalten.

Registerkarte Aktivitäten: Anrufe, Besprechungen, Notizen und E-Mails. „Aktivität erfassen“ fügt eine hinzu.

Kunde 360°: E-Mails

Wo: CRM → Kunde 360° → Registerkarte E-Mails

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM → Kunde 360°

360°-Kundenansicht

Wählen Sie einen Kunden aus, um seine Kontakte, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten auf einen Blick zu sehen.

Kunde: Harbour View Hotel [Neu laden](#) [E-Mail senden](#)

Harbour View Hotel GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 **Offene Pipeline 25.550 €**

Kontakte Verkaufschancen **E-Mails** Tickets Aktivitäten

Datum:	Von:	Betreff:	An:
19.06.2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jac
19.06.2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Dei
04.06.2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 Dei

[Antworten](#) [Antworten](#) [Antworten](#) [Antworten](#) [Antworten](#)

Re: Problem with the last delivery
 CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
 An: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
 Freitag, 19. Juni 2026 17:15

Hello,
 Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.
 Best regards,
 CRM One360 Demo

[In Fenster öffnen](#)

Wozu es dient

Alle mit dem Kunden und seinen Kontakten ausgetauschten E-Mails, gesendet oder empfangen, ohne den Datensatz zu verlassen.

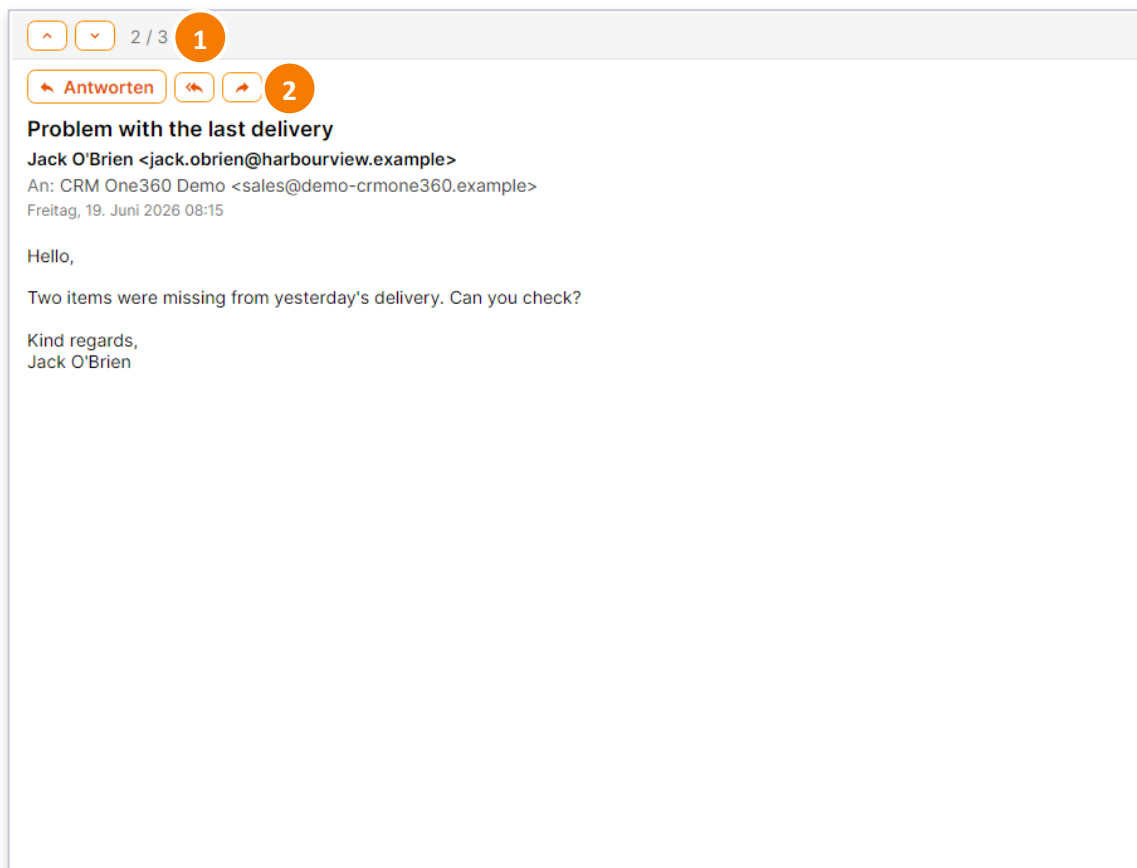
So wird es verwendet

- 1 Die Liste: Datum, Absender, Empfänger und Betreff, die neuesten zuerst.
- 2 Klicken Sie auf eine E-Mail oder blättern Sie mit den Pfeiltasten, und sie wird rechts angezeigt. Ziehen Sie den Trenner, um der Liste oder der E-Mail mehr Platz zu geben.
- 3 Über der E-Mail: Antworten, Allen antworten, Weiterleiten, In Fenster öffnen und In E-Mail öffnen (um sie zu verschieben, mit einem anderen Datensatz zu verknüpfen oder daraus einen Lead oder ein Ticket anzulegen).
- 4 Ein Doppelklick oder „In Fenster öffnen“ öffnet die E-Mail in einem eigenen Fenster (nächste Seite).

Tipp: Die Liste aktualisiert sich selbst: Eine E-Mail, die Sie aus dem Datensatz senden, erscheint, sobald sie verschickt ist, und die Antworten des Kunden erscheinen beim nächsten Abruf des Postfachs.

Das Lesefenster

Wo: Kunde 360° oder Tickets → Doppelklick auf eine E-Mail



Wozu es dient

Zeigt eine E-Mail in einem größeren Fenster an, während der Datensatz dahinter geöffnet bleibt.

So wird es verwendet

- 1 Zurück und Weiter blättern durch die E-Mails der Liste, aus der das Fenster geöffnet wurde (auch Alt+↑ und Alt+↓). Der Zähler zeigt, wo Sie sich befinden.
- 2 Antworten, Allen antworten und Weiterleiten öffnen das Fenster zum Verfassen, wie unter E-Mail.
- 3 Anlagen öffnen oder speichern Sie über die Leiste über dem Text.

Tipp: Es gibt nur ein Lesefenster: Ein Doppelklick auf eine andere E-Mail zeigt sie im selben Fenster an.

Kunde 360°: Tickets

Wo: CRM → Kunde 360° → Registerkarte Tickets

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM → Kunde 360°

360°-Kundenansicht

Wählen Sie einen Kunden aus, um seine Kontakte, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten auf einen Blick zu sehen.

Kunde: Harbour View Hotel Neu laden E-Mail senden

Harbour View Hotel Offene Pipeline 25.550 €

Kontakte Verkaufschancen E-Mails **Tickets** Aktivitäten

#	Betreff	Kategorie	Priorität	Status	Zugewiesen an	Eröffnet
31	Problem with the last delivery	Störung	Hoch	Offen	Administrator	08.10.26
16	VPN disconnects every hour	Störung	Hoch	Gelöst	Administrator	13.03.26

#31 - Problem with the last delivery

Status: **Offen**
 Priorität: Hoch
 Kategorie: Störung
 Zugewiesen an: Administrator
 Eröffnet: 08.10.2026 16:04
 Gelöst: —
 Geschlossen: —

Beschreibung
 Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Lösung
 Noch nicht gelöst.

E-Mail senden In Tickets öffnen

Wozu es dient

Die Support-Tickets des Kunden, mit dem ausgewählten Ticket auf der rechten Seite.

So wird es verwendet

- 1 Die Liste: Nummer, Betreff, Kategorie, Priorität, Status, Zuständiger und Eröffnungsdatum.
- 2 Klicken Sie auf ein Ticket, und es wird rechts angezeigt: Status, Priorität, Kategorie, Zuständiger, Kontakt, Datum der Eröffnung, Lösung und Schließung, die vollständige Beschreibung und die Lösung.
- 3 „In Tickets öffnen“ bringt Sie zum Bildschirm Tickets mit diesem Ticket ausgewählt, um es zu bearbeiten, zu lösen oder zu schließen. „E-Mail senden“ schreibt zum Ticket, mit dessen Nummer im Betreff.

3

Vertrieb

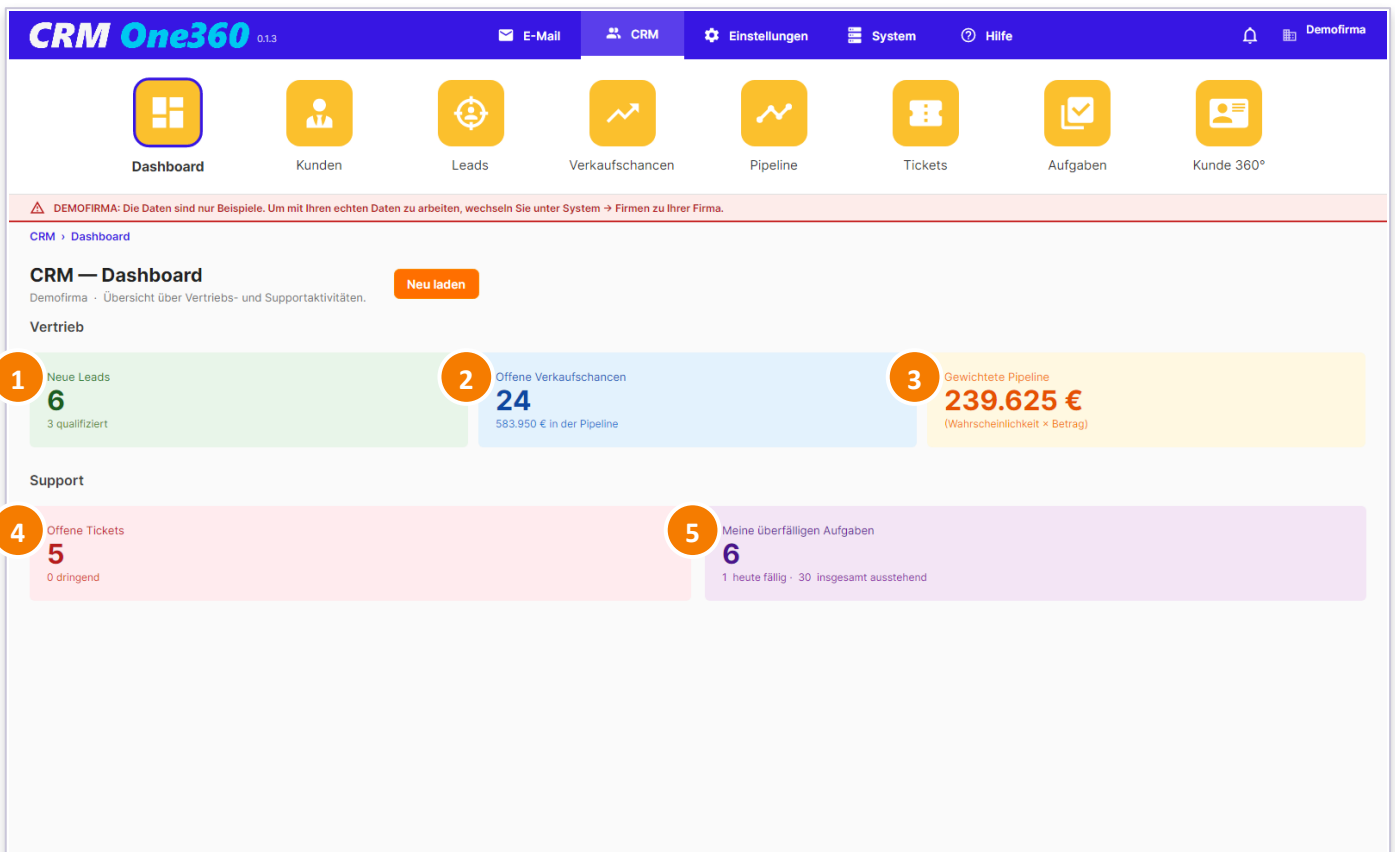
Verkaufschancen sind die möglichen Verkäufe, an denen Sie arbeiten. Jede durchläuft die Phasen der Pipeline, bis sie gewonnen oder verloren ist. Das Dashboard fasst alles zusammen.

In diesem Kapitel

- Das CRM-Dashboard
- Die Liste der Verkaufschancen
- Das Formular der Verkaufschance
- Die Pipeline (Kanban-Board)

CRM-Dashboard

Wo: CRM → Dashboard



Wozu es dient

Eine Übersicht über Vertrieb und Support, die bei jedem Öffnen oder Klick auf „Neu laden“ aktualisiert wird.

So wird es verwendet

1. Neue Leads des Zeitraums und wie viele davon bereits qualifiziert sind.
2. Offene Verkaufschancen und der Gesamtbetrag in der Pipeline.
3. Gewichtete Pipeline: jeder Betrag multipliziert mit seiner Wahrscheinlichkeit. Eine realistische Prognose dessen, was Sie verkaufen werden.
4. Offene Support-Tickets und wie viele davon dringend sind.
5. Ihre überfälligen Aufgaben: Ihnen zugewiesene Aufgaben, deren Fälligkeitsdatum überschritten ist.

Verkaufschancen

Wo: CRM → Verkaufschancen

CRM One360 0.1.3 E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Dashboard Kunden Leads **Verkaufschancen** Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM → Verkaufschancen

Verkaufschancen
Vertriebspipeline als Liste. Für die Kanban-Ansicht mit Drag & Drop verwenden Sie die Ansicht „Pipeline“.

Status **Offen** **Neu laden**

Titel	Kunde/Lead	Phase	Betrag	Wahrsch. %	Vorauss. Abschl.	Zugewiesen an
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Qualifizierung	44.300,00	10	21.10.26	Administrator
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Qualifizierung	42.800,00	10	23.10.26	Administrator
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Qualifizierung	10.550,00	10	21.08.26	Administrator
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Qualifizierung	41.300,00	10	17.10.26	Administrator
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Qualifizierung	37.550,00	10	19.06.26	Administrator
Website redesign	Oakridge Construction plc	Kontaktiert	40.550,00	25	29.10.26	Administrator
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Kontaktiert	15.050,00	25	27.08.26	Administrator
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Kontaktiert	42.800,00	25	29.05.26	Administrator
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Angebot	25.550,00	50	19.09.26	Administrator
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Angebot	3.800,00	50	09.09.26	Administrator
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Angebot	3.800,00	50	03.10.26	Administrator
Staff training programme	Peak Performance Physio	Angebot	2.300,00	50	22.05.26	Administrator
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Angebot	18.800,00	50	19.04.26	Administrator
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Angebot	11.300,00	50	25.05.26	Administrator
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Angebot	42.050,00	50	29.05.26	Administrator
CRM implementation	Atlas Removals	Angebot	30.050,00	50	28.02.26	Administrator
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Verhandlung	14.300,00	75	27.09.26	Administrator
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Verhandlung	24.800,00	75	08.10.26	Administrator
New branch rollout	Clear Road Driving School	Verhandlung	6.050,00	75	09.09.26	Administrator

Software licence renewal

Kunde/Lead: **Compass Digital Agency**

Phase: **Angebot**

Status: **Offen**

Geschätzter Betrag: 3.800 €

Wahrscheinlichkeit %: 50 %

Gewichteter Betrag: 1.900 €

Voraussichtlicher Abschluss: 09.09.2026

Abgeschlossen: —

Zugewiesen an: Administrator

Erstellt: 28.06.2026 18:00

Beschreibung: Demo opportunity of the DEMO company.

Bearbeiten **Gewinnen** **Verlieren**

Wozu es dient

Die Liste der möglichen Verkäufe mit Kunde oder Lead, Phase, Betrag, Wahrscheinlichkeit und voraussichtlichem Abschlussdatum.

So wird es verwendet

- 1 Statusfilter: standardmäßig offene Verkaufschancen; außerdem gewonnene, verlorene, zurückgestellte oder alle.
- 2 Phase des Verkaufs: Qualifizierung, Kontaktiert, Angebot, Verhandlung... (sie werden unter Einstellungen → CRM-Einstellungen konfiguriert).
- 3 Wahrscheinlichkeit, sie zu gewinnen, in %.
- 4 „Neu“ legt eine Verkaufschance an; „Bearbeiten“ öffnet die ausgewählte.
- 5 „Gewinnen“ schließt sie als gewonnen ab (Wahrscheinlichkeit 100 %).
- 6 „Verlieren“ schließt sie nach einer Bestätigung als verloren ab. Um den Grund festzuhalten, öffnen Sie die Verkaufschance und verwenden Sie „Verlieren“ im Formular (nächste Seite).
- 7 Klicken Sie auf eine Verkaufschance, und sie wird rechts angezeigt, ohne sie zu öffnen: Kunde oder Lead, Kontakt, Phase, Betrag, Wahrscheinlichkeit und gewichteter Betrag (Betrag × Wahrscheinlichkeit), Daten, Beschreibung und, falls verloren, der Grund. Bearbeiten, Gewinnen und Verlieren befinden sich unten.

Das Formular der Verkaufschance

Wo: CRM → Verkaufschancen → Neu oder Bearbeiten

Verkaufschance bearbeiten

Titel *		Software licence renewal	
1 Kunde	Compass Digital Agency	2 Lead (alternativ)	(keiner — Kunde verwenden) ▾
Kontakt	(keiner)	3 Phase	Angebot ▾
4 Geschätzter Betrag	3800 ▴ ▾	Wahrscheinlichkeit %	50 ▴ ▾
5 Voraussichtlicher Abschluss	09.09.2026 8	Zugewiesen an	Administrator ▾
Beschreibung		Demo opportunity of the DEMO company.	

6 Verlustgrund

Wird beim Klicken auf „Verlieren“ gespeichert

× Verlieren

Löschen

Abbrechen

Speichern

Wozu es dient

Die Daten eines möglichen Verkaufs.

So wird es verwendet

- 1 Kunde: an wen Sie verkaufen.
- 2 Ist es noch kein Kunde, wählen Sie stattdessen den Lead. Wenn der Lead umgewandelt wird, gehen seine Verkaufschancen auf den neuen Kunden über.
- 3 Phase und Wahrscheinlichkeit, sie zu gewinnen. Aktualisieren Sie beides, während der Verkauf voranschreitet.
- 4 Geschätzter Betrag des Verkaufs.
- 5 Voraussichtliches Abschlussdatum: Dashboard und Pipeline verwenden es.
- 6 Verlustgrund: Tragen Sie ihn ein und klicken Sie auf „Verlieren“, um die Verkaufschance als verloren abzuschließen.

Die Pipeline

Wo: CRM → Pipeline

The screenshot shows the CRM One360 interface with the Pipeline view selected. The top navigation bar includes links for E-Mail, CRM, Einstellungen, System, Hilfe, and Demofirma. Below the navigation bar are icons for Dashboard, Kunden, Leads, Verkaufschancen, Pipeline, Tickets, Aufgaben, and Kunde 360°. The Pipeline view is titled "Pipeline (Kanban)" and includes a "Neu laden" button. A warning message states: "DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma." The Pipeline board consists of seven columns representing different stages of the sales process, each with a count of sales opportunities and a total value. The columns are: Qualifizierung (5 Verkaufschancen, 176.500 €), Kontaktiert (3 Verkaufschancen, 98.400 €), Angebot (8 Verkaufschancen, 137.650 €), Verhandlung (8 Verkaufschancen, 171.400 €), Gewonnen (7 Verkaufschancen, 165.350 €), and Verloren (4 Verkaufschancen, 111.950 €). Each column contains cards representing individual sales opportunities, including details like title, customer, value, and probability. Numbered callouts 1 through 4 highlight specific features: 1 points to the "Neu laden" button, 2 points to the "Ziehen Sie eine Karte von einer Phase in eine andere, um ihre Phase zu ändern" instruction, 3 points to a card in the "Qualifizierung" column, and 4 points to the "Gewonnen" and "Verloren" columns.

Phase	Anzahl Verkaufschancen	Gesamtbetrag
Qualifizierung	5	176.500 €
Kontaktiert	3	98.400 €
Angebot	8	137.650 €
Verhandlung	8	171.400 €
Gewonnen	7	165.350 €
Verloren	4	111.950 €

Wozu es dient

Dieselben Verkaufschancen als Board: eine Spalte pro Phase. So sehen Sie am schnellsten, wie Ihre Verkäufe laufen, und bringen sie voran.

So wird es verwendet

- 1 Jede Spalte ist eine Phase, mit der Anzahl der Verkaufschancen.
- 2 Gesamtbetrag der Spalte.
- 3 Jede Karte ist eine Verkaufschance: Titel, Kunde, Betrag, Wahrscheinlichkeit und verantwortliche Person. Ziehen Sie sie in eine andere Spalte, um ihre Phase zu ändern.
- 4 Die Spalten Gewonnen und Verloren zeigen nur die in den letzten 90 Tagen abgeschlossenen Verkaufschancen. Der vollständige Verlauf steht in der Liste.

Tipp: Legen Sie eine Karte auf „Gewonnen“ oder „Verloren“ ab, um die Verkaufschance direkt abzuschließen. Um festzuhalten, warum sie verloren wurde, verwenden Sie stattdessen „Verlieren“ im Formular der Verkaufschance.

4

Support und Aufgaben

Tickets erfassen die Probleme und Fragen Ihrer Kunden, bis sie gelöst sind. Aufgaben sind die Dinge, die Sie erledigen müssen, mit Fälligkeitsdatum und optionaler Erinnerung.

In diesem Kapitel

- Support-Tickets und ihre E-Mails
- Das Ticket-Formular
- Aufgaben
- Das Aufgabenformular und Erinnerungen

Support-Tickets

Wo: CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3 E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets Aufgaben Kunde 360°

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

CRM → Tickets

Supporttickets
Supportfälle bestehender Kunden. Die Nummerierung (#) ist pro Firma fortlaufend.

Status: **Offen** (1) **Neu laden**

(2) **Neues Ticket** (4) **Bearbeiten** (5) **✓ Lösen** (6) **Schließen** (7) **E-Mail senden** (8)

	Betreff	Kunde	Kategorie	Priorität	Status	Zugewiesen an	Eröffnet
31	Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Störung	Hoch	Offen	Administrator	08.10.26 14:04
1	Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Störung	Hoch	Offen	Administrator	29.09.26 17:00
18	Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Anfrage	Mittel	Offen	Administrator	03.10.26 13:15
6	Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Störung	Mittel	Offen	Administrator	26.09.26 12:45

E-Mails zum Ticket

Datum:	Von:	Betreff:	An:
19.06.2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last delivery	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19.06.2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last delivery	CRM One360 Demo

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
An: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
Freitag, 19. Juni 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
CRM One360 Demo

In Fenster öffnen

Wozu es dient

Die von Ihren Kunden eröffneten Supportfälle: Störungen, Fragen und Anfragen.

So wird es verwendet

- 1 Statusfilter: standardmäßig offene Tickets. Ein Ticket kann Offen, In Bearbeitung, Wartet auf Kunde, Gelöst oder Geschlossen sein.
- 2 Jedes Ticket erhält eine Nummer, fortlaufend innerhalb der Firma.
- 3 Kategorie und Priorität helfen Ihnen zu entscheiden, was zuerst zu tun ist. Die Kategorien werden unter Einstellungen → CRM-Einstellungen konfiguriert.
- 4 „Neues Ticket“ öffnet ein leeres Ticket; „Bearbeiten“ öffnet das ausgewählte.
- 5 „Lösen“ markiert es als gelöst.
- 6 „Schließen“ schließt es endgültig, sobald der Kunde einverstanden ist.
- 7 „E-Mail senden“ schreibt dem Kunden zum Ticket. Der Betreff endet mit „[Ticket #31]“ (der Ticketnummer), damit die Antwort des Kunden zum Ticket zurückfindet.

Support-Tickets (Fortsetzung)

So wird es verwendet (Fortsetzung)

- 8 E-Mails zum Ticket: die E-Mails des ausgewählten Tickets, mit der ausgewählten E-Mail rechts, wie in der 360°-Kundenansicht. Ein Doppelklick öffnet sie im Lesefenster.

Tipp: Zu einem Ticket gehören die E-Mails mit seiner Nummer im Betreff, die von Hand verknüpften und die E-Mail, aus der es angelegt wurde. Schreibt ein Kunde ohne Nummer zu einem Ticket, verknüpfen Sie die E-Mail unter E-Mail von Hand (Kapitel 5).

Das Ticket-Formular

Wo: CRM → Tickets → Neues Ticket oder Bearbeiten

Ticket bearbeiten

Betreff *

Problem with the last delivery

1 Kunde *

Harbour View Hotel

▼

Kontakt

(keiner)

▼

2 Kategorie

Störung

▼

Priorität

Hoch

▼

3 Status

Offen

▼

Zugewiesen an

Administrator

▼

4 Beschreibung *

Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

5 Lösung

Löschen

Abbrechen

Speichern

Wozu es dient

Die Daten eines Supportfalls. Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

So wird es verwendet

- 1 Kunde und optional die Kontaktperson, die den Fall gemeldet hat.
- 2 Kategorie und Priorität.
- 3 Status und verantwortliche Person.
- 4 Beschreibung: was passiert, in den Worten des Kunden.
- 5 Lösung: was zur Behebung getan wurde. Sie bleibt im Verlauf des Tickets erhalten.

Aufgaben

Wo: CRM → Aufgaben

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Dashboard Kunden Leads Verkaufschancen Pipeline Tickets **Aufgaben** Kunde 360°

Aufgaben

Aufgaben mit Fälligkeiten und Erinnerungen. Sie können mit einem Lead, Kunden, einer Verkaufschance oder einem Ticket verknüpft werden.

Status (alle) ☒ Nur meine **Neu laden**

Titel	Status	Priorität	Fällig	Verknüpft mit	Zugewiesen an
Confirm the meeting	Erledigt	Niedrig	14.01.2026 16:45	Verkaufschance	Administrator
Check payment status	Erledigt	Niedrig	23.01.2026 08:00	Verkaufschance	Administrator
Introduce the support team	Erledigt	Niedrig	02.04.2026 09:30	Verkaufschance	Administrator
Call about the renewal	Erledigt	Mittel	15.04.2026 08:30	Verkaufschance	Administrator
Send the brochure	Erledigt	Hoch	08.06.2026 15:45	Verkaufschance	Administrator
Call about the renewal	Erledigt	Hoch	17.06.2026 08:45	Verkaufschance	Administrator
Follow-up call	Erledigt	Mittel	17.07.2026 17:15	Verkaufschance	Administrator
Send the brochure	Erledigt	Niedrig	27.07.2026 12:15	Verkaufschance	Administrator
Prepare product demo	Erledigt	Hoch	29.07.2026 11:15	Verkaufschance	Administrator
Review the contract	Erledigt	Niedrig	26.08.2026 09:45	Verkaufschance	Administrator
Visit the customer	Erledigt	Niedrig	14.09.2026 08:30	Verkaufschance	Administrator
Follow-up call	Erledigt	Niedrig	14.09.2026 13:45	Verkaufschance	Administrator
Confirm the meeting	Erledigt	Niedrig	20.09.2026 12:45	Verkaufschance	Administrator
Schedule training	Erledigt	Hoch	21.09.2026 10:15	Verkaufschance	Administrator
Visit the customer	Erledigt	Niedrig	24.09.2026 12:30	Verkaufschance	Administrator
Prepare quarterly review	Offen	Niedrig	30.09.2026 10:00	Kunde	Administrator
Collect feedback	In Bearbeitung	Hoch	02.10.2026 10:00	Kunde	Administrator
Follow-up call	Offen	Niedrig	03.10.2026 10:00	Kunde	Administrator
Confirm the meeting	Offen	Niedrig	05.10.2026 10:00	Kunde	Administrator

Confirm the meeting

Status: Erledigt
Priorität: Niedrig
Zugewiesen an: Administrator
Verknüpft mit: Verkaufschance: Annual maintenance contract
Fällig: 14.01.2026 16:45
Erinnerung: —
Erledigt: 14.01.2026 17:45
Erstellt: 06.01.2026 17:45 - Administrator

Beschreibung
Demo task of the DEMO company.

Neue Aufgabe **Bearbeiten** **Erledigen**

Bearbeiten **Erledigen**

Wozu es dient

Ihre Aufgabenliste: zu führende Anrufe, zu versendende Angebote, zu planende Besuche.

So wird es verwendet

- 1 Aktivieren Sie „Nur meine“, um nur die Ihnen zugewiesenen Aufgaben zu sehen. Der Statusfilter zeigt die Aufgaben in einem Status (offen, in Bearbeitung, erledigt, abgebrochen) oder alle.
- 2 Fälligkeitsdatum und -uhrzeit.
- 3 Verknüpft mit: der Kunde, Lead, die Verkaufschance oder das Ticket, zu dem die Aufgabe gehört.
- 4 „Neue Aufgabe“ und „Bearbeiten“ öffnen das Aufgabenformular.
- 5 „Erledigen“ markiert die ausgewählte Aufgabe als erledigt.
- 6 Klicken Sie auf eine Aufgabe, und sie wird rechts angezeigt, ohne sie zu öffnen: ihre Beschreibung, der Name des verknüpften Datensatzes, die Erinnerung, wann sie erledigt wurde und wer sie wann angelegt hat.

Das Aufgabenformular und Erinnerungen

Wo: CRM → Aufgaben → Neue Aufgabe oder Bearbeiten

Aufgabe bearbeiten

1

Titel *
 Confirm the meeting

Beschreibung
 Demo task of the DEMO company.

Status
 Erledigt

Priorität
 Niedrig

2

Fällig

14.01.2026

3

Erinnerung

<dd.MM.yyyy>

8

4

Verknüpfen mit

Verkaufschance

#29 (verknüpft)

5

Zugewiesen an

Administrator

Löschen

Abbrechen

Speichern

Wozu es dient

Was zu tun ist, wann und von wem.

So wird es verwendet

- 1 Titel (Pflichtfeld) und Beschreibung.
- 2 Fälligkeitsdatum.
- 3 Erinnerung: Zu diesem Datum und dieser Uhrzeit erhält die verantwortliche Person einen Hinweis in der Glocke und, wenn ihr Benutzer eine E-Mail-Adresse hat, eine E-Mail.
- 4 Verknüpfen mit: Wählen Sie den Typ (Kunde, Lead, Verkaufschance oder Ticket) und dann den Datensatz.
- 5 Zugewiesen an: wer sie erledigen muss.

Tipp: Jede Erinnerung wird nur einmal gesendet, auch wenn die Person das Programm auf mehreren Computern geöffnet hat.

5

E-Mail

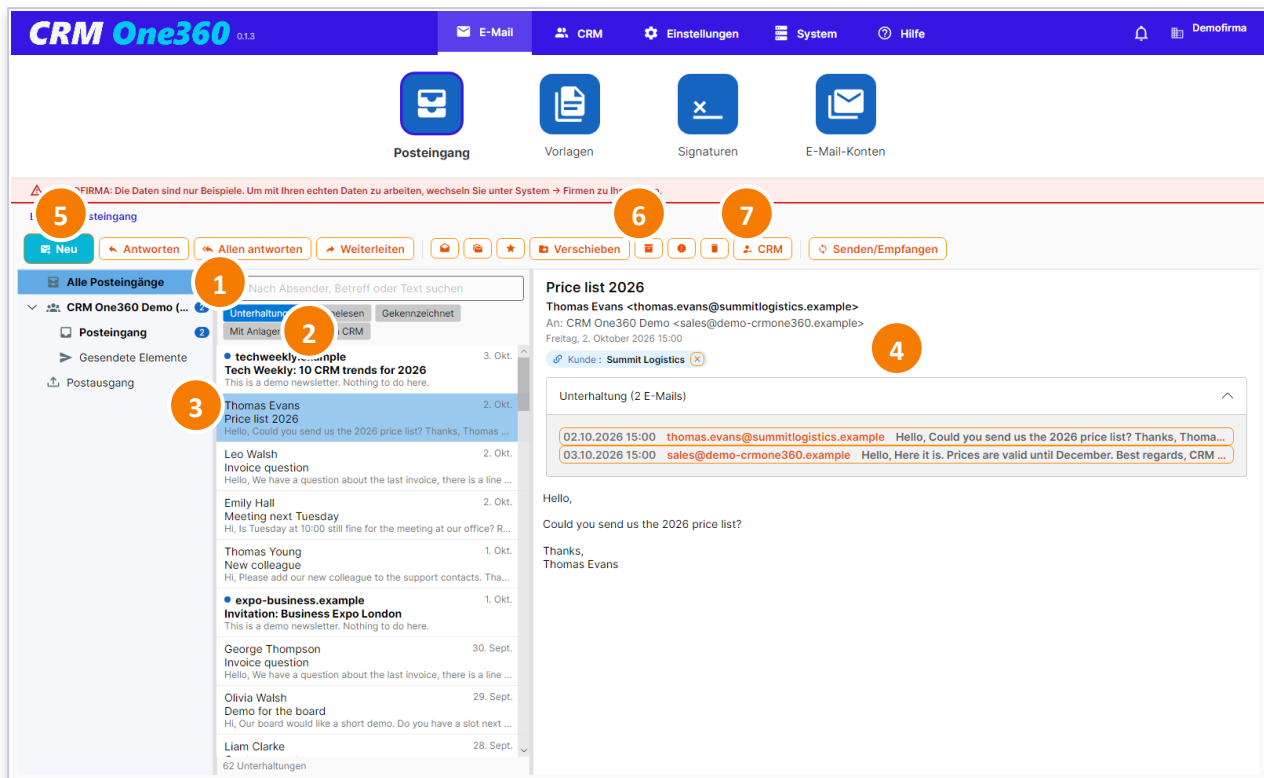
CRM One360 empfängt und sendet Ihre E-Mails, während es geöffnet ist. Jede E-Mail von oder an einen Kunden, Lead oder Kontakt wird mit dessen Datensatz verknüpft, sodass sich die gesamte Korrespondenz im CRM befindet.

In diesem Kapitel

- Der Posteingang und das Lesen einer E-Mail
- Verfassen, Antworten und Weiterleiten
- Eine E-Mail mit dem CRM verknüpfen
- Vorlagen und Signaturen
- E-Mail-Konten und Regeln

Der Posteingang

Wo: E-Mail → Posteingang



Wozu es dient

Ihre E-Mails, mit den Ordnern aller Konten, die Sie verwenden dürfen.

So wird es verwendet

- 1 Ordner: Alle Posteingänge (alle Ihre Konten zusammen), jedes Konto mit seinen Ordnern Posteingang und Gesendete Elemente sowie der Postausgang mit den E-Mails, die auf den Versand warten.
- 2 Suche und Schnellfilter: Unterhaltungen gruppiert die E-Mails desselben Verlaufs; außerdem Ungelesen, Gekennzeichnet, Mit Anlagen und Aus dem CRM (nur mit einem CRM-Datensatz verknüpfte E-Mails).
- 3 E-Mail-Liste. Ein blauer Punkt bedeutet ungelesen. Klicken Sie auf eine E-Mail, um sie zu lesen.
- 4 Lesebereich: Absender, Empfänger, die verknüpften CRM-Datensätze und, bei einer Unterhaltung, alle ihre E-Mails.
- 5 „Neu“, „Antworten“, „Allen antworten“ und „Weiterleiten“ öffnen das Fenster zum Verfassen.
- 6 „CRM“ verknüpft die E-Mail mit einem Datensatz (Kunde, Lead, Ticket oder Verkaufschance) oder legt daraus einen an: einen Lead, ein Ticket, eine Verkaufschance, eine Aufgabe oder einen Kontakt.
- 7 „Senden/Empfangen“ ruft die Konten sofort ab, ohne auf den nächsten automatischen Abruf zu warten.

Der Posteingang (Fortsetzung)

Tipp: Mit den kleinen Schaltflächen neben „Verschieben“ markieren Sie als gelesen oder ungelesen, kennzeichnen, archivieren, markieren als Junk-E-Mail und löschen.

Eine E-Mail verfassen

Wo: E-Mail → Posteingang → Neu, Antworten oder Weiterleiten

The screenshot shows the email composition window in CRM One360. At the top, there is a toolbar with buttons: 'Senden' (blue), 'Planen' (orange), 'Entwurf speichern' (orange), 'Vorlage' (orange), 'Anfügen' (orange), and 'Nur Text' (grey). Below the toolbar, the email header fields are visible: 'Von:' (1) with a dropdown menu showing 'CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>', 'An:' (2) with a text input field containing 'Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example>' and a 'Cc / Bcc' button (3), and 'Betreff:' with a text input field containing 'Re: Price list 2026'. The main body of the email is a large empty text area (4) for composing the message content.

Wozu es dient

E-Mails verfassen, beantworten und weiterleiten.

So wird es verwendet

- 1 Von: das Konto, von dem gesendet wird. Seine Standardsignatur wird automatisch eingefügt.
- 2 An: Beginnen Sie, einen Namen oder eine Adresse einzugeben, und wählen Sie aus den Vorschlägen (Kontakte, Kunden und Leads).
- 3 „Cc / Bcc“ blendet die Kopiefelder ein.
- 4 Der Text der E-Mail, mit Formatierung (fett, Listen, Links...). „Nur Text“ entfernt die Formatierung.

Schaltflächen oben: „Senden“ legt die E-Mail in den Postausgang und sendet sie sofort; „Planen“ sendet sie später, zu Datum und Uhrzeit Ihrer Wahl; „Entwurf speichern“ bewahrt sie zum späteren Fertigstellen auf; „Vorlage“ füllt Betreff und Text aus einer Vorlage mit den Daten des Empfängers; „Anfügen“ fügt Dateien hinzu. Sobald eine E-Mail verschickt ist, erscheint sie sofort unter Gesendete Elemente und in den verknüpften Datensätzen (Kunde, Ticket...).

E-Mail und CRM verknüpfen

E-Mails werden automatisch mit dem CRM verknüpft. Nur in wenigen Fällen müssen Sie das von Hand tun.

Automatische Verknüpfung

Wenn eine E-Mail von der Adresse eines Kunden, Leads oder Kontakts eingeht oder an sie gesendet wird, wird sie mit diesem Datensatz verknüpft. Enthält ihr Betreff eine Ticketnummer wie „[Ticket #31]“, wird sie auch mit diesem Ticket verknüpft. Sie sehen sie in der 360°-Kundenansicht und unter Tickets.

Von Hand verknüpfen

Wählen Sie die E-Mail aus, klicken Sie auf „CRM“ → „Mit Kunde, Lead, Ticket oder Verkaufschance verknüpfen...“ und wählen Sie den Datensatz (nächste Seite). Die Verknüpfung erscheint unter dem Absender; mit ihrem × entfernen Sie sie.

Aus einer E-Mail anlegen

Über dieselbe Schaltfläche „CRM“ können Sie mit den Daten der E-Mail einen Lead, ein Ticket, eine Verkaufschance, eine Aufgabe oder einen Kontakt anlegen. Praktisch für Anfragen von neuen Adressen.

Unbeantwortete E-Mails

Bleibt die E-Mail eines Kunden mehrere Tage unbeantwortet, warnt Sie das Programm in der Glocke. Die Anzahl der Tage legen Sie unter E-Mail → E-Mail-Konten fest.

Eine E-Mail von Hand verknüpfen

Wo: E-Mail → Posteingang → CRM → Mit Kunde, Lead, Ticket oder Verkaufschance verknüpfen...

Suchen Sie den Kunden oder Lead nach Name, Steuernummer oder E-Mail, das Ticket nach Nummer oder Betreff oder die Verkaufschance nach Titel.

delivery 1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Abbrechen Verknüpfen

Wozu es dient

Verknüpft die ausgewählte E-Mail mit dem Datensatz Ihrer Wahl, wenn die automatische Verknüpfung ihn nicht gefunden hat: zum Beispiel bei einer Kundenantwort, in der die Ticketnummer fehlt.

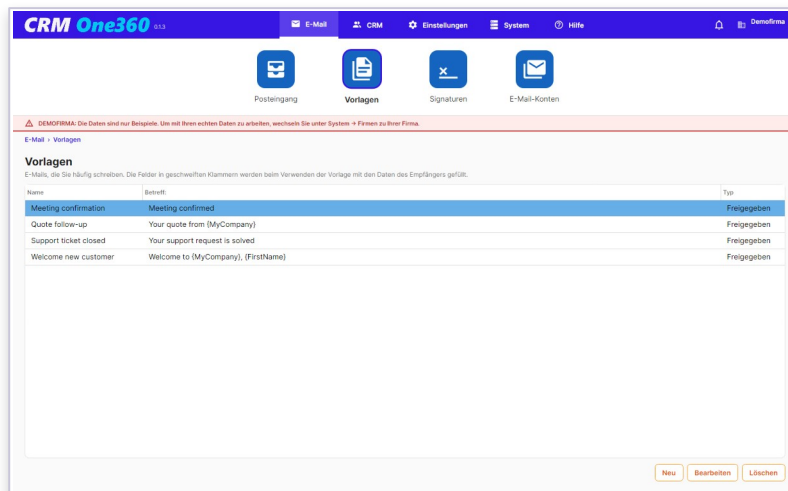
So wird es verwendet

- 1 Geben Sie einen Teil des Gesuchten ein: Kunden und Leads nach Name, Steuernummer oder E-Mail; Tickets nach Nummer („31“ oder „#31“) oder Betreff; Verkaufschancen nach Titel.
- 2 Wählen Sie den Datensatz in der Liste (sein Typ steht vor dem Namen) und klicken Sie auf „Verknüpfen“, oder doppelklicken Sie darauf.

Tipp: Wenn Sie nach einer Ticketnummer suchen, steht dieses Ticket an erster Stelle.

Vorlagen

Wo: E-Mail → Vorlagen



Vorlagenfenster: Name, Betreff, ob sie freigegeben ist, und der Text.

Wozu es dient

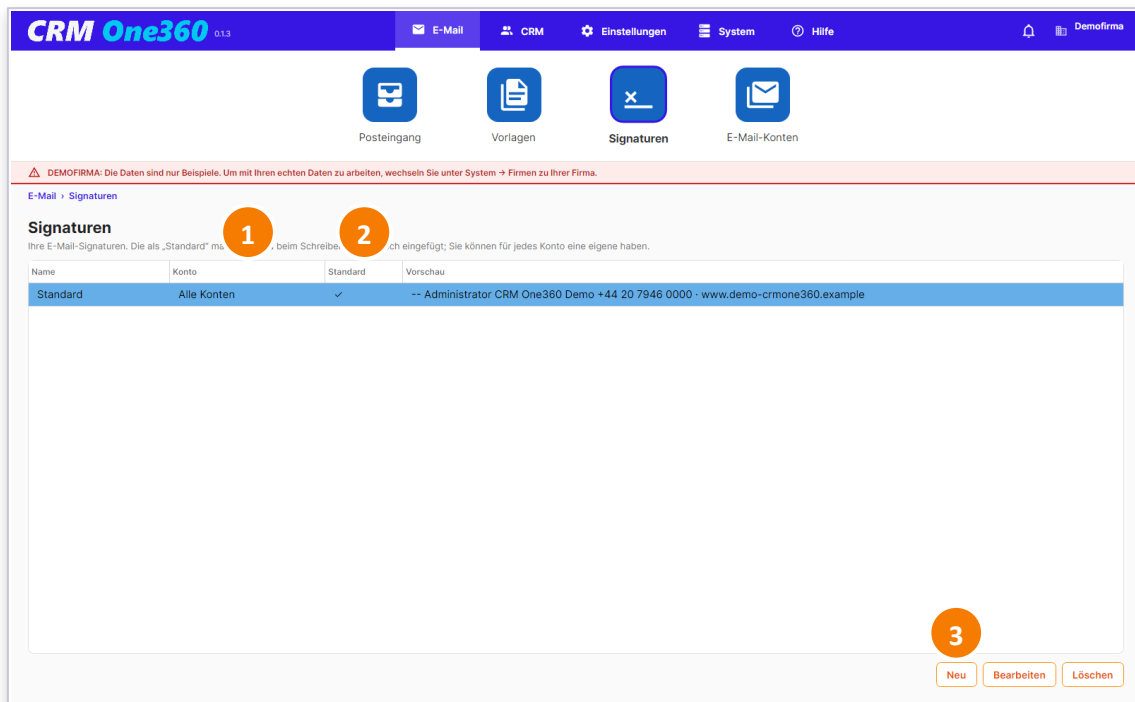
E-Mails, die Sie häufig schreiben (Begrüßung, Nachfassen eines Angebots, Terminbestätigung...). Wenn Sie eine Vorlage verwenden, werden die Felder in geschweiften Klammern mit den Daten des Empfängers gefüllt.

So wird es verwendet

- 1 Klicken Sie auf „Neu“, oder wählen Sie eine Vorlage aus und klicken Sie auf „Bearbeiten“.
- 2 Geben Sie Name, Betreff und Text ein. In beiden können Sie diese Felder verwenden: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} und {Date}.
- 3 Aktivieren Sie „Für alle Benutzer freigegeben“, damit alle sie verwenden können (dafür benötigen Sie die Berechtigung zum Verwalten freigegebener Konten); andernfalls gehört sie nur Ihnen.
- 4 Um sie zu verwenden, klicken Sie im Fenster zum Verfassen der E-Mail auf „Vorlage“.

Signaturen

Wo: E-Mail → Signaturen



Wozu es dient

Der Text am Ende Ihrer E-Mails: Name, Firma, Telefon...

So wird es verwendet

- 1 Jede Signatur kann für ein Konto oder für alle gelten.
- 2 Die als „Standard“ markierte wird automatisch eingefügt, wenn Sie von diesem Konto aus schreiben.
- 3 „Neu“ und „Bearbeiten“ öffnen das Signaturfenster, in dem Sie den Text mit Formatierung eingeben.

Tipp: Jeder Benutzer hat seine eigenen Signaturen. In der DEMO-Firma hat jeder Benutzer bereits eine mit dem Namen „Standard“.

E-Mail-Konten

Wo: E-Mail → E-Mail-Konten

The screenshot shows the 'E-Mail-Konten' page in the CRM One360 interface. The page has a blue header with the CRM One360 logo and navigation tabs for E-Mail, CRM, Einstellungen, System, and Hilfe. Below the header are four icons: Posteingang, Vorlagen, Signaturen, and E-Mail-Konten. A warning banner at the top states: 'DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.' The main content area is titled 'E-Mail-Konten' and contains a table of email accounts. Below the table are several controls: a 'Senden/Empfangen' button, a 'Neu' button, a 'Bearbeiten' button, a 'Löschen' button, a 'Regeln...' button, and a 'Neu laden' button. At the bottom, there are two input fields for warnings: one for 'Bei unbeantworteten Kunden-E-Mails nach' (set to 3) and another for 'Administratoren warnen, wenn die Daten größer sind als' (set to 5000 MB). Both fields have a 'Speichern' button next to them. Numbered callouts 1 through 6 point to specific elements: 1 points to the 'Hintergrund, solange es geöffnet ist' text; 2 points to the 'Status' column header; 3 points to the 'Neu' button; 4 points to the 'Regeln...' button; 5 points to the 'Bei unbeantworteten Kunden-E-Mails nach' input field; and 6 points to the 'Administratoren warnen, wenn die Daten größer sind als' input field.

E-Mail-Konten
Ihre E-Mail-Konten und die für Sie freigegebenen. Das Programm empfängt und sendet E-Mails im Hintergrund, solange es geöffnet ist.

E-Mail-Adresse	Für Empfänger angezeigter Name	Typ	Servertyp	Status
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Freigegeben	POP3	Wartet auf Empfang

Buttons: Senden/Empfangen, Neu, Bearbeiten, Löschen, Regeln..., Neu laden

5 Bei unbeantworteten Kunden-E-Mails nach 3 Tagen warnen (0 = nicht warnen) **Speichern**

6 Administratoren warnen, wenn die Daten größer sind als 5000 MB **Speichern** Derzeit 1 MB.

Wozu es dient

Ihre E-Mail-Konten und die für Sie freigegebenen (zum Beispiel vertrieb@ oder info@).

So wird es verwendet

- 1 Persönliche Konten gehören Ihnen; freigegebene Konten werden von mehreren Personen genutzt.
- 2 Status jedes Kontos: wann zuletzt E-Mails empfangen wurden oder der Fehler, falls einer vorliegt.
- 3 „Neu“ fügt ein Konto hinzu; „Bearbeiten“ ändert das ausgewählte.
- 4 „Regeln...“ legt Regeln für die eingehenden E-Mails des Kontos fest.
- 5 Tage ohne Antwort, nach denen das Programm Sie vor einer Kunden-E-Mail warnt (0 = nie).
- 6 Datengröße, ab der die Administratoren gewarnt werden.

Ein E-Mail-Konto hinzufügen

Wo: E-Mail → E-Mail-Konten → Neu oder Bearbeiten

The screenshot shows the 'E-Mail-Konto' configuration form. It is divided into several sections. Step 1 points to the 'E-Mail-Adresse' field, which contains 'sales@demo-crmone360.example'. Step 2 points to the 'Automatisch konfigurieren' button. Step 3 points to the 'Für Empfänger angezeigter Name' field, which contains 'CRM One360 Demo'. Step 4 points to the 'Erweiterte Einstellungen' section, which includes fields for 'Servertyp' (POP3), 'Posteingangsserver' (pop.demo.invalid, 995), 'Postausgangsserver (SMTP)' (smtp.demo.invalid, 587), 'Benutzername' (sales@demo-crmone360.example), and 'Tage beim ersten Abruf herunterladen' (180). Step 5 points to the 'Freigegebenes Konto' section, which includes checkboxes for 'Administrator', 'Laura Bennett', 'Mark Sullivan', and 'Partner', and a 'Darf senden' checkbox. Step 6 points to the 'Konto testen' button. The form also has 'Abbrechen' and 'Speichern' buttons at the bottom.

Wozu es dient

Verbindet CRM One360 mit einem E-Mail-Konto Ihrer eigenen Domain oder Ihres Hosting-Anbieters (IMAP oder POP3 mit Kennwort).

Schritt für Schritt

- 1 Geben Sie die E-Mail-Adresse und den Namen ein, den die Empfänger sehen.
- 2 Klicken Sie auf „Automatisch konfigurieren“: Das Programm ermittelt die Server der gängigen Anbieter.
- 3 Geben Sie das Kennwort des Kontos ein.
- 4 Wird Ihr Anbieter nicht gefunden, füllen Sie die erweiterten Einstellungen aus: Servertyp (IMAP oder POP3), Server, Ports und Sicherheit.
- 5 Freigegebenes Konto (Administratoren): Legen Sie fest, wer es verwenden und wer davon senden darf.
- 6 Klicken Sie auf „Konto testen“ und, wenn alles stimmt, auf „Speichern“.

Achtung: Gmail- und Outlook.com-/Hotmail-Konten können nicht verwendet werden: Sie erlauben Programmen keine Anmeldung mehr mit Benutzername und Kennwort.

E-Mail-Regeln

Wo: E-Mail → E-Mail-Konten → Regeln...

Regeln für sales@demo-crmone360.example
 Sie werden der Reihe nach auf jede im Posteingang eingehende E-Mail angewendet.

Name	Regel	Aktiv

5
↓

1

2

3

Name:

Wenn

Absender

▼
enthält

dann

In Ordner verschieben

▼

Ordner auswählen

▼

☒ Aktiv
 ☐ Keine weiteren Regeln anwenden

4

Neu

Löschen

Speichern

Wozu es dient

Regeln sortieren die eingehenden E-Mails eines Kontos automatisch, zum Beispiel indem sie Newsletter in einen Ordner verschieben.

So wird es verwendet

- 1**

 Name der Regel.
- 2**

 Bedingung: das Feld (Absender, Betreff oder Empfänger) und der Text, den es enthalten muss.
- 3**

 Aktion: in einen Ordner verschieben, als gelesen markieren, kennzeichnen, mit einem Kunden verknüpfen oder ein Support-Ticket eröffnen.
- 4**

 Aktivieren Sie „Keine weiteren Regeln anwenden“, damit bei einem Treffer nach dieser Regel aufgehört wird.
- 5**

 Mit den Pfeilen ändern Sie die Reihenfolge: Die Regeln werden von oben nach unten angewendet.

6

Einstellungen

Firmendaten und Währung, Pipelinephasen und Ticketkategorien, Benutzer, Rollen und wer welchen Kunden betreut. Die meisten dieser Bildschirme sind für Administratoren.

In diesem Kapitel

- Firmendaten
- CRM-Einstellungen: Pipelinephasen und Ticketkategorien
- Benutzer
- Rollen und Berechtigungen
- Kundenzuweisung

Firma

Wo: Einstellungen → Firma

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Firma CRM-Einstellungen Benutzer Rollen und Berechtigungen E-Mail-Konten Claude (KI-Assistent) Kundenzuweisung Optionen

⚠ DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

Einstellungen > Firma

Firma

Daten der Firma, in der Sie arbeiten

Code DEMO

1 Name Demofirma

2 USt-IdNr. / Steuernr.

3 Währung EUR — Euro (€)

4 Speichern

Wozu es dient

Name, Steuernummer und Währung der Firma, in der Sie arbeiten.

So wird es verwendet

- 1 Name der Firma, wie er oben rechts im Fenster erscheint.
- 2 Steuernummer.
- 3 Währung der Beträge: Verkaufschancen, Pipeline, Dashboard und Kunde 360°. Neue Firmen beginnen mit der Währung der Windows-Region.
- 4 Klicken Sie auf „Speichern“.

Tipp: Firmen anlegen, deaktivieren und wechseln Sie unter System → Firmen.

CRM-Einstellungen: Pipelinephasen

Wo: Einstellungen → CRM-Einstellungen → Pipelinephasen

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Firma CRM-Einstellungen Benutzer Rollen und Berechtigungen E-Mail-Konten Claude (KI-Assistent) Kundenzuweisung Optionen

⚠ DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

Einstellungen > CRM-Einstellungen

CRM-Einstellungen [Neu laden](#)

Pipelinephasen (Kanban) und Kategorien zur Einordnung von Supporttickets.

Pipelinephasen Ticketkategorien **1**

Pipelinephasen (Kanban) **2** **3** **4**

Reihenfolge	Code	Name	Wahrsch. %	Gewonnen	Verloren	Aktiv
10	QUAL	Qualifizierung	10	☐	☐	☒
20	CONT	Kontaktiert	25	☐	☐	☒
30	PROP	Angebot	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Verhandlung	75	☐	☐	☒
50	WON	Gewonnen	100	☒	☐	☒
60	LOST	Verloren	0	☐	☒	☒

Phase bearbeiten

Code *
PROP

Name *
Angebot

Reihenfolge 30 Wahrscheinlichkeit % 50

Farbe (Hex, z. B. #1565C0)
#FFA726

☐ Endphase: Gewonnen
☐ Endphase: Verloren
☒ Aktiv (in der Pipeline sichtbar)

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

5

Wozu es dient

Die Phasen, die eine Verkaufschance der Reihe nach durchläuft. Sie bilden die Spalten der Pipeline.

So wird es verwendet

- 1 Zwei Registerkarten: Pipelinephasen und Ticketkategorien.
- 2 Jede Phase hat eine Reihenfolge, einen Code, einen Namen und eine Standardwahrscheinlichkeit.
- 3 „Neu“ fügt eine Phase hinzu; „Bearbeiten“ ändert die ausgewählte.
- 4 Phasenformular: Code, Name, Reihenfolge, Standardwahrscheinlichkeit und Farbe der Pipelinespalte.
- 5 Kennzeichnen Sie die Endphasen: eine für gewonnene und eine für verlorene Verkaufschancen. Deaktivieren Sie „Aktiv“, um eine nicht mehr verwendete Phase auszublenden.

Achtung: Löschen Sie keine Phasen, die Verkaufschancen enthalten: Deaktivieren Sie sie stattdessen.

CRM-Einstellungen: Ticketkategorien

Wo: Einstellungen → CRM-Einstellungen → Ticketkategorien

The screenshot shows the CRM One360 interface. The top navigation bar includes 'E-Mail', 'CRM', 'Einstellungen' (selected), 'System', and 'Hilfe'. Below the navigation bar are icons for 'Firma', 'CRM-Einstellungen', 'Benutzer', 'Rollen und Berechtigungen', 'E-Mail-Konten', 'Claude (KI-Assistent)', 'Kundenzuweisung', and 'Optionen'. A warning message states: 'DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.' The main content area is titled 'Einstellungen > CRM-Einstellungen' and contains a 'CRM-Einstellungen' section with a 'Neu laden' button. Below this, there are tabs for 'Pipelinephasen' and 'Ticketkategorien'. The 'Ticketkategorien' tab is active, showing a table titled 'Kategorien für Supporttickets' with columns 'Code', 'Name', 'Farbe', and 'Aktiv'. The table contains five rows of data. To the right of the table are buttons 'Neu' and 'Bearbeiten', and a text box with instructions: 'Wählen Sie eine Kategorie aus und klicken Sie auf „Bearbeiten“, oder klicken Sie auf „Neu“, um eine anzulegen.'

Code	Name	Farbe	Aktiv
IMPR	Verbesserung	#43A047	☒
INC	Störung	#E53935	☒
QUES	Anfrage	#1E88E5	☒
TRAI	Schulung	#8E24AA	☒
WARR	Garantie	#FB8C00	☒

Wozu es dient

Die Kategorien zur Einordnung von Support-Tickets (Störung, Anfrage, Verbesserung...). Jede hat einen Code, einen Namen und eine Farbe und kann deaktiviert werden.

So wird es verwendet

- 1 Klicken Sie auf „Neu“, um eine Kategorie hinzuzufügen, oder wählen Sie eine aus und klicken Sie auf „Bearbeiten“.
- 2 Geben Sie Code, Name und Farbe ein und klicken Sie auf „Speichern“.

Benutzer

Wo: Einstellungen → Benutzer

CRM One360 01.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe Demofirma

Firma CRM-Einstellungen **Benutzer** Rollen und Berechtigungen E-Mail-Konten Claude (KI-Assistent) Kundenzuweisung Optionen

⚠ DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

Einstellungen > Benutzer

Benutzer

4 Benutzer.

Anmeldename	Name	Aktiv	Gesperrt bis
admin	Administrator	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Benutzerdetails:

Anmeldename: laura
 Name: Laura Bennett
 E-Mail: laura@demo-crmone360
 Ang: 06.10.2026

Deaktivieren Reaktivieren Neues Kennwort: Zurücksetzen

Rollen des Benutzers

SALES

Aktive Rollen

Code	Beschreibung
ADMIN	Administrator: sieht und verwaltet alles
READONLY	Nur Lesezugriff auf den eigenen Kundenstamm
SALES	Vertrieb: eigener Kundenstamm und eigene E-M
SUPPORT	Support: Tickets und Aufgaben des eigenen Kun

Neuen Benutzer anlegen

Anmeldename:
 Name:
 Kennwort:
 E-Mail:
 Als Administrator: ☐

Benutzer anlegen

Wozu es dient

Die Personen, die sich bei der Firma anmelden können, und ihre Rollen.

So wird es verwendet

- 1 Klicken Sie auf einen Benutzer, um seine Daten zu sehen.
- 2 Um einen Benutzer anzulegen, füllen Sie unten links Anmeldename, Name, Kennwort und E-Mail aus und klicken Sie auf „Benutzer anlegen“. Aktivieren Sie „Als Administrator“, um ihm die Rolle ADMIN zu geben.
- 3 „Deaktivieren“ verhindert, dass sich der Benutzer anmeldet; „Reaktivieren“ lässt ihn wieder zu. Sein Verlauf bleibt erhalten.
- 4 Um ein vergessenes Kennwort zurückzusetzen, geben Sie ein neues ein und klicken Sie auf „Zurücksetzen“.
- 5 Rollen des Benutzers.
- 6 Verfügbare Rollen. Mit den Pfeilen weisen Sie eine Rolle zu oder entziehen sie.

Tipp: An die E-Mail-Adresse jedes Benutzers werden seine Aufgabenerinnerungen gesendet.

Rollen und Berechtigungen

Wo: Einstellungen → Rollen und Berechtigungen

Wozu es dient

Eine Rolle ist eine Gruppe von Berechtigungen. Benutzer erhalten ihre Berechtigungen über ihre Rollen.

So wird es verwendet

- 1 Wählen Sie eine Rolle. Das Programm enthält ADMIN, SALES, SUPPORT und READONLY.
- 2 Ändern Sie ihre Beschreibung oder deaktivieren Sie sie, und klicken Sie auf „Änderungen speichern“.
- 3 Berechtigungen, die die Rolle bereits hat.
- 4 Berechtigungen, die Sie hinzufügen können. Mit den Pfeilen fügen Sie sie hinzu oder entfernen sie.
- 5 Um eine Rolle anzulegen, geben Sie ihren Code und ihre Beschreibung ein und klicken Sie auf „+“.

Tipp: Wichtige Berechtigungen: „Alle Kunden und Leads anzeigen, unabhängig von der Zuweisung“ (CRM.VIEW_ALL) zeigt den gesamten Kundenstamm; ohne sie sieht jeder Benutzer nur seine eigenen Kunden. „Kunden und Leads Benutzern zuweisen und neu zuweisen“ (CRM.ASSIGN) öffnet die Kundenzuweisung.

Kundenzuweisung

Wo: Einstellungen → Kundenzuweisung

Kundenzuweisung
Wer welchen Kunden und Lead betreut. Benutzer ohne die Berechtigung „Alle Kunden und Leads anzeigen“ sehen nur ihre eigenen.

Benutzer ☐ Nur nicht zugewiesene Bundesland / Region Branche Tag Name oder Steuernummer **2** **Zuweisen** **3**

Typ	Name 1	USt-IdNr. / Steuernr.	Bundesland / Region	Branche	Betreut von
☐ Kunde	AquaFlow Plumbing	30-7731943	Texas	Installations	★ Administrator
☐ Lead	Atlas Removals				★ Administrator
☐ Kunde	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Administrator
☐ Lead	Blue Lagoon Pools				★ Administrator
☐ Kunde	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Administrator
☐ Kunde	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Administrator
☐ Kunde	Clear Road Driving School				★ Administrator
☐ Kunde	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Administrator
☐ Kunde	Compass Digital Agency				★ Administrator
☐ Lead	Corner Café Collective				★ Administrator
☐ Kunde	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Administrator
☐ Lead	Do Re Mi Music School				★ Administrator
☐ Lead	Evergreen Landscaping				★ Administrator
☐ Kunde	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Administrator
☐ Kunde	Golden Day Care	GB41467004	Greater London	Food	★ Administrator

46 Kunde(n) und Lead(s).

3 **Alle aus-/abwählen**

4 **Benutzer**

 Grund (optional)
Diesem Benutzer zuweisen
Diesem Benutzer entziehen
Als Verantwortlichen festlegen

5 **Gesamten Kundenstamm übertragen**
 Von diesem Benutzer...
 ...an den oben gewählten Benutzer. Nützlich, wenn ein Vertriebsmitarbeiter ausscheidet oder im Urlaub ist.
Übertragen

Verlauf des ausgewählten Eintrags

Wozu es dient

Wer welchen Kunden und Lead betreut. Benutzer ohne die Berechtigung „Alle Kunden und Leads anzeigen“ sehen nur ihre eigenen.

So wird es verwendet

- 1** Filtern Sie nach Benutzer, Bundesland/Region, Branche, Tag oder Name; „Nur nicht zugewiesene“ zeigt diejenigen, die niemand betreut.
- 2** Betreut von: die Benutzer jedes Kunden. Der Stern kennzeichnet den Verantwortlichen.
- 3** Aktivieren Sie die Kunden und Leads, die Sie ändern möchten (oder „Alle aus-/abwählen“).
- 4** Wählen Sie einen Benutzer und klicken Sie auf „Diesem Benutzer zuweisen“, „Diesem Benutzer entziehen“ oder „Als Verantwortlichen festlegen“. Der Benutzer erhält einen Hinweis.
- 5** Übertragen Sie den gesamten Kundenstamm von einem Benutzer auf einen anderen, zum Beispiel wenn ein Vertriebsmitarbeiter das Unternehmen verlässt oder im Urlaub ist.

7

Claude, Ihr KI-Assistent

Wenn Claude Desktop auf demselben Computer installiert ist, können Sie Fragen zu Ihrem CRM in normaler Sprache stellen und, sofern ein Administrator es erlaubt, Claude bitten, Datensätze anzulegen und zu ändern oder E-Mails für Sie zu senden.

In diesem Kapitel

- Was Sie Claude fragen können
- Claude Desktop verbinden
- Was Claude tun darf

Was Sie Claude fragen können

Claude liest das CRM der Firma, die Sie wählen, und antwortet in Ihrer Sprache. Einige Beispiele:

Fragen

„Welche Verkaufschancen werden diesen Monat abgeschlossen?“ · „Welche Tickets hat Laura offen?“ · „Fasse alles über Harbour View Hotel zusammen“ · „Welche Kunden wurden seit drei Monaten nicht kontaktiert?“

E-Mail (falls erlaubt)

„Zeig mir die letzten E-Mails von Summit Logistics“ · „Antworte Thomas Evans mit der Preisliste 2026 im Text“. Claude liest nur die Konten, die ein Administrator aktiviert hat, und sendet nie Anlagen. Betrifft die E-Mail ein Ticket, fügt Claude „[Ticket #31]“ in den Betreff ein, damit die Antwort zum Ticket zurückfindet.

Änderungen (falls erlaubt)

„Lege eine Aufgabe an, Blue Lagoon Pools am Montag anzurufen“ · „Verschiebe die Verkaufschance Website redesign in die Phase Angebot“ · „Erfasse einen Anruf mit Emily Hall“ · „Verknüpfe diese E-Mail mit Ticket 31“. Alles, was Claude tut, wird vom Benutzer „Claude (KI-Assistent)“ gezeichnet, sodass Sie immer sehen, wer einen Datensatz angelegt oder geändert hat.

Immer unter Ihrer Kontrolle

Claude löscht oder deaktiviert nie Datensätze, löscht, verschiebt oder archiviert nie E-Mails und sieht nie Kennwörter.

Claude-Einstellungen

Wo: Einstellungen → Claude (KI-Assistent) · nur Administratoren

CRM One360 0.1.3

E-Mail CRM Einstellungen System Hilfe

Firma CRM-Einstellungen Benutzer Rollen und Berechtigungen E-Mail-Konten **Claude (KI-Assistent)** Kundenzuweisung Optionen

DEMOFIRMA: Die Daten sind nur Beispiele. Um mit Ihren echten Daten zu arbeiten, wechseln Sie unter System → Firmen zu Ihrer Firma.

Einstellungen > Claude (KI-Assistent)

Claude (KI-Assistent)

Wenn Claude Desktop auf diesem Computer installiert ist, können Sie Ihre CRM One360-Daten in natürlicher Sprache abfragen: „Welche Verkaufschancen sind offen?“, „Welche Tickets hat Laura?“. Hier legen Sie fest, was Claude in dieser Firma darüber hinaus tun darf.

CRM-Daten

Claude kann jederzeit Kunden, Kontakte, Leads, Verkaufschancen, Tickets, Aufgaben und Aktivitäten abfragen.

☐ Claude erlauben, CRM-Daten anzulegen und zu ändern

E-Mail

Wählen Sie die Konten aus, deren E-Mails Claude lesen darf, und – wenn Sie das Senden erlauben – von welchen Konten Claude senden darf. Claude sendet ohne Anlagen und löscht, verschiebt oder archiviert niemals E-Mails.

☐ Claude erlauben, E-Mails zu senden (ohne Anlagen)

sales@demo-crmone360.example
Freigegebenes Konto

☐ Lesen ☐ Senden

Speichern

Nie geändert: Claude ... für das CRM ab und sieht keine E-Mails.

Was Claude niemals tut

Claude löscht oder deaktiviert niemals Datensätze, löscht, verschiebt oder archiviert niemals E-Mails, sendet niemals Anlagen und kann keine Kennwörter sehen. Von Benutzern sieht Claude nur den Namen, um ihnen Kunden, Tickets und Aufgaben zuzuweisen.

Alles, was Claude anlegt, ändert oder sendet, wird mit dem Benutzer „Claude (KI-Assistent)“ gekennzeichnet und im Überwachungsprotokoll des Programms erfasst. Dieser Benutzer kann sich nicht beim Programm anmelden.

So verbinden Sie Claude Desktop

Öffnen Sie Claude Desktop, gehen Sie zu Einstellungen → Erweiterungen, und ziehen Sie diese Datei dorthin:
c:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

Wozu es dient

Legt fest, was Claude in dieser Firma tun darf. Standardmäßig fragt Claude das CRM nur ab und sieht keine E-Mails.

So wird es verwendet

- 1 Aktivieren Sie diese Option, damit Claude Kunden, Leads, Verkaufschancen, Tickets, Aufgaben und Aktivitäten anlegen und ändern darf.
- 2 Aktivieren Sie diese Option, damit Claude E-Mails senden darf, stets ohne Anlagen.
- 3 Aktivieren Sie für jedes Konto „Lesen“, damit Claude dessen E-Mails lesen kann, und „Senden“, damit Claude davon senden kann.
- 4 Klicken Sie auf „Speichern“. Die Änderung gilt ab der nächsten Frage.
- 5 Die Datei, die Sie in Claude Desktop ziehen (nächste Seite).

Claude Desktop verbinden

Das erledigen Sie nur einmal auf jedem Computer.

1. Claude Desktop installieren

Laden Sie es von claude.ai herunter und melden Sie sich mit Ihrem Claude-Konto an.

2. Die Erweiterung CRM One360 hinzufügen

Öffnen Sie in Claude Desktop Einstellungen → Erweiterungen und ziehen Sie die Datei C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb in das Fenster. Klicken Sie auf „Installieren“.

3. Fragen

Öffnen Sie einen neuen Chat und fragen Sie zum Beispiel: „Welche Firmen habe ich in CRM One360?“. Beim ersten Mal bittet Claude um die Erlaubnis, die Erweiterung zu verwenden.

Welche Firma?

Claude arbeitet mit der Firma, die Sie nennen. Wenn Sie keine angeben, sucht Claude Ihre Firmen heraus und fragt Sie.

Tipp: Die E-Mails, die Claude sendet, erscheinen in CRM One360 innerhalb von Sekunden unter Gesendete Elemente und bei ihrem Kunden und Ticket, wenn das Programm geöffnet ist; andernfalls, sobald Sie es öffnen.

Achtung: CRM One360 muss auf demselben Computer installiert sein wie Claude Desktop (das Programm muss nicht geöffnet sein). Claude arbeitet mit denselben Daten wie das Programm, auch in Mehrplatzinstallationen.

8

System

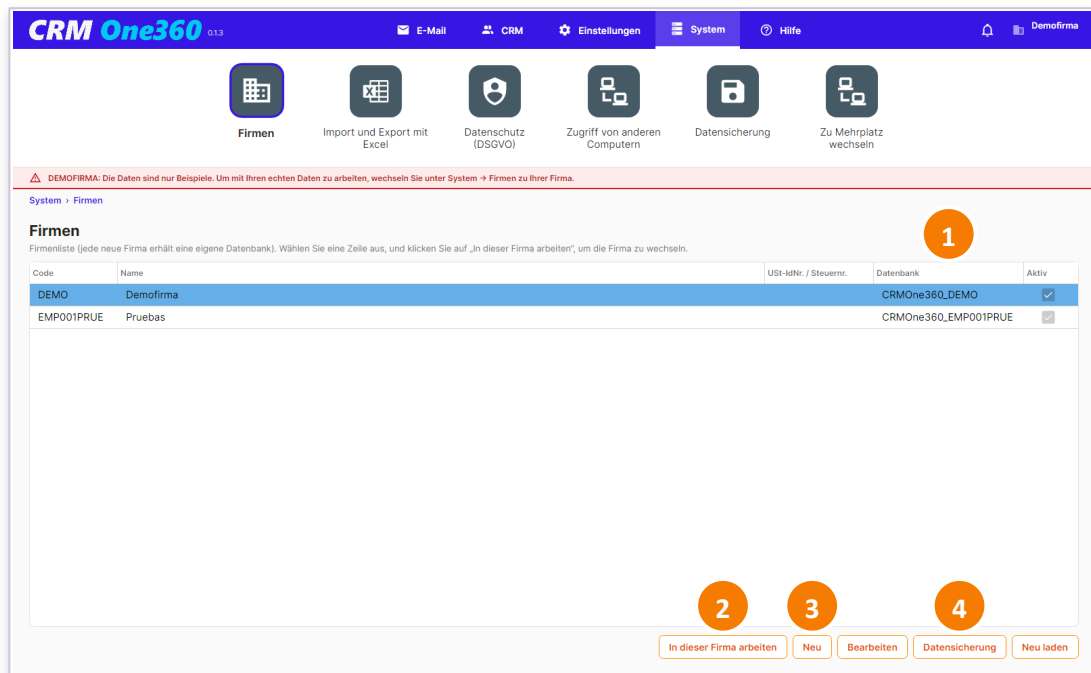
Bildschirme für Administratoren: Firmen, Excel, Datenschutz, Datensicherungen und das Arbeiten von mehreren Computern aus.

In diesem Kapitel

- Firmen
- Import und Export mit Excel
- Datenschutz (DSGVO)
- Datensicherung
- Arbeiten von mehreren Computern aus

Firmen

Wo: **System** → **Firmen**



Firma: DEMO

Name

Demofirma

USt-IdNr. / Steuernr.

Code

DEMO

Datenbank

CRMOne360_DEMO

Anlagenordner

(optional)

☒ Aktiv

Abbrechen

Speichern

Firmenfenster: Name, Steuernummer und Ordner für E-Mail-Anlagen.

Wozu es dient

Die Firmen dieser Installation. Jede hat ihre eigene Datenbank: Kunden, E-Mails und Benutzer werden nicht zwischen Firmen geteilt.

So wird es verwendet

- 1 Datenbank jeder Firma.
- 2 „In dieser Firma arbeiten“ wechselt zur ausgewählten Firma.
- 3 „Neu“ legt eine Firma an; „Bearbeiten“ ändert Name, Steuernummer oder Anlagenordner oder deaktiviert sie.
- 4 „Datensicherung“ sichert die Datenbank der ausgewählten Firma sofort.

Import und Export mit Excel

Wo: **System** → **Import und Export mit Excel** · nur Administratoren

Wozu es dient

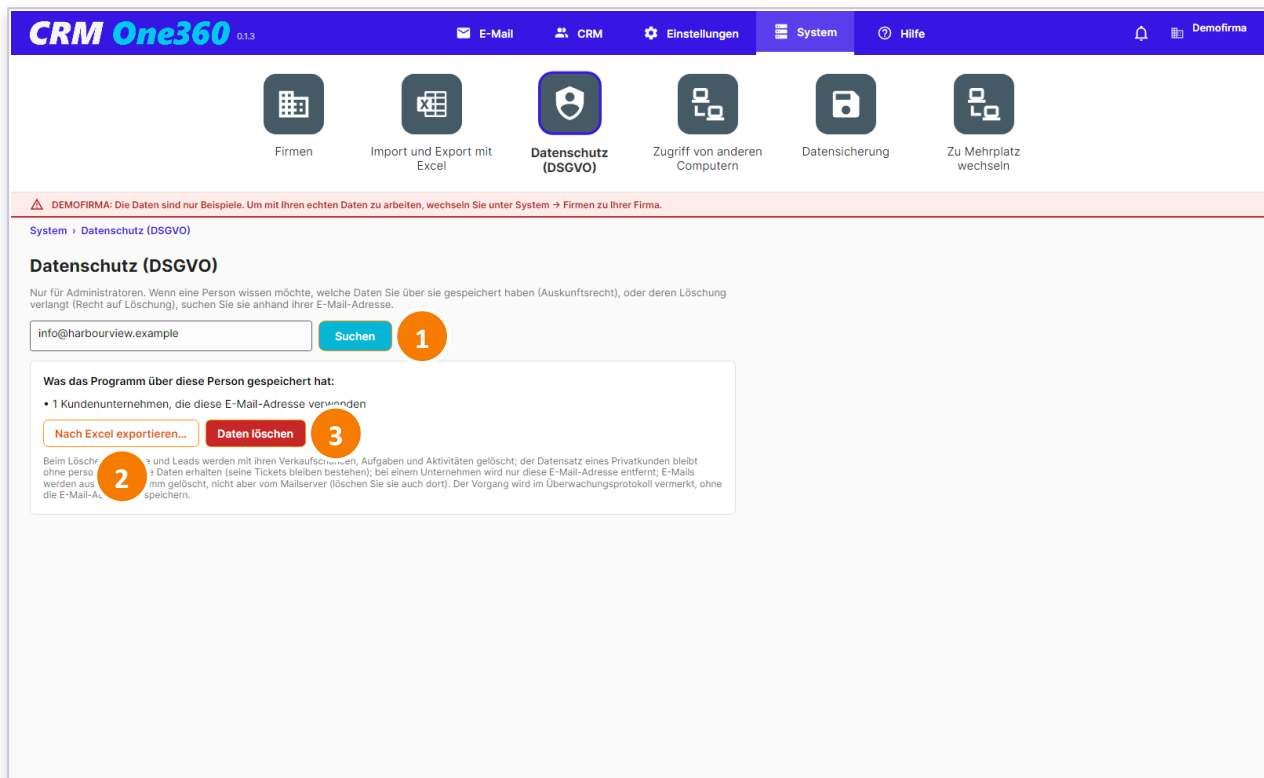
Bringt Ihre Daten nach Excel oder übernimmt Kunden, Leads und Kontakte aus einer Excel- oder CSV-Datei (zum Beispiel aus Ihrem bisherigen Programm).

So wird es verwendet

- 1 Aktivieren Sie, was Sie exportieren möchten.
- 2 „Nach Excel exportieren...“ erstellt eine Arbeitsmappe mit einem Blatt für jedes aktivierte Element.
- 3 Wählen Sie zum Importieren, was: Kunden, Leads oder Kontakte.
- 4 Laden Sie die Vorlage herunter und füllen Sie sie aus (eine Zeile pro Datensatz).
- 5 Wählen Sie die Datei. Die Liste zeigt, was mit jeder Zeile geschehen wird, bevor etwas gespeichert wird.
- 6 Klicken Sie auf „... Zeilen importieren“, um zu speichern. Bereits vorhandene Zeilen werden übersprungen: Es wird nie etwas überschrieben.

Datenschutz (DSGVO)

Wo: System → Datenschutz (DSGVO) · nur Administratoren



Wozu es dient

Beantwortet Anfragen von Personen, die wissen möchten, welche Daten Sie über sie gespeichert haben (Auskunftsrecht), oder deren Löschung verlangen (Recht auf Löschung).

So wird es verwendet

- 1 Geben Sie die E-Mail-Adresse der Person ein und klicken Sie auf „Suchen“. Das Programm listet alles auf, was diese Adresse verwendet.
- 2 „Nach Excel exportieren...“ erstellt eine Datei mit ihren Daten, die Sie ihr senden können.
- 3 „Daten löschen“ löscht Kontakte und Leads mit dieser Adresse sowie deren E-Mails und entfernt die Adresse aus Unternehmen. Die Löschung wird protokolliert, ohne die E-Mail-Adresse zu speichern.

Achtung: Das Löschen kann nicht rückgängig gemacht werden. Die E-Mails werden im Programm gelöscht, nicht aber auf dem Mailserver: Löschen Sie sie auch dort.

Datensicherung

Wo: System → Datensicherung

CRM One360 0.1.3 | E-Mail | CRM | Einstellungen | **System** | Hilfe | DemoFirma

Firmen | **Import und Export mit Excel** | **Datenschutz (DSGVO)** | **Zugriff von anderen Computern** | **Datensicherung** | **Zu Mehrplatz wechseln**

System > Datensicherung

Datensicherung
Sichert alle Datenbanken von CRM One360: das System und alle Firmen, auch deaktivierte. Die Sicherungen werden in dem unten angegebenen Ordner auf diesem Computer gespeichert.

1 **Jetzt sichern**
Es wurde noch keine Sicherung erstellt.

2 **Speichern unter...**
Sicherung auf einem anderen Computer oder Laufwerk aufbewahren
Wenn dieser Computer ausfällt oder verloren geht, ist auch die Sicherung auf seiner Festplatte verloren. Bewahren Sie die neueste Sicherung auf einer externen Festplatte, einem USB-Stick, einem anderen Computer oder in Ihrer Cloud auf. „Speichern unter...“ erstellt eine einzige .zip-Datei mit der neuesten Sicherung jeder Datenbank und den E-Mail-Anlagen jeder Firma.
⚠ Sicherungen sind nicht verschlüsselt. Sie enthalten alle Kundendaten und E-Mails. Bewahren Sie sie an einem Ort mit eingeschränktem Zugriff auf.

3 **Automatische Sicherungen**
CRM One360 kann alle paar Tage selbstständig sichern, solange das Programm auf diesem Computer geöffnet ist.

4 **Sicherungsordner:** C:\CRMOne360\Copias de seguridad **Durchsuchen...**
Sichern alle (Tage): 7
Warnen nach mehr als (Tage): 14
Aufzubewahrende Sicherungen (pro Datenbank): 10
Automatische Sicherungen aktiviert: ☐
Einstellungen speichern

5 **Sicherung wiederherstellen**
Im Ordner gefundene Sicherungen. Beim Wiederherstellen wird die Datenbank, zu der die Sicherung gehört, **ÜBERSCHRIEBEN**. Sie werden unter Angabe von Datenbank und Datum um Bestätigung gebeten. Stimmt die Sicherung von einem anderen Computer (.zip-Datei), übernehmen Sie sie zuerst mit „Sicherung importieren“. Dabei werden die .bak-Dateien im Sicherungsordner und die E-Mail-Anlagen im Anlagenordner der jeweiligen Firma abgelegt.
Sicherungen suchen **Sicherung importieren...** **Auswahl wiederherstellen**

Datum	Größe	Datum

Wozu es dient

Sicherungen aller Datenbanken von CRM One360: des Systems und aller Firmen.

So wird es verwendet

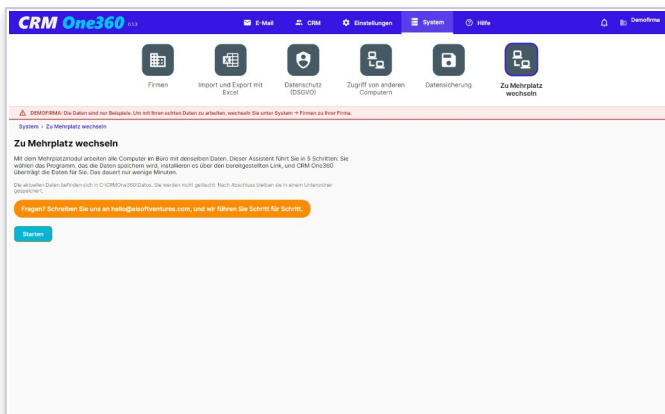
- 1** „Jetzt sichern“ erstellt sofort eine Sicherung.
- 2** „Speichern unter...“ erstellt eine einzige .zip-Datei mit der neuesten Sicherung jeder Datenbank und den E-Mail-Anlagen. Bewahren Sie sie auf einer externen Festplatte, einem USB-Stick oder in Ihrer Cloud auf.
- 3** Ordner, in dem die Sicherungen gespeichert werden.
- 4** Automatische Sicherungen: alle wie viele Tage, wann gewarnt wird und wie viele Sicherungen aufbewahrt werden.
- 5** Wiederherstellen: Suchen Sie die Sicherungen oder importieren Sie eine .zip-Datei, und stellen Sie die gewünschte wieder her.

Datensicherung (Fortsetzung)

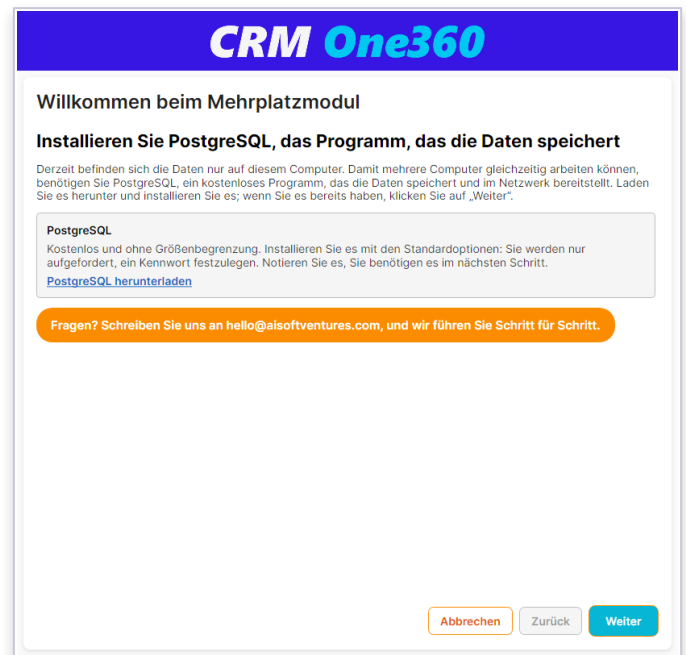
Achtung: Die Sicherungen sind nicht verschlüsselt: Sie enthalten alle Kundendaten und E-Mails. Bewahren Sie sie an einem Ort mit eingeschränktem Zugriff auf.

Arbeiten von mehreren Computern aus

Wo: **System** → **Zu Mehrplatz wechseln** und **System** → **Zugriff von anderen Computern**



Zu Mehrplatz wechseln: erklärt die Umstellung und startet den Assistenten.



Erster Schritt des Assistenten: PostgreSQL installieren.

Wozu es dient

Standardmäßig speichert CRM One360 die Daten auf einem Computer (Einzelplatz). Um von mehreren Computern aus zu arbeiten, werden die Daten nach PostgreSQL verschoben, einem kostenlosen Datenbankprogramm, das sie im Büronetzwerk bereitstellt.

So wird es verwendet

- 1 Klicken Sie unter System → Zu Mehrplatz wechseln auf „Starten“.
- 2 Laden Sie PostgreSQL herunter und installieren Sie es mit den Standardoptionen; notieren Sie das Kennwort, nach dem gefragt wird.
- 3 Folgen Sie dem Assistenten: CRM One360 verschiebt Ihre Daten und startet neu. Ihre bisherigen Daten werden nicht gelöscht: Sie bleiben in einem Unterordner.
- 4 Installieren Sie CRM One360 auf jedem weiteren Computer und wählen Sie im Installationsassistenten „Nein, es ist bereits auf einem anderen Computer installiert“ (Kapitel 9).
- 5 System → Zugriff von anderen Computern prüft, ob der Hauptcomputer Verbindungen annimmt, und zeigt, falls etwas fehlt, wie es sich beheben lässt.

Tipp: Fragen? Schreiben Sie uns an hello@aisoftventures.com, und wir begleiten Sie Schritt für Schritt.

9

Installation und Hilfe

Wenn Sie CRM One360 zum ersten Mal öffnen, richtet ein Assistent in wenigen Schritten alles ein. Dieses Kapitel erklärt außerdem, wie Sie uns erreichen.

In diesem Kapitel

- Der Installationsassistent
- Ein Computer oder mehrere
- Einen weiteren Computer hinzufügen
- Info und Kontakt

Der Installationsassistent

Wo: **beim ersten Öffnen von CRM One360**

CRM One360

Willkommen bei CRM One360

Sprache / Language Deutsch

Wählen Sie die Installationsart

2 ☒ **Einfache Installation (empfohlen)**
CRM One360 installiert sich Schritt für Schritt selbst, ganz ohne technische Kenntnisse.

3 ☐ **CRM One360 wird von einem IT-Techniker installiert**
Ermöglicht die Wahl der Datenbank (SQLite oder PostgreSQL), des Servers und des Administratorbenutzers.

Indem Sie fortfahren, akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen von CRM One360.

4 [Bedingungen anzeigen](#)

[Abbrechen](#) [Zurück](#) [Weiter](#)

Wozu es dient

Richtet CRM One360 auf diesem Computer ein.

So wird es verwendet

- 1** Sprache des Programms: Deutsch, Englisch, Spanisch und weitere.
- 2** Einfache Installation: empfohlen. CRM One360 installiert sich Schritt für Schritt selbst, ohne dass technische Kenntnisse nötig sind.
- 3** IT-Techniker: Damit wählen Sie die Datenbank (SQLite oder PostgreSQL), den Server und den Administratorbenutzer.
- 4** Mit dem Fortfahren akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen; „Bedingungen anzeigen“ zeigt sie an.

Ein Computer oder mehrere

Wo: Installationsassistent → Einfache Installation → Weiter

CRM One360

Willkommen bei CRM One360

Wie werden Sie CRM One360 verwenden?

1 ☒ Auf einem einzigen Computer
Die Daten werden auf diesem Computer gespeichert. Es muss nichts weiter installiert werden.

2 ☐ Auf mehreren Computern im Büro
Alle arbeiten über das Netzwerk mit denselben Daten. Dafür muss PostgreSQL (kostenlos) auf einem der Computer installiert sein.

Kennwort für die Anmeldung bei CRM One360 erstellen
Wählen Sie ein neues Kennwort. Es ist nicht Ihr Windows-Kennwort, sondern das Kennwort, mit dem Sie sich als Benutzer 'admin' beim Programm anmelden. Mindestens 8 Zeichen, mit mindestens einer Ziffer oder einem Sonderzeichen. Notieren Sie es: Sie benötigen es auch, wenn Sie CRM One360 auf weiteren Computern installieren.

3 Neues Kennwort

Kennwort wiederholen

4 Name Ihrer Firma

Ihre Firma wird mit diesem Namen angelegt, dazu eine Firma 'DEMO' mit Beispieldaten zum Üben. Wenn Sie das Feld leer lassen, können Sie Ihre Firma später unter System → Firmen anlegen.

Abbrechen Zurück Weiter

Wozu es dient

Wählen Sie, wie Sie das Programm nutzen werden, und legen Sie Ihr Kennwort fest.

So wird es verwendet

- 1 Auf einem einzigen Computer: Die Daten bleiben auf diesem Computer. Sonst muss nichts installiert werden.
- 2 Auf mehreren Computern: Alle arbeiten über das Netzwerk mit denselben Daten. Dafür wird PostgreSQL (kostenlos) auf einem der Computer benötigt.
- 3 Legen Sie das Kennwort des Benutzers „admin“ fest, zweimal. Mindestens 8 Zeichen, mit einer Ziffer oder einem Sonderzeichen. Notieren Sie es.
- 4 Geben Sie den Namen Ihrer Firma ein. Das Programm legt sie an, dazu die DEMO-Firma mit Beispieldaten. Klicken Sie auf „Weiter“, und das Programm öffnet sich.

Achtung: Dieses Kennwort ist nicht Ihr Windows-Kennwort. Sie benötigen es zum Anmelden und um CRM One360 auf weiteren Computern zu installieren.

Einen weiteren Computer hinzufügen

Wo: Installationsassistent → Auf mehreren Computern im Büro

CRM One360

Willkommen beim Mehrplatzmodul von CRM One360

Ist dies die erste Installation von CRM One360 in Ihrer Firma?

☒ Ja, es ist die erste
Dieser Computer speichert die Daten, und die anderen verbinden sich mit ihm.

☐ Nein, es ist bereits auf einem anderen Computer installiert
Dieser Computer verbindet sich mit dem Computer, auf dem sich die Daten bereits befinden.

Fragen? Schreiben Sie uns an hello@alsoftventures.com, und wir helfen Ihnen bei der Installation des Mehrplatzmoduls.

Abbrechen Zurück Weiter

Ist dies die erste Installation in Ihrer Firma?

CRM One360

Willkommen beim Mehrplatzmodul von CRM One360

Mit dem anderen Computer verbinden

Klicken Sie auf „Netzwerk durchsuchen“, um den Computer mit Ihren CRM One360-Daten anzuzeigen, und stellen Sie sicher, dass beide Computer mit demselben WLAN verbunden sind.

Netzwerk durchsuchen

Computer

Wenn er nicht erscheint, geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des anderen Computers ein

Zum Beispiel BUERO-PC oder 192.168.1.20

Geben Sie Ihr CRM One360-Kennwort ein

Abbrechen Zurück Verbinden

Verbindung mit dem Computer herstellen, auf dem sich die Daten befinden.

Wozu es dient

Auf dem zweiten und jedem weiteren Computer verbindet sich CRM One360 mit dem Computer, auf dem sich die Daten bereits befinden.

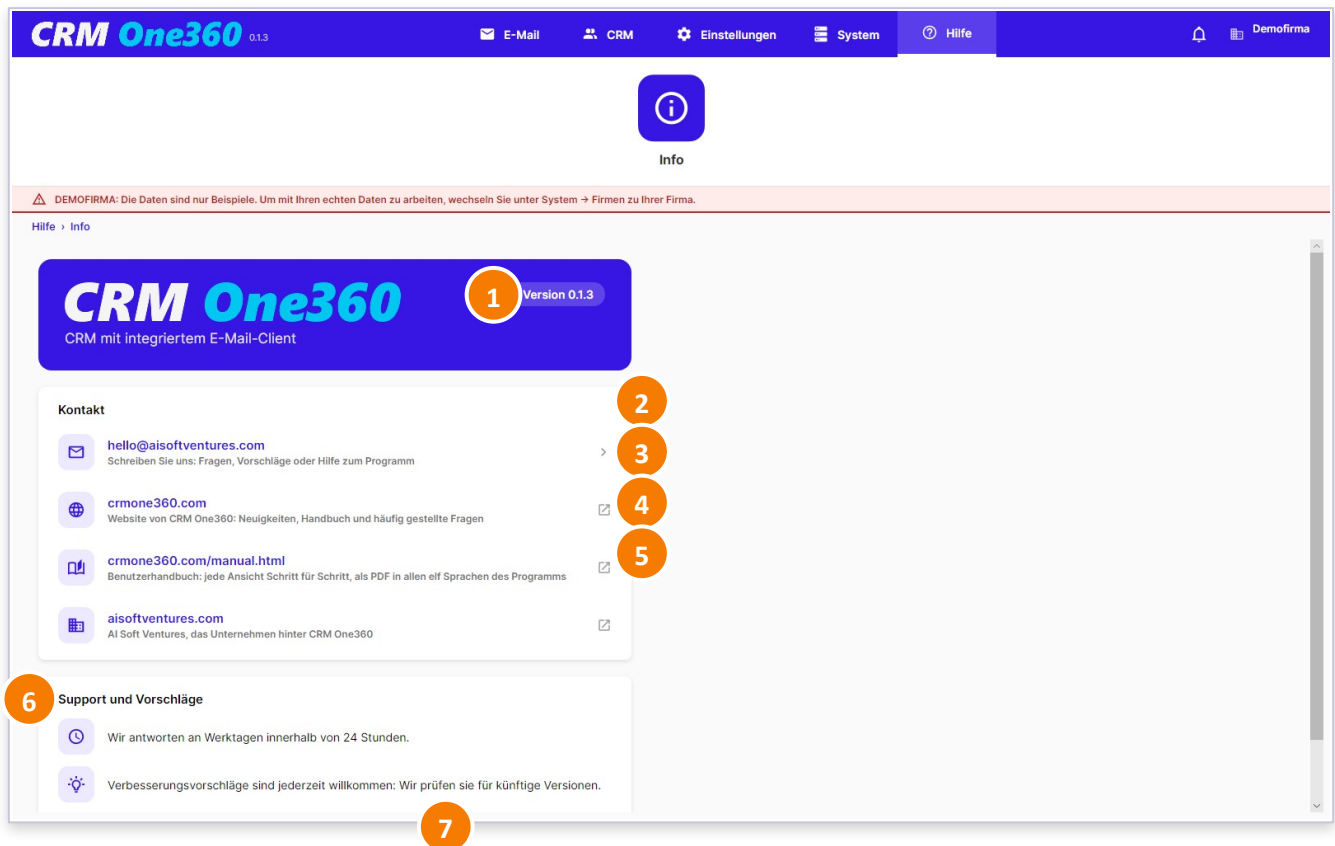
So wird es verwendet

- 1 Wählen Sie „Nein, es ist bereits auf einem anderen Computer installiert“.
- 2 Klicken Sie auf „Netzwerk durchsuchen“ und wählen Sie den Computer mit den Daten. Erscheint er nicht, geben Sie seinen Namen oder seine IP-Adresse ein.
- 3 Geben Sie Ihr Kennwort für CRM One360 ein und klicken Sie auf „Verbinden“.

Tipp: Beide Computer müssen sich im selben Netzwerk befinden. Wenn keine Verbindung zustande kommt, öffnen Sie auf dem Hauptcomputer System → Zugriff von anderen Computern.

Info und Kontakt

Wo: Hilfe → Info



Wozu es dient

Die installierte Version von CRM One360 und wie Sie uns erreichen.

So wird es verwendet

- 1 Version: Geben Sie sie an, wenn Sie uns schreiben.
- 2 E-Mail: öffnet eine neue E-Mail an hello@aisoftventures.com von Ihrem eigenen Konto in CRM One360.
- 3 crmone360.com: die Website des Programms mit Neuigkeiten, diesem Handbuch und häufig gestellten Fragen.
- 4 crmone360.com/manual.html: die Seite dieses Handbuchs auf der Website, um die neueste Version als PDF herunterzuladen.
- 5 aisoftventures.com: die Website von AI Soft Ventures, dem Unternehmen, das CRM One360 entwickelt.
- 6 Support und Vorschläge: Wir antworten an Werktagen innerhalb von 24 Stunden, und jeder Verbesserungsvorschlag ist willkommen und wird für neue Versionen geprüft.
- 7 „Bedingungen anzeigen“ zeigt die Nutzungsbedingungen an.