

PisaSales-Administrator



Inhalt

Einführung Administrator	5
Der PisaSales Web-Client	6
Anwendung, Installation und Konfiguration des Web-Client	6
Nach der Installation des Client	7
Übersicht	7
Initiale Benutzer und Beispieldaten	8
Erste Schritte nach der Installation	10
Werkzeuge, Verfahren	12
Übersicht	12
Die eigene Firma	13
Übersicht	13
Eigene Firma anlegen	14
Struktureinheiten der eigenen Firma	16
Interne Benutzer verwalten	18
Übersicht Benutzerverwaltung	18
Interne Mitarbeiter manuell neu anlegen	24
Interne Mitarbeiter zuordnen	28
Status interner Mitarbeiter	29
Formular Meine Daten	30
Mitarbeiter löschen und alle Objekte übertragen	31
Mitarbeiterwechsel und aktive Objekte übertragen	32
Ausnahmen, Ausnahmegruppen	33
Kontaktbeziehungen in der eigenen Firma pflegen	34
Zugriffskonzept	35
Übersicht	35
Hierarchische Strukturierung -Zugriffsgruppen-	36
Zugriffs-Profile - Sicht auf die Applikation	37
Rollen -Placeholder-	41
Schutz von Datensätzen -Administrator-	43
Die eigenen Produkte und Leistungen	47
Übersicht	47
Produkt-Textbausteinvorlagen	49
Produkt- und Leistungsstamm erstellen	51
Pflege von Preislisten	54
Produkt- und Leistungsklassen anzeigen	56

Produkt- und Leistungsklassen importieren und anlegen.....	57
Konventionen CSV-Import für Produktklassen.....	59
Sparten erstellen.....	62
Prozessdefinition in PisaSales	63
Übersicht	63
Formular Prozessdefinition	64
Grundsätzliches Vorgehen -Prozessdefinition-	65
Prozess-Subtypen	73
Zugriff auf Datensätze durch Prozess-Status-Änderung	74
Statushilfe pflegen und bearbeiten.....	76
Standardaktivitäten erstellen bzw. anpassen	78
Vorgabe von Standard-Ordnerstrukturen am Prozess	80
Einen neuen Prozess anlegen	83
Statusbar -Eskalationsmanagement-	84
Hinweise zum Eskalationsmanagement	84
PisaSales-Statusbar.....	85
Alternativ-Methode zur PisaSales-Statusbar -proprietär-.....	87
Kontaktdaten pflegen -Dublettenbereinigung-	91
Übersicht	91
Dublettenprüfung -allg. Informationen-.....	92
Einstellungen für die Dublettenverwaltung	95
Kontaktdatenbereinigung	97
Zentrale Adresspflege.....	101
CSV-Import	104
Übersicht	104
Formular CSV-Import	105
Konventionen für den CSV-Import allgemeiner Daten	107
Anforderungen an die CSV-Datei.....	113
CSV-Export	116
Übersicht	116
Formular CSV-Export	117
Aufruf des CSV-Exportes	120
Jobs	121
Cron-Jobs in PisaSales	121
Client- und Server-Administration	123
Client- und Server-Administration Win-Client	123
Client-Einstellungen und Login	124

Lizenzierung	125
Administrator-Toolbox	127
Workgroup Fileserver	130
Übersicht	130
Kommunikationsprinzip	131
PisaSales Applikationsserver als zentrales Verwaltungsobjekt	132
Fileserver -Apache Derby-	133
Prozesse	134
Installation des Fileservers	139
Konfiguration des Fileservers	139
Erste Hilfe Troubleshooting	140
Autorisierung, fehlerhafte Passworteingabe, Autologin	140
PiSA cubes-Sessions verwalten	141
Sessions Timeout	141
Gesperrte Datensätze freigeben	142
Login-Name und Groupwareeinstellungen eines Nutzers geändert	142
Konvertierung von Dokumenten nach PDF schlägt fehl.	142
E-Mail-Versand über Word wird nicht unterstützt	143
Einchecken von externen Mails erzwingen	143
Microsoft Exchange Collaboration Data Objects	143
PisaSales tablet/pocket	144
Auto-Installation über URL	144
Einstellen und Anpassen	145
Übersicht -Einstellen und Anpassen-	145
Systemeinstellungen und Anpassungen mit Umgebungsvariablen	148
Systemvariablen, Makros und Methoden am INI-Tag	156
Passwortrichtlinien an Passwortfeldern	157
Groupware-Kopplung	159
Vertriebsvorgänge	162
Objekte (Objektgeschäft)	164
Marketingvorgänge	165
Produkte und Leistungen	166
Kontakte	168
Mitbewerber	173
Dokumente	174
Korrespondenzen	178
Aktivitäten	184

Fragebögen	187
Groupware Connector - Groupware-Synchronisation.....	187
Service und Verträge	189
Administration Service-Rückmeldung.....	192
Plugin-Verwaltung für den Service - PisaSales App	195
Ressourcen	198
Länderverwaltung.....	199
Adressen	200
Einstellungen für LDAP-Verwendung	201
Werkzeuge	202
Projekt-Pinnwand Verfolgung	212
Journaldefinition.....	214
Bereitstellen und Anpassen der Berichtsfunktion – Reportmanager – ..	217

Einführung Administrator

PisaSales zeichnet sich durch hohe Flexibilität und Offenheit aus. Bei allen Anpassungen verlieren Sie nicht die Update-Fähigkeit des Systems! Durch die definierten Schnittstellen und das Add-On-Management werden Anpassungen in einem extra Repository entwickelt und dann in PisaSales importiert. Das CRM-System an sich kann anschließend bedenkenlos auf eine neue Version aktualisiert werden, ohne dass Ihre Anpassungen verloren gehen.

Der Wunsch nach individueller Anpassung und Skalierbarkeit der Software wird in PisaSales ebenso berücksichtigt wie die unterschiedlichen Anwendererebenen. Anwendertypische Anpassungen und Einstellungen können zum größten Teil direkt in PisaSales erfolgen. Für Customizing und Programmierung wird der Customizer direkt im Basissystem PiSA cubes auf Datenmodellebene arbeiten.

Hinweis: Für das Anpassen und Administrieren sollten Sie sich bereits mit der Anwenderdokumentation und mit grundsätzlichen Bedienungsfunktionen von PisaSales vertraut gemacht haben.

Der PisaSales-Administrator

Der PisaSales-Administrator (Admin) verfügt gegenüber dem normalen Anwender über erweiterte Zugriffsrechte auf Objekte, mittels derer er Einstellungen und Anpassungen für die täglichen Geschäftsabläufe im Unternehmen vornehmen kann. Es kann sich um einen speziell geschulten Systemadministrator handeln, ebenso aber auch um den Vertriebsleiter oder Abteilungsleiter, der verschiedene Attribute für die Dialogobjekte (Einträge in Auswahlmenüs usw.) anpasst bzw. die Daten im CRM-System pflegt und konsistent hält. Der Administrator richtet das CRM-System nach der Installation ein, legt die Firmenstruktur an und nimmt erste Einstellungen und Anpassungen entsprechend der Geschäftsabläufe im eigenen Unternehmen vor. Dazu greift er in erster Linie auf PisaSales-Objekte und auf wenige ausgewählte PiSA cubes-Objekte zu.

Achtung: Mit seinen Zugriffsrechten kann der Administrator auf alle Objekte des Basissystems PiSA cubes zugreifen und Veränderungen am Datenmodell vornehmen. Bei unsachgemäßer Bearbeitung kann die Funktionsfähigkeit und Stabilität des Systems gefährdet werden. Daher sollten Administratoren nur festgelegte Werkzeuge verwenden bzw. weiteres Customizing in PiSA cubes nur mit Kenntnissen des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung anwenden.

Der PisaSales Web-Client

Anwendung, Installation und Konfiguration des Web-Client

Der PisaSales Web-Client ersetzt den bei vielen Kunden bereits im Einsatz befindlichen Windows-Client und ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die PisaSales-Applikation über den Internet-Browser. Er bietet - von wenigen Ausnahmen abgesehen - den gleichen Funktionsumfang wie der Windows-Client.

Wir empfehlen, den Web-Client für folgende Benutzergruppen und in folgenden Szenarien einzusetzen:

- + Mitarbeiter im Home-Office ohne VPN-Zugang
- + Vertriebspartner, Lieferanten, OEM-Partner, Händler, Kunden mit speziellen Sichten auf den CRM-Datenbestand und/oder eingeschränktem Funktionsumfang, z.B. Anfrageportal, Projektinformationsportal
- + Benutzergruppen, die nicht Windows als Betriebssystem nutzen (z.B. Mac OS oder Linux) und somit keinen Windows-Client installieren können
- + Benutzergruppen, die Tablets mit Tastatur benutzen (z.B. Windows Surface)
- + Portal-Anwendung mit vom Standard abweichenden Masken, Funktionen und Workflows
- + Zugriff für externe Kontakte oder Gast-User auf Fragebögen/Formulare zur Erfassung von Daten, die im CRM-System personalisiert oder anonymisiert gespeichert werden sollen.

Siehe auch: Informationen zur Anwendung, Installation und Konfiguration des PisaSales Web-Client finden Sie hier in einem separaten Dokument -> [PisaSales Web-Client Installation und Konfiguration](#)

Informieren Sie sich ab hier -> [Nach der Installation des Client](#), welche Schritte nach der Installation des Client erforderlich sind. Beachten Sie bitte, dass gegebenenfalls unterschiedliche technische Vorgehensweisen erforderlich sind, je nach dem, welcher Client (Web-Client, Win-Client) installiert und verwendet wird.

Der PisaSales-Windows-Client (Win-Client)

Achtung: Der PisaSales-Win-Client wird seit der Version 7.4 nicht weiterentwickelt. Die Informationen zu Einstellungen und Login des Windows-Client werden nur noch rudimentär aufgeführt. Bitte informieren Sie sich hier -> [Allgemein Win-Client](#)

Nach der Installation des Client

Übersicht

Nachdem Sie PisaSales installiert und sich als Administrator eingeloggt haben (siehe Initiale Benutzer und Beispieldaten), können Sie sich mit dem Programm vertraut machen. PisaSales enthält bereits einige Beispieldaten, Dokumente und Vorlagen, mit denen sich Vertriebsprozesse "nachspielen" lassen. Um PisaSales in Ihrem Unternehmen einsetzen zu können, müssen Sie das System vorbereiten.

Client-Informationen -Web-Client-

Informationen zum Web-Client erhalten Sie im Anmeldedialog, wenn Sie rechts unten auf das farbige Symbol klicken.

Für Supportanfragen sind folgende Mindestangaben wichtig.

Menü ? : Cubes Version; Sales Version; Jar Version

Aus Anmeldedialog (farbiges Ausrufezeichen): PisaSales Web-Client-Version.

Die Version des verwendeten Browsers kann auch hilfreich sein.

Hinweis: Unabhängig davon rufen Sie nach dem Login wichtige Versionsinformationen auch immer über das Menü ? auf.

Initiale Benutzer und Beispieldaten

Unabhängig, welcher Client installiert wurde (Web-Client oder Win-Client) stehen nach der Installation folgende Daten zur Verfügung:

Default-Gruppen

Mit PisaSales werden standardmäßig folgende Benutzergruppen ausgeliefert:

PSA

normale Benutzer (i.d.R. alle internen Mitarbeiter)

PSA_ADM

Administratoren mit Admin-Top-Menü und Zugriff auf PiSA cubes

CUSTOMIZING

Customizer und alle beim Kunden neu angelegten User CUSTOMIZER in der Userverwaltung. Die Customizing-Zuordnung ist notwendig, wenn ein Kundencustomizing vorgenommen wurde, und Dialoge nur für die Gruppe CUSTOMIZING angelegt wurden.

Eigene Gruppen können von der Kunden-Administration angelegt werden, sollten aber im Bereich über der Customizing-Gruppe liegen. Dies kann hilfreich sein, wenn der Zugriff auf Datensätze über Gruppen gesteuert werden soll.

Untergruppen von PSA_ADM sind:

PSA_ART_CNF

Konfiguration der Konfigurationslogiken über Produktkonfigurator

PSA_ADM_ART

Konfiguration der Konfigurationslogiken über Produktkonfigurator

PSA_ADM_PRO

PSA_ADM_DOC

PSA_ADM_ACT

Hinweis: PSA und PSA_ADM-Zuordnungen werden über das Administrator-Flag am Formular der internen Mitarbeiter gesteuert.

Personendaten

Administrator-Benutzer mit kleinen Personendaten. Er übernimmt die Rolle des Administrators der **Eigenen Firma** und kann PisaSales einrichten, anpassen und customisieren. Einloggen als User **salesadmin** mit Passwort **salesadmin**. Er gehört der Untergruppe **PSA_ADM** der Gruppe **PSA** an. Der Administrator sollte nach der Installation dieses allgemeingültige Passwort durch ein eigenes Passwort ersetzen.

Demo-Benutzer mit kleinen Personendaten. Er übernimmt die Rolle eines gewöhnlichen Mitarbeiters, der mit PisaSales arbeitet. Einloggen als User **salesdemo** mit Passwort **salesdemo**. Er gehört den Gruppen **PSA** und **CUSTOMIZING** an.

Organisationseinheit

Eigene Firma mit Firmendaten, Adressdaten.

Vorgänge

Musterangebot "Angebot über eine neue Schmieranlage" mit spezifischem Produkt Schmieranlage Typ 30-12 in neutraler Produktstruktur, Kalkulationsgruppe, Aktivitäten und Dokumenten.

Prozessdefinition

Alle Prozesse für Kontaktgruppen, Vertrieb, Marketing und Service als Objekte mit Prozess-Status (Vorgängen), Standardaktivitäten zu Vertriebsvorgängen und Eskalationsmanagement.

Aktivitäten

Alle Standardaktivitäten zu Kontakten und Vertriebsvorgängen.

Achtung: In den ausgelieferten Objekten sind teilweise Datensätze im Feld **Identifizier** als **EMPTY** gekennzeichnet. Diese Datensätze dürfen auf keinen Fall gelöscht werden!

Erste Schritte nach der Installation

Hinweis: Die folgenden Informationen sollen dem Administrator helfen, das System für den Einsatz im Unternehmen vorzubereiten. Es handelt sich nicht um die ausführliche Dokumentation aller Administrationsmöglichkeiten, sondern um Erstmaßnahmen zum Einstieg in PisaSales.

Die erste Aufgabe ist das Anlegen von Mitarbeitern und die Abbildung der Unternehmensstruktur in der PisaSales-Kontakt-/Benutzerverwaltung. Das Anlegen erfolgt im laufenden Geschäftsbetrieb meistens manuell, kann aber bei umfangreichen Daten auch über CSV-Import (siehe -> Kontaktdatenpflege, CSV-Import) oder Datenbank-Loader ausgeführt werden.

Achtung: Achten Sie beim CSV-Import auf strikte Trennung zwischen internen Mitarbeitern und externen Kontakten. Interne Kontakte sollten keinesfalls als externe Kontakte verwaltet werden.

- + Anlegen der eigenen Firma im Unternehmensstamm
- + Anlegen der eigenen Mitarbeiter im Personenstamm
- + Anlegen der Organisationsstruktur (Firma - Abteilung - Mitarbeiter)

Die Verwaltung und Neuanlage der eigenen Firma, interner Einheiten und interner Mitarbeiter nehmen Sie in der Kontaktverwaltung über [Administration/Kontakte/Interne Mitarbeiter](#) bzw. ... [/Eigene Firma/Interne Abteilungen](#) vor.

Interne Mitarbeiter und Login-Benutzer

Siehe auch: -> [Interne Benutzer verwalten](#)

Interne Mitarbeiter sind gleichzeitig PisaSales-Anwender. Aus diesem Grund ist ein Mitarbeiter nicht nur über seinen Namen in der PisaSales-Kontaktdatenverwaltung (Formular [Interner Mitarbeiter](#), Feld [Name](#)), sondern auch mit seinem Login-Namen im Basis-System identifiziert (Formular [Interner Mitarbeiter](#), Feld [Login](#)). Bei der Neuanlage von internen Mitarbeitern wird dieser Login-Name aus dem Nachnamen gebildet und kann verändert werden. Unmittelbar nach Speichern ist dazu ein entsprechender Datensatz in die PiSA cubes-Benutzerverwaltung eingetragen (Administration [Login-Verwaltung](#)).

Hinweis: Wollen Sie das beim ersten Login automatisch angelegte Client-Login-Set (mit dem Namen PISASALES) verwenden, müssen Sie bei der Neuanlage Ihrer internen Mitarbeiter darauf achten, dass deren Login-Namen im System mit den in den Client-Login-Sets gespeicherten Login-Namen übereinstimmen (unter Windows ist dort der aktuelle Benutzername gespeichert). Um mit PisaSales arbeiten zu können, ist ein PisaSales-Benutzer automatisch auch immer ein PiSA cubes-Benutzer.

Ideal ist: Aktueller Benutzername am Windows-Client = gespeicherter Login-Name im Client-Login-Set = Nachname des Mitarbeiters in der Kontaktdatenverwaltung = System-Login-Name (PiSA cubes Benutzer)

PisaSales Endanwender und Administratoren

PisaSales unterscheidet Endanwender und Administratoren (Formular [Interner Mitarbeiter](#), Checkbox [Admin](#)). Besonders in größeren Einheiten kann es mehrere PisaSales-Administratoren geben. Administratoren können im Unterschied zu Endanwendern, wie bereits erwähnt, PisaSales einrichten und anpassen sowie über das Basissystem PiSA cubes eingeschränkt in spezifischen Bereichen technisch administrieren.

Achtung: PiSA cubes erlaubt den Zugriff und Veränderungen am Datenmodell. Daher sollten Administratoren nur festgelegte Werkzeuge verwenden bzw. PiSA cubes nur mit Kenntnissen des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung anwenden.

Werkzeuge, Verfahren

Übersicht

Als Administrator können Sie Objekte, Prozesse und Funktionen in PisaSales entsprechend den Anforderungen in Ihrem Unternehmen anpassen. Zusätzlich werden Sie auf verschiedene Werkzeuge für die technische Administration zurückgreifen. Diese Werkzeuge stehen ausschließlich dem Administrator zur Verfügung.

Verfahren

Stammdaten

Die Stammdatenerfassung und Modifizierung erfolgt im Allgemeinen immer in einem Stammdatenformular, in dem darüber hinaus verschiedene Beziehungen herzustellen sind (z.B. eigene Firma bzw. interne Mitarbeiter erfassen).

Anpassungen

Anpassungen und Einstellungen erfolgen im Allgemeinen immer in einer Liste, in der Defaultwerte modifiziert oder neu angelegt werden (z.B. Festlegen von Standard-Kontaktmerkmalen in einem Auswahlmenü).

Werkzeuge

Top-Menü "Administration"

Verwaltungs- und Einstellungsmasken zur Stammdatenerfassung, Konfiguration verschiedener Prozesse sowie Pflege des Datenbestandes (z.B. Dublettenverwaltung, zentrale Adresspflege), Modifikation und Erweiterung von Systemeigenschaften (z.B. Einträge in Auswahlmenüs der Masken) usw. usf.

Top-Menü "Entwicklung" (mit Entwicklerlizenz)

Verwaltungs- und Einstellungsmasken des Administrators und zusätzlich umfangreiche Listen, Formulare und Werkzeuge des Basissystems PiSA cubes
z.B. Verwalten der am Server angemeldeten Clients und Sessions,
Steuerung des Verhaltens über Server-Variablen und Einstellung variabler Werte für das Verhalten von Features in PisaSales,
Austausch von graphischen Objekten zur Anpassung des Corporate Designs (z.B. Firmenlogo in Korrespondenzvorlagen austauschen)
Implementierungen, Skripte, Dialogdefinitionen, Datenklassen, Menügenerator usw. usf.

Hilfsfunktionen

Zu Hilfsfunktionen wie [Neunummerierung](#), [Inhalte übertragen](#) und [Inhalte Ersetzen](#) informieren Sie sich bitte hier -> [Werkzeuge im Menü Extras](#).

Die eigene Firma

Übersicht

Mit Anlegen der eigenen Firma schaffen Sie die Voraussetzung, dass die Leiter und Mitarbeiter Ihres Unternehmens auf alle relevanten Daten zugreifen können. Gleichzeitig wird die Zugriffsverwaltung mit Zugriffsrechten umgesetzt.

Jeder in PisaSales angelegte Mitarbeiter hat Zugriff auf seine eigenen Stammdaten, die durch ihn angelegten oder ihm zugewiesenen Kontakte, Aktivitäten und Vorgänge sowie auf seine eigenen und alle freigegebenen Dokumente und Vorlagen.

Durch Erstellen einer Abteilungshierarchie wird es möglich, das Unternehmen zu strukturieren und Mitarbeiter den verschiedenen Organisationseinheiten zuzuordnen. Mit Aufbau einer guten Organisationsstruktur unterstützen Sie das Controlling. Vertriebsleiter und Entscheider können Aufgaben, Aktivitäten und die Arbeit der Leiter und Mitarbeiter besser koordinieren und qualifizieren.

Im Formular **Eigene Firma** können später Strukturen, Zuordnungen und Beziehungen in einem Übersichtsbrowser (Unterformular **Übersicht**) als graphischer Strukturbaum angezeigt werden.

Hinweis: Die **Eigene Firma** sollte es als **Gruppe** nur einmal geben. Alle anderen Unternehmen sind Ableitungen und verwenden die anderen Gruppen. Je nachdem, wie das Unternehmen organisiert ist, kann die Eigene Firma als Gruppe aber auch mehrfach angelegt sein.

Eigene Firma anlegen

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Kontakte/Eigene Firma/Interne Abteilungen**.
2. Laden Sie in der Maske alle Datensätze und rufen Sie den Datensatz **Eigene Firma** auf.
3. Überschreiben Sie die Daten im Kopfformular mit den relevanten Daten Ihrer Firma.
4. Wählen Sie unter **Speichern als**, wie Ihre Firma in den verschiedenen Auswahldialogen gefunden werden soll. Ebenso wird dieses Feld für die Sortierung in Übersichtslisten verwendet.
5. Klicken Sie auf den Button **Adresse**, um die Anschrift der Firma einzutragen.
6. Klicken Sie den Pfeilbutton neben dem Adressfenster, um festzulegen, wofür die jeweilige Adresse verwendet wird. Sie können zu jeder Auswahl eine Adresse verwenden. Das System erkennt, wenn noch keine Adresse für die Auswahl existiert und bietet automatisch einen Assistenten an. Im Unterformular **Zusatzdaten**, Karteireiter **Adressen** finden Sie alle eingetragenen Adressen im Überblick.
7. Aktivieren Sie das Feld **Post** an dem Eintrag, der die Postanschrift für Korrespondenzen darstellt.
8. Tragen Sie alle Ihre Kommunikationsdaten (URL, Tel., Fax, Mail, ...) und im Feld **Vzg.-Kom-Art** die bevorzugte Kommunikationsart ein.
9. Geben Sie **Zahlungsbedingung** und **Umsatzsteuer-ID** als informative Daten ein.
10. Wechseln Sie in das Unterformular **Zusatzdaten/Korrespondenzen** (ggf. expandieren), um Korrespondenzdaten nach DIN 5008 zu pflegen.
 - + **Briefanrede**: Anrede in einer Korrespondenz;
 - + **Absender Sichtfenster**: spezielle Absenderzeile am oberen Rand des Brieffensters;
 - + **Sichtfenster**: vollständige Adresse, wie sie im Brieffenster erscheinen soll;
 - + **Absender Kopf**: allgemein in der rechten Randspalte eines Briefes befindlicher Absender des Unternehmens;
 - + **Unterschrift (Text)**: Text der Unterschrift. Die Positionierung der Objekte ist von der gewählten Briefvorlage abhängig.
 - + Anstelle von Text können Sie für Unterschrift und Fußzeile auch BLOBs verwenden, die Sie erstellt haben. Sie sollten sich bei der Bereitstellung der BLOBs an die Namenskonventionen bereits in der Datenbank vorhandener Elemente halten.

Im Unterformular **Zusatzdaten** werden später ggf. weitere Beziehungen angezeigt bzw. hergestellt.

Hinweis: Die Korrespondenzdaten werden ebenfalls am internen Mitarbeiter der Abteilung oder des Unternehmens gepflegt. Die dort eingetragenen Daten haben für Korrespondenzen Priorität gegenüber denen am Unternehmen. Wenn am internen Mitarbeiter Daten fehlen, die für die Korrespondenz erforderlich sind (in erster Linie Adresse), werden automatisch die Daten am Unternehmen genommen.

11. Speichern Sie den Datensatz!

Siehe auch: Kapitel Kontakte -> Korrespondenzfelder nach DIN 5008

Eigene Firma als Gruppe mehrfach anlegen

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Kontakte/Eigene Firma/Interne Abteilungen**.
2. Rufen Sie den Datensatz der oben angelegten eigenen Firma auf.
3. Wählen Sie den Standardbefehl **Duplizieren**, um den Datensatz zu kopieren.
4. Tragen Sie im Feld **Name** den Namen der weiteren eigenen Firma ein.

5. Sollte der automatische Dublettencheck ähnliche Einträge signalisieren bestätigen Sie diese an der Stelle mit **Weiter**.
6. Wählen Sie im Feld **Zugriffsgruppe** den Eintrag **EIGENE_FIRMA**.
7. Speichern Sie den Datensatz.

Wenn Sie jetzt in **Back-Office** das Formular **Meine Firma** aufrufen, werden alle dieser Gruppe "Eigene Firma" zugeordneten Firmen angezeigt.

Kontaktnummer und Status an internen Organisationseinheiten

In den Formularköpfen der "Firma/Interne Abteilung" und des "Teams" ist die Kontakt-**Nummer** dargestellt und der **Status** ist zugänglich. Dadurch können Sie komfortabel nach internen Organisationseinheiten suchen/filtern und diese können bei Bedarf deaktiviert werden.

Struktureinheiten der eigenen Firma

Legen Sie weitere Einheiten im Formular der eigenen Firma über den Reiter **Kontaktbeziehungen** (Zusatzdaten) an. Mit dem Dialog **Einheiten auswählen** können Sie neben der Auswahl vorhandener Einheiten auch neue Einheiten erstellen. Damit übernehmen Sie automatisch Attribute einer übergeordneten Einheit.

Mit Erstellen weiterer interner Einheiten und Beziehungen im Formular **.../Interne Abteilung** wird eine direkte Beziehung untereinander hergestellt. Die Organisationshierarchie in PisaSales ist immer von oben nach unten aufgebaut. Im Kopfformular steht somit generell das Mutterunternehmen bzw. die übergeordnete Abteilung, im Reiter **Kontaktbeziehung** die untergeordnete Abteilung. Sie nutzen den Reiter **Kontaktbeziehung**, um eine Beziehung zwischen übergeordneter Abteilung im Kopfformular und Unterabteilung im Reiter herzustellen.

Gehen Sie in dieser Weise vor, um Strukturen herzustellen:

1. Öffnen Sie im Formular Ihrer Firma oder einer Organisationseinheit unter Zusatzdaten den Reiter **Kontaktbeziehung**.
2. Klicken Sie den Button **Einheiten auswählen**.
3. Stellen Sie Beziehungen zu vorhandenen Einheiten her oder erstellen Sie hier neue Einheiten als Struktur (**Neuer Kontakt**).
4. Gehen Sie in der gleichen Weise vor, um immer tiefere Strukturen herzustellen.
5. Mit Erstellen der Strukturen werden automatisch **Zugriffs-Gruppen** erstellt, welche die Struktur übernehmen.
6. Legen Sie im Feld **Leiter** einen internen Mitarbeiter fest, der Sicht auf das Entry Portal seiner Mitarbeiter der gleichen Ebene hat.

Hinweis: Das Einsetzen eines Leiters für die Sicht auf die Mitarbeiter der gleichen Ebene ist eine zusätzliche Option, die verwendet werden kann, wenn der Leiter nicht in der direkt übergeordneten Abteilung erfasst ist. Die hierarchische Sicht sollte über die Unternehmensstruktur und die zugeordneten Mitarbeiter abgebildet werden.

7. Speichern Sie Ihre Arbeit!

Im Formular jedes untergeordneten Kontaktes sehen Sie unter **Kontaktbeziehungen** immer die unmittelbar eine Stufe übergeordnete Organisationseinheit.

Ansichtsoptionen (**Ansicht**)

Direkt zugeordnet: zeigt alle dem Unternehmen direkt zugeordneten Einheiten

In Abteilungen: zeigt auch die Unterabteilungen von Einheiten an

Einheiten aus der Strukturbeziehung löschen

Mit diesem Verfahren wird lediglich die Beziehung des Unternehmens in der Struktur gelöscht, nicht das Unternehmen selbst.

Hinweis: Beachten Sie, dass immer das übergeordnete Unternehmen geöffnet werden muss, wenn Sie untergeordnete Strukturen löschen möchten.

1. Öffnen Sie im Formular der entsprechenden Organisationseinheit unter Zusatzdaten den Reiter **Kontaktbeziehungen**.

2. Öffnen Sie den Auswahldialog **Einheiten auswählen**. Die untergeordneten Einheiten sind in der rechten Liste vorbelegt.
3. Markieren Sie in der rechten Liste die Einheiten, die gelöscht werden sollen.
4. Wählen Sie den Button **Entfernen**.
5. Schließen Sie den Auswahldialog

Einheiten mit Strukturen löschen

Wenn Sie Einheiten mit Strukturen als Stammdatensatz löschen müssen, dann öffnen Sie einfach eine Einheit aus dem Strukturbaum per Hyperlink und verwenden den Standardbefehl **Löschen**.

Achtung: Mit dem Standardbefehl **Löschen** werden Sie bei Unternehmensdatensätzen mit Struktur gefragt, ob der Datensatz mit der gesamten Struktur gelöscht werden soll oder nicht.

Bei **JA** werden auch alle untergeordneten Unternehmen gelöscht! Die Personen bleiben als Kontakte erhalten.

Mit **NEIN** werden die Strukturinformationen der untergeordneten Unternehmen nach oben aufgelöst. Verlieren untergeordnete Unternehmen die Beziehung zu ihrer unmittelbar übergeordneten Organisationseinheit (Mutterunternehmen wird gelöscht), rutschen diese Unternehmen immer auf den Toplevel. Sie verlieren alle übergeordnete Ebenen, aber nicht eigene untergeordnete Strukturen. Sollen diese Einheiten in eine Struktur integriert werden, sind sie neu zuzuordnen.

Interne Benutzer verwalten

Übersicht Benutzerverwaltung

Die klassischen Administrationsfunktionen zur Benutzerverwaltung sind auch für Endanwender-Admins (z.B. Abteilungsleiter) unkompliziert verfügbar.

Aus dem Administrator-Menü (**Administration/Kontakte/Benutzerverwaltung**) und aus der Funktionsleiste am Internen Mitarbeiter (nicht "Meine Daten") wird die "Benutzerverwaltung" geöffnet.

- + für den Administrator Zugriff auf alle User,
- + am internen Mitarbeiter nur die Benutzerverwaltung für diesen.

Dem Anwender wird damit eine gewisse Selbstständigkeit bei der Verwaltung der Benutzer des Systems geboten.

Damit ist es einerseits relativ einfach, neue Benutzer inklusive Rolle etc. anzulegen, zu bearbeiten (Passwortänderung usw.) und zu löschen, und andererseits können auch Web-User für Partner ebenso einfach erstellt werden.

Am Internen Mitarbeiter finden Sie Verwaltungsfunktionen über die Funktion **Benutzerverwaltung**.

Mit der PisaSales-Version 7.6 wurde die Benutzerverwaltung überarbeitet und erweitert.

- + Import von vielen Kontakten als Benutzer (CSV, ActiveDirectory etc.)
- + Parametrisierbare Templates für automatische Konfiguration der Benutzereinstellungen beim Neuanlegen
Konfiguration vorhandener Benutzer
- + Batchverarbeitung der Aufgaben/Funktionen für viele Benutzer gleichzeitig aus einem Template
- + Kontrolle, Steuerung/Rückmeldung per Ampelsymbol, welchen Fortschritt die Konfiguration des Benutzers hat

Szenarien in der Benutzerverwaltung

- + Beim Anlegen vieler oder einzelner Anwender nutzt der Administrator den CSV Import an der internen Abteilung und das Batch-Verfahren mit Templates.
- + Für das Anlegen einzelner Anwender nutzt der Administrator die Einzelbenutzeranlage an der Abteilung (**Mitarbeiter Neu**) mit einem Template.
- + Administratoren, die mehr Kontrolle benötigen, nutzen die bisherige Funktion „**Neuer Benutzer**“ in der Benutzerverwaltung mit dem bekannten Assistenten.

Neues Aktionskonzept

Ein überarbeitetes Aktionskonzept ermöglicht es, die Verwaltung der Benutzer mehr zu zentralisieren und zu automatisieren.

Alle bekannten Funktionen (Funktionsbuttons) sind nach wie vor in der Benutzerverwaltung verfügbar, werden aber über ein neues Aktionskonzept verwaltet und abgebildet. In der Benutzerverwaltung Reiter **Funktionen** werden durch den Administrator festgelegte Funktions-Gruppen und Funktionen mit eigenen Select-Dialogen verwendet. Damit müssen nicht immer extra die Stammformulare geöffnet werden.

Die Verwaltung der Gruppen und Funktionen erfolgt in der entsprechenden Verwaltungsliste Menü **Administration/Kontakte/Interne Mitarbeiter: Funktionen**.

Diese Verwaltungsliste zeigt die Funktionen als kleinste Einheit, die in Gruppen zusammengefasst werden können (Gruppe anlegen und der Funktion zuweisen). Funktionen können als „**Notwendige Funktionen**“ gekennzeichnet werden (bei Neuanlegen Benutzer sind z.B. mindestens Login, Zugriffsgruppe, Ressource zu erzeugen und Profile und Lizenzen zuzuordnen notwendig).

Funktionsname und Beschreibungstext werden im Formular **Benutzerverwaltung** an der Funktion (Select) als Header im Select-Formular dargestellt.

Dynamische Select-Formulare in der Benutzerverwaltung

In der Benutzerverwaltung Reiter **Funktionen** werden die Gruppen und zugeordneten Funktionen dann dynamisch im Benutzerformular angezeigt. Das Benutzerformular ist neu zu öffnen, um Änderungen aus der Funktionsliste (.../Interne Mitarbeiter: Funktionen) anzuzeigen.

Funktionen, die „notwendig“ sind, werden in der Benutzerverwaltung fett gekennzeichnet. Über einen Checkbox-Eintrag in der Verwaltungsliste wird die Funktion in den Benutzerformularen der Benutzerverwaltung mit einer Checkbox gekennzeichnet, die anzeigt, ob sie ausgeführt/abgewickelt wurde (wird dann zu grünem Häkchen).

Integrierte Funktions-Dialoge bereitstellen

Funktionen, die eine Konfiguration in der Benutzerverwaltung vornehmen, benötigen einen Dialog, um die Funktion im Benutzerformular auch per Interaktion ausführen zu können. Der Dialog ist über die PiSA cubes Dialogdefinition zu erstellen und wird in der Verwaltungsliste an der jeweiligen Funktion eingetragen.

Die Funktionalität wird per Implementierung (aus dem statischen *.jar oder über dynamisches Java) einer Klasse bereitgestellt. Ein Customizer kann eigene Implementierungen hinterlegen und als Funktion bereitstellen.

Funktionen ohne Dialog (PSA_NUL) erscheinen erst gar nicht in der Benutzerverwaltung. Entsprechend ihrer Implementierung können sie aber auch mit Templates verwendet werden (z.B. Login ändern oder Kalenderfreigabe).

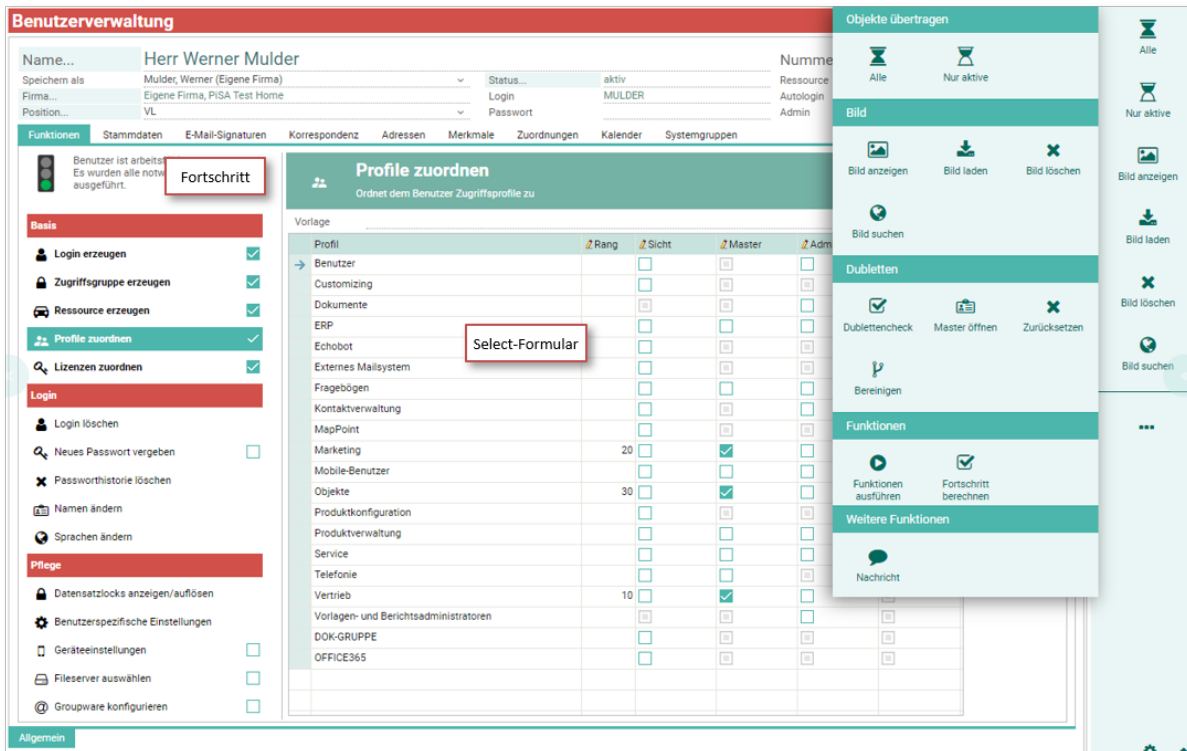


Abbildung 18-1: Benutzerverwaltung

Hinweis: Um interne Mitarbeiter anlegen/administrieren zu können, muss die benötigte Zugriffsgruppe für die Administration von internen Kontakten in der Variable `PSA_CON_INT_ADM_GIC` festgelegt sein (default 45). Mit Hilfe der Umgebungsvariable können Sie auch eine andere Gruppe für diesen Zweck einstellen. Der angemeldete Benutzer kann dann interne Mitarbeiter administrieren, wenn er Mitglied dieser Gruppe ist und damit Formulare zur Verwaltung interner Kontakte öffnen kann.

Das Formular **Benutzerverwaltung** für Endanwender-Admins hat eine Benutzerliste links (Doppelklick Reiter **Allgemein**) und verschiedene Reiter rechts. Einen neuen Benutzer legen Sie mit dem Hauptbefehl **Neuer Benutzer** rechts neben der Titelleiste an. Im Reiter **Funktionen** sind die Funktionen zur Verwaltung der Benutzer thematisch zusammengefasst.

Die Funktionen in der Benutzerverwaltung

Neuer Benutzer

Assistent zum Anlegen eines neuen Benutzers für eine Abteilung (Name, Telefon, E-Mail, Sprache, private Adresse, Eintrittsdatum, Geburtstag, Autologin), Funktion mit der meisten Kontrolle und Einflussnahme

Basis

- + Login erzeugen - Neuen Login erzeugen, wenn noch keiner vorhanden
- + Zugriffsgruppe erzeugen - Neue Zugriffsgruppe, wenn noch keine am Benutzer vorhanden
- + Ressource erzeugen - Neue Personalressource erzeugen
- + Profil zuordnen - Zuordnung zu einem Profil (Vertrieb, Marketing, Server, ...) über Profilvorlagen und Matrix. + Abteilungszuordnung

- + Lizenzen zuordnen - Lizenzmatrix: Zuordnung zu den Lizenzen

Login

- + Login löschen
- + Neues Passwort vergeben - Passwort ändern (Zufallspasswort) und neues Passwort beim nächsten Login anfordern inkl. Defaultpassword für das erste Login
- + Passworthistorie löschen - Fehlerhafte Logins zurücksetzen (PSC_USR.TRY)
- + Namen ändern - (Login-)Namen ändern (z.B. bei Heirat)
- + Sprachen ändern

Pflege

- + Datensatzlocks anzeigen/auflösen - Gelockte Datensätze entsperren. Benutzer- oder objektbezogen
- + Benutzerspezifische Einstellungen - vom Benutzer gesetzte Einstellungen anzeigen
- + Geräteeinstellungen - Einstellungen für die verwendeten Devises
- + Fileserver auswählen
- + Groupware konfigurieren
- + Signaturen

Weitere Reiter verwalten neben den Stammdaten die Attribute des Benutzers bzw. Internen Mitarbeiters (E-Mail-Signaturen, Adressen, Korrespondenzfelder etc.).

Hinweis zu "Lizenzen zuordnen"

Im Dialog **Lizenz zuordnen** (Lizenzkonfiguration) wählen Sie über Quickfilter **Named**; **Concurrent**; **Server**.

Eine Server-Lizenz ist von Benutzern oder einer Anzahl unabhängig. Die Lizenz steuert, ob das jeweilige Modul am Server verfügbar ist. Verwendbar ist es dann für jeden, der einem entsprechenden Benutzerprofil zugeordnet ist.

Die Verwendung der Lizenzen können Sie in der Administratorliste **Lizenzen** nachvollziehen. Siehe -> [Lizenzierung](#)

Templates und Stapelverarbeitung (Batch)

Zentrale Aufgaben bzw. Anwendungsfälle, wie z.B. die vollständige Konfiguration eines Benutzers nach Neuanlage, können durch Batches (Stapelverarbeitung) unterstützt werden, deren einzelne Aufgaben über das jeweils ausgewählte Template parametrisiert und umgesetzt werden.

Aufruf der Template-Verwaltungsliste

Menü **Administration/Kontakte/Interne Mitarbeiter: Templates**. Die Templates fassen verschiedene Funktionen zusammen. Man kann neue Templates anlegen, dabei wird aus dem neutralen Template eine Kopie mit allen vorhandenen Funktionen erzeugt. Sind weitere Funktionen dazugekommen, kann ein vorhandenes Template diese nachladen.

In einem Template werden alle Funktionen angezeigt. Die auszuführenden werden hier markiert. Die Funktionen, die eine Konfiguration erlauben, werden per Select einzeln konfiguriert (z.B. Variablen der benutzerspezifischen Einstellungen mit entsprechendem Wert versehen, oder Profile zuordnen u.Ä.).

Ein bereits parametrisiertes Template kann auch als Vorlage kopiert (Strukturkopie!) und angepasst werden.

Beispiel im Standard:

Neuer Standardbenutzer mit Standardfunktionen.

- + Login erstellen
- + Login ändern zu Autologin (optional)
- + Zugriffsgruppe erzeugen
- + Profile zuordnen (mindestens Standardprofile)
- + Lizenzen zuordnen (named)
- + Neues Passwort vergeben (Zufallspasswort per Mail mit Änderungsaufforderung)
- + Sprachen ändern (festlegen)
- + Kalenderfreigabe (z.B. Standard „Verändern“)

Stapelverarbeitung (Batch)

Die Stapelverarbeitung (Batch) soll in erster Linie das Anlegen von vielen Benutzern im System unterstützen. Mit dem Einspielen per CSV o.Ä. wird ein individuelles Template zugewiesen, das für jeden importierten Kontakt per festgelegter Funktionen im Template die gleichen Regeln übergibt. Mit dem Import verschiedener Kontaktlisten (Vertriebsmitarbeiter, Praktikanten, Servicemitarbeiter etc.) kann jeweils ein anderes Template angewendet werden.

Import und gleichzeitiger Batch sind an der jeweiligen Abteilung ([Administration/Kontakte/Eigene Firma/Interne Abteilungen](#)) implementiert.

Funktion [Mitarbeiter \(neu\)](#):

- + Auswahl eines Templates
- + Auswahl der Importdatei (siehe auch normaler Kontaktimport allerdings ohne Mapping)

Der Aufbau der Importdatei folgt den normalen Konventionen des PisaSales CSV-Imports. Dabei werden optional auch die bekannten Logiken zur automatischen Erstellung von E-Mailadresse aus der Domain der Abteilungsadresse bzw. automatische Telefonnummernzuordnung mit Durchwahl unterstützt.

Nach erfolgreichem Batch neuer Benutzer sind alle im Template festgelegten Regeln auf alle Benutzer der Importliste übertragen. Bei neuen Benutzern wird automatisch ein generiertes Passwort per E-Mail versendet, mit dem sich der Benutzer erstmalig im System einloggt.

Template für einzelnen Benutzer anwenden (Funktionen ausführen)

Für bereits im System angelegte Benutzer kann ein Batch auf Basis eines Templates ausgeführt werden. Am Kontakt in der Benutzerverwaltung erlaubt die Funktion [Funktionen ausführen](#) das Auswählen und Anwenden eines Templates.

Fortschritt berechnen (Ampel)

In der Benutzerverwaltung Reiter **Funktionen** ist an jedem Kontakt ein Ampelsymbol implementiert, das den Fortschritt der Funktionen symbolisiert.

- + Rot: keine Funktionen ausgeführt
- + Gelb: es wurden nur die notwendigen Funktionen ausgeführt, um im System arbeiten zu können
- + Grün: alle festgelegten Funktionen sind umgesetzt

Den Zustand der Ampel am Benutzer kann man per Funktion **Fortschritt berechnen** kontrollieren. Zusätzlich gibt es im Standard zwei Filter, um alle Kontakte zu finden, an denen der Fortschritt der Funktionen noch nicht final ist (Fortschritt: Benutzer ist bedingt arbeitsfähig; Fortschritt: Benutzer ist nicht arbeitsfähig).

Hinweis: Erst mit der Funktion **Fortschritt berechnen** werden Änderungen in den Funktionsgruppen bzw. an der Ampel sichtbar. Einen Autorefresh gibt es nicht!

Erweiterte Signaturverwaltung für den Administrator

Für das Erstellen von Signaturen an den Benutzern auf Basis einer Vorlage durch den Administrator gibt es die Vorlagen (PSA_RPT_EMA_SIG_...) für das Objekt „Signatur“.

In der Benutzerverwaltung steht die Funktion **Signatur** zur Verfügung. Der Dialog für die Funktion zeigt bereits existierende Signaturen an, auch die, die interne Mitarbeiter unter **Meine Daten** angelegt haben. Für eine neue Signatur wählt man mit dem Button **Erzeugen** eine Vorlage aus, vergibt einen Namen und setzt bei Bedarf das Flag **Global**, **Neu** und **Antwort**.

Achtung: Beim Erzeugen werden alle bestehenden Signaturen mit demselben Namen überschrieben und die manuell gesetzten Flags Neu bzw. Antwort ggf. entfernt. Die generierte Signatur kann im Anschluss verändert werden, es gibt aber keinen Lock-Mechanismus, der eine veränderte Signatur vor dem erneuten Überschreiben durch die Funktion schützt.

Die so erzeugten Signaturen werden in der Benutzerverwaltung beim Anlegen eines Benutzers generiert bzw. beim Ändern mit einem Update versehen.

Hinweis: Hierbei handelt es sich nicht um eine "dynamische" Signatur, welche erst beim Erzeugen der E-Mail generiert wird.
Für eine dynamische Signatur muss eine E-Mail-Vorlage mit den entsprechenden Platzhaltern für die Signatur erstellt werden.

Admin: Die genannten Signaturvorlagen verwenden für die benötigten Felder den speziellen Loader (PSA_RPT_EMA_SIG).

Interne Mitarbeiter manuell neu anlegen

Für neu anzulegende interne Mitarbeiter öffnen Sie die **Benutzerverwaltung** aus dem Administrator-Menü. Sobald ein neuer Benutzer erfasst ist, existiert auch ein eigener Personendatensatz, den der Benutzer dann im Back-Office als **Meine Daten** wiederfindet.

1. Öffnen Sie als Administrator das Menü **Administration/Kontakte/Benutzerverwaltung**. Wählen Sie **Neuer Benutzer**.
 2. Tragen Sie alle relevanten Daten einer Person Ihres Unternehmens ein.
 3. Vergeben Sie für die Person im Feld **Login** einen eindeutigen Usernamen. Das Feld **Login** wird automatisch aus dem Namen des Kontaktes generiert, muss aber z.B. bei gleichen Namen (Müller oder Schmidt) eindeutig sein. Sichern Sie idealerweise, dass der Login-Name der gleiche wie bei der Anmeldung im Windows-System ist.
 4. Bei gleichen Namen (Dubletten) und der Bestätigung für Neuanlegen eines Users werden die Felder **Login** und **Login-Ident** automatisch weitergezählt. Nach Speichern können Sie ggf. einen eindeutigen Login eintragen.
 5. Das Feld **Login-Ident** wird automatisch in der Benutzerdatenbank vergeben und dient der Administration.
 6. Legen Sie fest, wie das Benutzerpasswort angelegt werden soll. Generierte Passwörter erscheinen in der Meldungsleiste.
 - + gesperrt: erstellt ein gesperrtes Konto (kein Zugang über Passwort); Autologin kann Zugang gewähren
 - + leer: User kann ohne Passwort einloggen
 - + zufällig: generiert ein zufälliges Passwort, das der User zeitunabhängig später ändern kann
 - + Eingabe bei Login: generiert ein Passwort für den ersten Login mit Aufforderung, das Passwort anschließend zu ändern
 7. Im Nachhinein kann auch mit der Funktion **Neues Passwort vergeben** (Reiter Funktionen) ein neues verschlüsseltes Passwort erstellt werden, das dem Anwender mitzuteilen ist (erscheint in der Meldungsleiste), damit er sich mit diesem zugewiesenen Passwort einloggen kann. Das Passwort kann er später in **Meine Daten** auch wieder ändern.
 8. Legen Sie fest, ob ein **Autologin** erfolgen soll (Umgehen der Passwortanmeldung im CRM mit Systemanmeldung). Wenn der Benutzername in der Applikation der gleiche wie der System-Benutzername in Windows ist, dann kann das automatische Login gesetzt werden: für Domain-User, für lokale User.
- Hinweis:** Wenn Sie das Autologin-Flag setzen, dann sollten Sie das Passwort ggf. sperren. Damit wird gesichert, dass auch nur der am Computer angemeldete Nutzer das PisaSales CRM über Auto-Login starten kann.
9. Legen Sie fest, ob eine personelle **Ressource** erzeugt werden soll,
 10. und wählen Sie **Anlegen**.
 11. Mit Anlegen/Speichern des Datensatzes wird automatisch eine **Zugriffs-GIC** (ID der Einzelbenutzergruppen für Zugriffslisten) vergeben. Das Feld **Nummer** ist automatisch vorbelegt, tragen Sie hier ggf. die **Personalnummer** des Benutzers ein.
 12. Achten Sie darauf, dass das Feld **Admin** für normale Benutzer deaktiviert ist.

Achtung: Wenn Sie bei einem internen Mitarbeiter das Admin-Flag setzen, verfügt der entsprechende Anwender beim nächsten Einloggen über das PisaSales-Administratormenü und ggf. über die PiSA cubes-Menüs. Somit ist er in der Lage, direkt auf das Datenmodell und sicherheitsrelevante Daten zuzugreifen.

Der jeweilige Mitarbeiter loggt sich nun unter seinem Namen ein und kann im Formular **Meine Daten** seine eigenen Daten pflegen, das Passwort ändern und wichtige Beziehungen anzeigen.

13. Wechseln Sie im neuen Benutzer in die Stammdaten und vervollständigen Sie bei Erfordernis weitere Daten, z.B. Position usw.
14. Prüfen Sie, ob auch in den anderen Reitern Informationen bereitgestellt werden müssen.
15. Wechseln Sie in **den Reiter Korrespondenz**, um Korrespondenzdaten nach DIN 5008 zu pflegen.

Hinweis: Die Korrespondenzdaten werden ebenfalls am internen Unternehmen, der Abteilung, welcher der Mitarbeiter angehört, gepflegt. Die dort eingetragenen Daten werden bei Korrespondenzen nur verwendet, wenn am internen Mitarbeiter diese Daten, welche die Korrespondenz benötigt, fehlen. Diese Einträge kann der Administrator u.U. den Anwendern selbst überlassen.

- + **Briefanrede:** Anrede in einer Korrespondenz;
- + **Absender Sichtfenster:** spezielle Absenderzeile am oberen Rand des Brieffensters;
- + **Sichtfenster:** vollständige Adresse, wie sie im Brieffenster erscheinen soll;
- + **Absender Kopf:** allgemein in der rechten Randspalte eines Briefes befindlicher Absender des Unternehmens;
- + **Unterschrift (Text):** Text der Unterschrift. Die Positionierung der Objekte ist von der gewählten Briefvorlage abhängig.

Siehe auch: Kapitel Kontakte -> Korrespondenzfelder nach DIN 5008

In den **zusätzlichen Reitern** werden später ggf. weitere Beziehungen angezeigt bzw. hergestellt.

16. Speichern Sie den Datensatz zunächst!

Arbeitszeitmodell

Die Werte der Standardarbeitszeiten, welche die Arbeitszeit von Mitarbeiter/Unternehmen regeln, werden in Umgebungsvariablen definiert. Diese Werte werden z.B. beim automatischen Erstellen von Standardaktivitäten am Prozess und auch bei der Groupwaresynchronisation berücksichtigt.

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_WRK_BEG_DAY	Erster Arbeitswochentag (MON/TUE/WED/THU/FRI/SAT/SUN)	MON
PSA_WRK_BEG_HOU	Arbeitsbeginn-Stunde	8
PSA_WRK_END_DAY	Letzter Arbeitswochentag (MON/TUE/WED/THU/FRI/SAT/SUN)	FRI
PSA_WRK_END_HOU	Arbeitsende-Stunde	18

Profile zuordnen - Sicht auf die Applikation

Mit aufgabenbezogenen Profilen können Sie relativ schnell einzelnen Benutzern Sichten bzw. Zugriff auf Module zuweisen.

Siehe auch: -> Hierarchische Strukturierung -Zugriffsgruppen- und -> Zugriffs-Profile - Sicht auf die Applikation

Mit der Funktion **Profil zuordnen** im Reiter **Funktionen** der Benutzerverwaltung öffnen Sie die Profilmatrix.

Die aufgabenbezogenen Profile verfügen immer über **Sicht**, **Master** und **Admin**. Diese Profile erkennen Sie in der Profilmatrix daran, dass alle drei Felder beschreibbar sind.

Die Profile definieren z.B., welche Benutzer

- + "Sicht" auf Verknüpfungen mit profilrelevanten Daten, z.B. Reiter "Vertrieb" im Kontaktformular haben,
- + als "Master" die Darstellung der Aufrufobjekte für profilrelevante Stammdaten im Top-Menü, z.B. Top-Menü-Item "Vertrieb" geboten bekommen, somit Vorgänge anlegen und bearbeiten können.
- + als "Admin" die Darstellung der Aufrufobjekte für profilrelevante Administrationsdaten im Administrator-Menü. Z.B. Profil: Vertrieb bietet das Administrator-Menü beschränkt auf die Selektionen "Vertrieb", "Rechnungen" "Prozesse".

Siehe auch: hier finden Sie eine tabellarische Übersicht der **Standardprofile**

Hinweis: Die Hierarchie der Methodenzugriffe (Sicht, Master, Admin) durch Profilzuordnung hat nichts mit der Hierarchie der Datensatzzugriffe (lesend, schreibend, löschend) zu tun.

Andere Standardprofile werden einem neuen Benutzer automatisch zugeordnet und bieten nicht in jedem Fall alle drei Optionen. Das erkennen Sie dann an den nicht beschreibbaren grauen Feldern (z.B. Entwickler).

Profil	Sicht	Master	Admin	Entwickler
Benutzer	☒	☐	☒	☐
Customizing	☒	☐	☐	☐
Dokumente	☐	☐	☐	☐
Echobot	☒	☐	☐	☐
ERP	☐	☒	☐	☐
Externes Mailsystem	☒	☐	☐	☐
Fragebögen	☐	☐	☒	☐
Kontaktverwaltung	☐	☐	☒	☐
MapPoint	☐	☐	☐	☐
Marketing	☐	☐	☒	☐
Mobile-Benutzer	☒	☐	☒	☐
Objekte	☐	☒	☐	☐
Produktkonfiguration	☒	☐	☒	☐
Produktverwaltung	☐	☐	☒	☐
Service	☒	☐	☐	☐
Telefonie	☒	☐	☐	☐
Vertrieb	☐	☐	☒	☐
Vorlagen- und Berichtsadministratoren	☐	☐	☐	☐

Abbildung 18-2: Profilkonfiguration in der Benutzerverwaltung

Admin: Kontaktadministratoren dürfen nur Rechte erteilen, die sie selbst haben. Entsprechend sind die Zugriffsrechte der Profilzuordnung in der Benutzerverwaltung in PisaSales 7.5 angepasst worden.

1. Die Profilzuordnung erlaubt das Einschalten der Profile PSA_ADM und PSA_DEV nur noch Benutzern, die bereits in dieser Gruppe Mitglied sind.
2. Die PiSA Cubes-Masken sind nur noch von "richtigen" Administratoren erreichbar (Menü **Sales/Entwicklung**).
3. Die Menüpunkte "Loginverwaltung" und "Gruppen-Zuordnung" sind nur noch für PSA_ADM freigeschaltet.
4. Aufgrund von 3. wird als Alternative die Sicht "Systemgruppen" (Reiter in der Benutzerverwaltung) zum Verändern der Reihenfolge (**Rang**) geöffnet. Das Feld Rang ist editierbar (jetzt mit Stiftsymbol).
5. Die Funktion "wie Vorlage" zum Kopieren der Profilzuordnung übernimmt die Reihenfolge der Profile.

Vorlage verwenden

Bereits vorhandene Benutzerprofile einem neuen oder existierenden User komfortabel zuzuordnen, bietet die Auswahl **Vorlage**. Damit ist es einfach, für gleiche Arbeitsbereiche z.B. dieselben Profile zuzuordnen, ohne die Optionen einzeln zu bearbeiten. Mit Auswahl einer Vorlage werden in der Profilmatrix existierende Zuordnungen verglichen und können bei Bedarf auch konsolidiert werden.

Interne Mitarbeiter zuordnen

Unabhängig davon, ob interne Kontakte manuelle angelegt oder anderweitig in das System importiert wurden, haben diese Kontakte in der Regel noch keine Beziehung zu einer Abteilung.

Wenn vorhandene interne Mitarbeiter ohne Beziehung zu einer Abteilung vorhanden sind, ordnen Sie diese am besten direkt an den Struktureinheiten zu, damit werden automatisch Attribute der Einheit übernommen.

1. Öffnen Sie eine interne Abteilung.
2. Wechseln Sie in den Reiter **Mitarbeiter**, klicken Sie den Button **Mitarbeiter auswählen** und suchen Sie vorhandene Kontakte (interne Mitarbeiter) aus der Datenbank.
3. Fügen Sie die Kontakte hinzu.
4. Klicken Sie OK.

Dieser Weg ist am einfachsten, wenn Sie einer einzelnen Abteilung mehrere interne Mitarbeiter zuordnen möchten.

Abteilungswechsel interner Mitarbeiter

Wechseln Mitarbeiter innerhalb Ihres Unternehmens, so ist die Beziehung zur "alten" Abteilung zu löschen und die Zuordnung zur "neuen" Abteilung explizit herzustellen. Der Wechsel kann nicht über Drag-and-Drop erfolgen. Prüfen Sie u. U. auch die Sicht, die sich aus der veränderten Hierarchie für den internen Kontakt ergibt.

Die Zuordnung sehen Sie in der Benutzerverwaltung direkt in den Stammdaten des Benutzers bzw. natürlich am internen Kontakt, den Sie mit Klick auf den Eintrag im Feld Name des Benutzers öffnen.

Status interner Mitarbeiter

Wie die externen Kontakte besitzen auch die internen Kontakte Status.

- + aktiv
- + inaktiv
- + gesperrt
- + ausgeschieden

Der Unterschied besteht unter anderem darin, dass die Kontaktdatensätze interner Kontakte (interne Mitarbeiter als Anwender) mit einem Login für das CRM-System verbunden sind. Änderungen des Status an internen Kontakten wirken sich also auch auf den Zugang zum CRM-System aus.

Der Status an internen Kontakten wird in der Regel durch einen Administrator umgesetzt, da damit Einschränkungen für den Anwender verbunden sind. Das Ändern des Status am internen Kontakt erfolgt in der Benutzerverwaltung oder auch am Kontaktformular des internen Kontaktes, Nichtadministratoren können den Status nicht ändern.

Der Statuswechsel eines internen Kontaktes von "aktiv" in z.B. "inaktiv" beinhaltet den Wechsel der Reife OPN in DON und die Änderung der Schriftfarbe in Rot.

aktiv (OPN)

Der interne Kontakt steht im aktuellen Zeitraum zur Verfügung und kann im System arbeiten und kommunizieren.

inaktiv (DON)

Der interne Kontakt steht bis auf Weiteres nicht zur Verfügung und es wurde automatisch eine Mailsperre gesetzt. Der Login ist jedoch solange weiterhin möglich, bis ein Administrator den Login sperrt. Damit kann der interne Kontakt bei Bedarf wichtige Aufgaben im System verwalten, ist aber nicht in der Lage, die automatischen Kommunikationskanäle zu nutzen bzw. von Außen kontaktiert zu werden.

gesperrt (DON)

Der interne Kontakt ist als Kontakt sowie für jegliche Aktionen/Aktivitäten gesperrt und es wurde eine Mailsperre gesetzt. Gleichzeitig sperrt dieser Statuswechsel das Passwort und entfernt das Autologin, falls es gesetzt war.

ausgeschieden (DON)

Der interne Kontakt ist aus dem Unternehmen ausgeschieden und es wurde eine Mailsperre gesetzt. Gleichzeitig sperrt dieser Statuswechsel das Passwort und entfernt das Autologin, falls es gesetzt war. Die Entscheidung, ob der Login bzw. der Benutzerdatensatz gelöscht werden, kann abhängig von zu übertragenden Objekten und Zugriffen des Kontaktes auf Projekte, Vorgänge etc. im Nachhinein getroffen werden.

Formular Meine Daten

Jeder Anwender kann im Formular **Meine Daten** seine eigenen Daten einsehen und ggf. aktualisieren. Hier aktualisiert er unter anderem auch das eigene **Passwort** und kann seine **E-Mail**-Einstellungen konfigurieren. Das Formular zeigt alle wichtigen Informationen und verschafft einen Überblick über alle wichtigen Objekte, in die der Anwender involviert ist.

So findet er im Hauptformular neben all seinen eigenen Kontaktinformationen eine Übersicht seiner Vorgänge (Vertrieb, Marketing), wichtigen Dokumente und Aktivitäten-Anlagen. Unter **Zusatzdaten** findet er zusätzliche Informationen sowie die Übersicht eigener Kontaktbeziehungen, seiner Accounts, Verteilerlisten und Teams, denen er angehört, sowie auch individueller Merkmale.

Aktivitäten

Im Reiter **Aktivitäten** des eigenen Formulars sind die Aktivitäten aufgeführt, für die der eingeloggte interne Mitarbeiter zuständig ist und in denen er als Client zugeordnet ist, unabhängig vom Stand der Erledigung. Offene Aktivitäten werden daneben auch im Entry Portal des Mitarbeiters angezeigt.

Mit der Benutzerverwaltung kann der Administrator umfangreiche Attribute vorgeben, die der Benutzer dann in seinen Eigenen Daten wiederfindet. Anpassen oder Ändern eines vorhandenen Login

Bei Namensänderung eines internen Kontaktes muss dieser Kontakt geändert werden.

Dabei ist grundsätzlich darauf zu achten, dass die IDs von Benutzer und Gruppe erhalten bleiben und nur die Namen geändert werden. Dadurch wird gesichert, dass alle Daten, die der User bisher verwaltet, ihm weiter gehören und weiter verwendet werden können, auch wenn er sich künftig unter anderem Login einloggt.

Mit der Funktion **Name ändern** in der Benutzerverwaltung können Sie einen neuen Login-Name vergeben. Dieser neue Login-Eintrag wird automatisch in den entsprechenden Objekten

- + Interne Mitarbeiter
- + Login-Verwaltung
- + Gruppen-Zuordnung

geändert, so auch der Name der Zugriffsgruppe.

Achtung: Wird nur der Name des PisaSales-Benutzers geändert und nicht der Login, dann bleibt der Gruppenname bestehen. Somit erscheint der "alte" Name in Zugriffsdialogen (Recordzugriff) weiter. In diesem Fall muss der Administrator die Funktion "Zugriffsgruppe erzeugen" ausführen, was u.a. Vor- und Nachname aktualisiert.

Siehe auch: Informieren Sie sich an der Stelle auch über -> Zugriffs-Profil - Sicht auf die Applikation sowie -> Rollen -Placeholder-

Mitarbeiter löschen und alle Objekte übertragen

Beim Löschen interner Mitarbeiter werden Benutzer und Zugriffs-Gruppe automatisch mit gelöscht. Hier müssen Sie aber beachten, die dem zu löschenden Benutzer zugeordneten Objekte (Kontakte, Vorgänge usw.) vorher auf einen anderen Benutzer zu übertragen.

Hinweis: Bevor Sie interne Mitarbeiter löschen, sollten Sie zunächst prüfen, ob es unbedingt erforderlich ist, da u.U. die Historie der Objekte dieses MA im CRM-System beeinflusst wird. Setzen Sie ggf. zunächst den Status des MA auf **ausgeschieden**, wodurch sein Login gesperrt, aber alle Zuordnungen erhalten bleiben.

Scheiden Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus, müssen sie im System gelöscht werden. Da mit dem Mitarbeiterdatensatz aber umfangreiche Objekte wie Dokumente und Vorgänge verbunden sein können, würden diese beim Löschen des Mitarbeiters ihre Zuordnung verlieren und im System nicht mehr verfügbar sein. Beim Löschen des Mitarbeiters wird überprüft, ob Objektzuordnungen bestehen oder nicht. Existieren Objektzuordnungen, sind diese erst auf einen anderen internen Mitarbeiter zu übertragen.

Am Formular **Benutzerverwaltung** gibt es zu diesem Zweck in der Funktionsleiste die Funktion **Objekte übertragen/Alle**. Sie wird verwendet, wenn ein Mitarbeiter ausscheidet und anschließend aus dem System gelöscht wird, um alle Bezugsobjekte von internen Mitarbeitern auf einen neuen Mitarbeiter zu übertragen. Wenn Sie einen internen Mitarbeiter löschen und das System feststellt, dass Objektzuordnungen existieren, erhalten Sie eine entsprechende Meldung.

1. Öffnen Sie den zu löschenden Mitarbeiter in der Benutzerverwaltung.
2. Wählen Sie dann in der Funktionsleiste **Objekte übertragen/Alle**.
3. Wählen Sie die Zielperson, auf die alle Objekte des zu löschenden Mitarbeiters übertragen werden.
4. Alle Objekte des zu löschenden Mitarbeiters werden übertragen und neu zugeordnet.
5. Prüfen Sie die neuen Zuordnungen am Datensatz des Ziels.
6. Öffnen Sie das Formular des Internen Mitarbeiters und **Löschen** Sie diesen Mitarbeiterdatensatz.

Beim Löschen bekommt der Administrator, der den Mitarbeiter löscht, ggf. eine Rückfrage, ob alle Sitzungen der gelöschten Person beendet werden sollen. Damit ist gesichert, dass der Login des gelöschten Mitarbeiters auch in der Datenbank gelöscht werden kann und ein erneutes Einloggen in keinem Fall möglich ist.

Siehe auch: -> [Mitarbeiterwechsel und aktive Objekte übertragen](#)

Mitarbeiterwechsel und aktive Objekte übertragen

Sollen alle Bezugsobjekte, die für einen Nachfolger relevant sind, am alten Mitarbeiter als Historie erhalten bleiben, so erfolgt ein sog. "Mitarbeiterwechsel". Er wird verwendet, um bei ausgeschiedenen Mitarbeitern, die nicht komplett aus dem System gelöscht werden, die geleistete Arbeit im System zu dokumentieren und noch nicht geleistete Arbeit und bestehende Verantwortlichkeiten an den Nachfolger zu übertragen.

Beim Mitarbeiterwechsel werden der Zugriff aller Objekte sowie die Zuordnungen auf ausgewählte aktive Objekte auf einen anderen internen Mitarbeiter (Nachfolger) übertragen.

Die Funktion **Objekte übertragen/Nur Aktive** überträgt alle Bezugsobjekte von:

- + Unternehmen und Personen
- + Aktivitäten, die noch nicht final sind
- + Marketingvorgängen, die noch nicht final sind
- + Vertriebs- und Servicevorgänge, die noch nicht final sind
- + Servicemeldungen, die noch nicht final sind
- + Projektmappen, die noch nicht final sind
- + Dokumenten, die sich im Status "In Entwicklung" befinden
- + FAQs
- + Merkmale/Notizen
- + Nachrichten
- + Gespeicherte Suchabfragen

Der Eigentümer eines Datensatzes (PSC_OWN) wird immer übertragen, da sonst der neue Mitarbeiter keinen Zugriff hätte. Extra gepflegte Felder, wie Erzeuger, letzter Bearbeiter, Zuständiger und Delegierender (bei Aktivitäten), bleiben erhalten, um die Historie nicht zu verfälschen.

Siehe auch: -> [Mitarbeiter löschen und alle Objekte übertragen](#)

Ausnahmen, Ausnahmegruppen

Vom Customizer können in den Verwaltungstabellen (Menü Entwicklung/Sonstige/**Ausnahmen bzw. Ausnahmegruppen**) Regeln für die Kopie von Datenobjekten hinterlegt werden. Die Funktion **Objekte übertragen/Nur aktive** prüft diese Regeln. Ist eine Regel wahr, dann wird der Datensatz nicht übertragen. Im Customizing können in den Tabellen weitere Regeln zur Verwendung für beliebige andere Funktionen hinterlegt werden.

Achtung: Die Verwaltung der Ausnahmeregelungen erfordert Kenntnisse des PisaSales Datenmodells, wie sie in einer Customizingschulung vermittelt werden.

Kontaktbeziehungen in der eigenen Firma pflegen

Unter **Kontaktbeziehungen** in den Formularen Interne Mitarbeiter bzw. Interne Abteilungen können Beziehungen zu jeglicher Art von Kontakten angelegt werden, ob intern, extern, ob Unternehmen oder Person. Die **Kontaktbeziehungen** finden Sie unter **Zusatzdaten**.

An internen Mitarbeitern können Sie Kontaktbeziehungen zu anderen Unternehmen/Personen bzw. die Beziehung zu internen Organisationseinheiten pflegen.

In internen Abteilungen können Sie Kontaktbeziehungen zu anderen Unternehmen/Personen bzw. die Einbindung in die interne Unternehmensstruktur pflegen.

Zugriffskonzept

Übersicht

Im Folgenden erhalten Sie Hinweise, wie Sie bereits beim Anlegen der Unternehmensstruktur bzw. der zugehörigen Mitarbeiter Einfluss auf Zugriffsrechte, Sichten, Profile und Rollen nehmen können.

Auch hierbei verwenden Sie die Benutzerverwaltung!

Unternehmenshierarchie

In PisaSales werden bereits beim Anlegen der Unternehmensstruktur grundsätzliche Sichten der übergeordneten Ebenen für das Controlling festgelegt, indem durch die hierarchische Strukturierung der Abteilungen die Sicht der oberen Ebene auf die untergeordneten Ebenen definiert ist. Den Strukturen (Abteilungen) zugeordnete Mitarbeiter unterliegen zunächst grundsätzlich dieser Hierarchie.

Gruppen und Profile

Neben der hierarchischen Sicht werden in PisaSales Benutzergruppen und sog. Profile verwendet, denen Benutzer zugeordnet werden, die dann auf die entsprechenden Module in PisaSales unterschiedlichen Zugriff haben. Die Profile werden zwischen SICHT, MASTER und ADMIN unterschieden.

Siehe auch: -> [Zugriffs-Profile - Sicht auf die Applikation](#)

Rollen

Zusätzlich zu den og. Punkten werden sog. Platzhalter bereitgestellt, die durch konkrete Rollen eines Mitarbeiters ausgefüllt werden. Damit kann z.B. unabhängig vom Profil oder der Benutzergruppe der Zugriff des Mitarbeiters auf einen Vorgang gesteuert werden, indem er in den Vorgang integriert wird und die Rolle "Kaufmännischer Bearbeiter" oder "Technischer Leiter" bekommt.

Siehe auch: -> [Rollen -Placeholder-](#)

Datensatzzugriff

Die einfachste aber nur für einzelne Datensätze gebräuchliche Form, Zugriffe zu regeln, ist das Festlegen des Recordzugriffs durch den Eigentümer eines Datensatzes. Dabei kann der Eigentümer (Erzeuger) des Datensatzes festlegen, welche Gruppen oder Personen Leserecht, Schreibrecht oder Löschrecht bekommen sollen.

Zugriff auf Objekte der Benutzeroberfläche

Customizer oder Administratoren mit Kenntnissen des Datenmodells können in PisaSales das sog. "Easy Customizing" nutzen, um die aufgabenbezogene Steuerung der Benutzeroberfläche über Profile zu organisieren. Mit Hilfe von Zugriffsdefinitionen für Benutzergruppen werden Objekte der Benutzeroberfläche, wie z.B. Reiter, Felder oder Funktionen derart ausgeblendet, dass spezielle aufgabenspezifische Sichten auf die Anwendung entstehen.

Hierarchische Strukturierung -Zugriffsgruppen-

Die Ebene der Mitarbeiter und deren Sicht auf Mitarbeiter untergeordneter Ebenen wird durch die Strukturierung des Unternehmens bestimmt. Dafür wird immer nur das Feld **Firma** am internen Mitarbeiter ausgewertet. Die Sicht eines **Leiters** (Feld im Formular **Interne Abteilung**) auf die Mitarbeiter der gleichen Ebene ist eine Option, die zusätzlich verwendet werden kann, wenn der Leiter nicht in einer übergeordneten Ebene strukturiert ist

Da interne Mitarbeiter sich nicht als "Nachbarn" sehen/kontrollieren können, ist die Sicht des internen Mitarbeiters aus seiner Zuordnung zur Firma immer auf unterhalb strukturierte Einheiten zu organisieren. Zu solchen Zwecken sollte die **Eigene Firma** nur die Mitarbeiter der Leitungsebene und nicht direkt alle Mitarbeiter enthalten. Die Firma sollte erst in Abteilungen strukturiert werden, denen dann die Mitarbeiter zugeordnet werden.

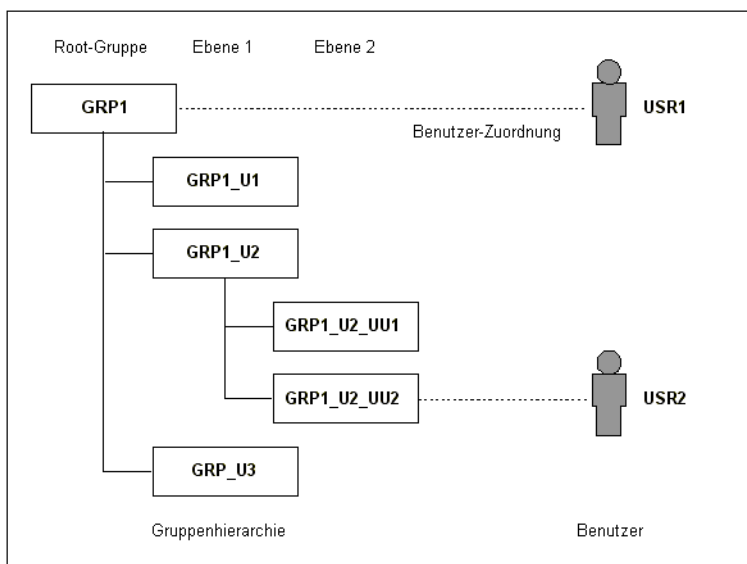


Abbildung 18-3: Ebene 1 hat Sicht auf MA der Ebene 2 aber nicht auf Mitarbeiter der gleichen Ebene 1.

Zugriffsgruppen

Um bei Bedarf den Zugriff auf Datensätze (Record-Zugriff) zu steuern, können Zugriffsgruppen verwendet werden, z.B. wenn verschiedene Standorte existieren und der eine Standort vom anderen Standort die Projektmappen/Vorgänge nicht sehen soll. Geschäftsbereiche innerhalb des einen Standortes sollen jedoch natürlich auch auf ihre Projektmappen/Vorgänge Zugriff haben.

Die Zugriffsgruppen bauen sich automatisch mit Speichern der Datensätze auf und verwenden dabei die Struktur der eigenen Firma und der zugeordneten internen Mitarbeiter. Dabei wird neben einer **Gruppen-ID** auch für jeden User eine **Zugriffs-GIC** erstellt.

Zugriffsgruppen werden ausgewertet, wenn an Kontakten oder Angeboten internen Mitarbeitern **Rollen** in Kontaktbeziehungen vergeben werden.

Siehe auch: -> Zugriffs-Profil - Sicht auf die Applikation sowie -> Rollen -Placeholder-

Zugriffs-Profile - Sicht auf die Applikation

Über die **Benutzerverwaltung** (-> **Übersicht Benutzerverwaltung**) werden die aufgabenbezogenen Profile angezeigt und Sie können relativ schnell einzelnen Benutzern Sichten bzw. Zugriff auf Module zuweisen. Die Profile definieren z.B., welche Benutzer entsprechende Reiter in den Formularen nur sehen können, Datensätze in diesen Reitern bearbeiten können oder auch, welche Benutzer auf die entsprechenden Administratorfunktionen zugreifen können.

Die Profilgruppen (z.B. **PSA_PRO_...**) verwalten Sie auch in der in PiSA cubes Gruppenzuordnung.

Zugriffs-Profile

Ein Profil fasst eine Gruppe von Benutzern mit gleichem oder ähnlichem Aufgabenbereich zusammen. In Abhängigkeit von diesen Aufgaben kann der Zugriff auf die vorgesehenen Objekte der Benutzeroberfläche "horizontal" organisiert werden - beispielsweise so, dass Marketingmitarbeiter Kontakte, Back-Office und Marketing sehen, Vertriebsmitarbeiter dagegen nur Kontakte, Back-Office und Vertrieb.

In PisaSales sind bereits folgende Standard-Profile angelegt:

Standardbenutzer-Profil (GIC=42)

für den Zugriff auf alle Objekte der Anwendung, enthält die Subprofile Administrator (GIC=43) und Entwickler (GIC=41)

Customizing-Profil (GIC=2000)

Entwicklerprofil mit Zugriff auf alle customisierten Objekte, enthält keine Subprofile

Aufgabenbezogene Profile (enthalten die Subprofile Master und Administrator):

- + Kontaktverwaltung
- + Marketing
- + Mobile Benutzer
- + Produktkonfiguration
- + Produktverwaltung
- + Service
- + Vertrieb
- + Dokumente

Subprofile

Jedes der aufgabenbezogenen Standard-Profile kann die Subprofile **Sicht**, **Master** und **Admin** enthalten. Diese "vertikale" Klassifizierung ermöglicht die Einteilung von Profil-Mitgliedern nach Stellung im Unternehmen/Aufgabenbereich (Mitarbeiter, ..., Vertriebsleiter). Daraus ergeben sich z.B. für das Vertriebsprofil folgende Darstellungen auf der Benutzeroberfläche:

Vertrieb (Sicht) = PSA_PRO_SAL

Darstellung der Verknüpfung mit vertriebsrelevanten Daten, z.B. Reiter "Vertrieb" im Kontaktformular

Vertrieb (Master) = PSA_PRO_SAL_MST

Darstellung der Aufrufobjekte für vertriebsrelevante Stammdaten im Top-Menü, z.B. Top-Menü-Item "Vertrieb"

Vertrieb (Admin) = PSA_PRO_SAL_ADM

Darstellung der Aufrufobjekte für vertriebsrelevante Administrationsdaten im Administrator-Menü, z.B. Administrator-Menü-Item "Entwicklung"

Rechtehierarchie

Die Subprofile bilden eine Rechtehierarchie. Das Admin-Profil erbt die Rechte des Master-Profiles, das Master-Profil die Rechte des Sicht-Profiles. Das Sicht-Profil sieht am wenigsten, das Admin-Profil am meisten. Innerhalb eines Profils kann die Sicht also keine Rechte der oberen Hierarchien aufheben.

Hinweis: Beachten Sie, dass der Browser im Karteireiter **Struktur** der Gruppenverwaltung die Rechtehierarchie **invers** darstellt. Das Admin-Profil mit den meisten Rechten finden Sie in der untersten Ebene, nicht in der obersten.

Behandlung von Administratoren

Für Benutzer mit gesetztem Admin-Flag (wird im Formular "Interne Mitarbeiter" bzw. in der Benutzerverwaltung von PiSA cubes gesetzt) prüft das System keine Gruppenzugriffsrechte, d.h. auch keine Easy Customizing-Definitionen. Diese "System-Administratoren" unterliegen nicht dem Profil-Zugriff und erhalten Vollzugriff auf die gesamte Oberfläche der Anwendung.

Kontaktadministratoren

Das bedeutet auch, dass Administratoren für ihre Aufgaben natürlich über entsprechende Profile verfügen müssen. Z.B. kann ein Administrator ohne das Profil PSA_CON_ADM auch keine internen Kontakte pflegen/anlegen/ändern/löschen.

Benutzer ohne gesetztes Admin-Flag, die allein durch die Profilzuordnung Modul-Administratoren sind (z.B. Mitglieder des Profils "Vertrieb [Admin]") unterliegen dagegen dem Profilzugriff.

Weitere Zugriffsprofile

- + Serviceadministrator = PSA_PRO_SVC_ADM (IDC 79)
- + Produkteadministrator = PSA_ART_ADM (IDC 74)
- + Fragebogenadministrator = PSA_QST_ADM (IDC 84).
- + Dokumentadministrator = PSA_DOC_ADM (IDC 50)
- + Berichtsadministrator = PSA_RPT_DEV (IDC 49)

Zugriffsgruppen -Dokumentadministrator-, -Berichtsadministrator-

Mitglieder der Gruppe Profil PSA_DOC_ADM = Dokumentadministrator (IDC=50) sehen im Top-Menü **Administration** die Dokumentadministration und können den Status von Dokumenten ändern, so wie PisaSales-Administratoren auch. Das Profil ist besonders für Benutzer geeignet, die Dokumente zentral bereitstellen und freigeben.

Das Profil Vorlagen- und Berichtsadministrator PSA_RPT_DEV verfügt über analoge Rechte wie der Dokumentadministrator.

Hinweis: Die Spezialadministratoren Produkt-, Marketing-, Vertriebs-, Service- und Kontaktadmin erhalten jetzt nicht mehr das Recht zur Dokumentenadministration, nur noch die Mitglieder von PSA_ADM (Gruppe 43) und der Gruppe 50 (PSA_DOC_ADM).

Freigabestatus Vorlagen und Dokumente -Vorlagen-/Berichtsadministrator-

Die Umgebungsvariable, die für die Vorlagen gesetzt werden kann, damit auch "nicht freigegebene" Vorlagen testweise verwendet werden können, wird durch die Profile [Vorlagenadministrator](#) und [Berichtsadministrator](#) abgelöst (somit ist keine Entwickler-Lizenz notwendig).

Diese Profile kann der System-Administrator Personen zuweisen, die Vorlagen/Berichte entwickeln, anpassen, testen und freigeben dürfen. Dann bekommen diese Personen die aktuelle Version aller Vorlagen im entsprechenden Auswahldialog angeboten, unabhängig davon, ob freigeben oder nicht.

Somit kann z.B. das Testen einer Vorlage ([Test senden](#)) vor der eigentlichen Freigabe erfolgen. Alle anderen Nicht-Administratoren können jedoch Korrespondenzvorlagen in eingeschränktem Umfang mit Hilfe des Formulars [-> Vereinfachte Korrespondenzvorlagenverwaltung für Endanwender](#) bearbeiten.

Eigene Profile erstellen

Reichen die von PisaSales bereitgestellten Standardprofile nicht aus, können Sie in der PiSA cubes-Gruppenverwaltung eigene Profile anlegen. Bitte prüfen Sie in Abstimmung mit Ihrem PisaSales-Projektierer, ob eigene Profile unbedingt erforderlich sind.

Beachten Sie folgende Hinweise:

- + Empfohlener ID-Bereich <99
- + Die Einbindung eigener Profile in den PSA-Profilbaum erfolgt über die Zuordnung zur Vatergruppe PROFILES
- + Subprofile erfordern die Anlage einer Gruppenstruktur. Das übergeordnete Profil muss als Vatergruppe zugewiesen sein.
- + Empfohlene Konvention für die Bezeichnung von Subprofilen ist "Profilname (Subprofilname)".

Zur Information: -Beispiel-

1. Öffnen Sie das Menü [Administration/Kontakte/Gruppen-Zuordnung](#).
2. Suchen Sie in der Maske nach den Gruppennamen [Profile](#).
3. Wechseln Sie in den Karteireiter [Struktur](#).
4. Expandieren Sie beispielhaft die Gruppe [PSA_PRO_SAL](#) bis zur dritten Ebene (auf kleines Plus klicken).
5. Mit Klick auf den Hyperlink der Gruppen im Strukturbaum öffnen Sie die entsprechende Gruppe.
6. Im Reiter [Benutzer](#) sehen Sie jetzt alle Benutzer, die dieser Gruppe bzw. dieser Sicht zugeordnet sind.

Sie können hier den einzelnen Gruppen (Profilen) Benutzer zuordnen oder löschen. Über den Hyperlink eines Benutzers öffnen Sie die [Login-Verwaltung](#) (Benutzer) und sehen, welchen Gruppen er noch zugeordnet ist.

In der Benutzerverwaltung können Sie einzelne Benutzer suchen und auch auf diese Art die Gruppenzuordnung prüfen bzw. herstellen.

Die Login-Verwaltung können Sie auch aus dem Administrator-Menü heraus öffnen, [Administration/Kontakte/Login-Verwaltung](#).

Gruppe	Bezeichnung	Bedeutung
PSA_PRO_SAL	Vertrieb (Sicht)	Sicht auf Reiter Vertrieb
PSA_PRO_SAL_MST	Vertrieb (Master)	Gruppe Vertrieb im Topmenü und Bearbeiten der Vorgänge über Hyperlink im Reiter Vertrieb
PSA_PRO_SAL_ADM	Vertrieb (Admin)	Vertrieb Administration und Pflege aller vertriebsrelevanten Objekte
PSA_PRO_MKT	Marketing (Sicht)	Sicht auf Reiter Marketing
PSA_PRO_MKT_MST	Marketing (Master)	Gruppe Marketing im Topmenü und Bearbeiten der Vorgänge über Hyperlink im Reiter Marketing
PSA_PRO_MKT_ADM	Marketing (Admin)	Gruppe Marketing und Administration aller vertriebsrelevanten Objekte

Tabelle 18-1: Beispiel: Profile der Sicht auf Vertrieb bzw. Marketing

Rollen -Placeholder-

In PisaSales sind standardmäßig sog. Platzhalter angelegt, die in Vorgängen oder Kontakten mit konkreten Usern belegt und für Rollenzugriffe verwendet werden. Diese Platzhalter werden in der **Gruppen-Zuordnung** verwaltet. Im Reiter **Kontaktbeziehung** am jeweiligen Formular kann z.B. die Sicht auf den Vorgang bzw. den Kontakt über Gruppen/Rollen organisiert werden. Damit kann ausgewählten Usern die Sicht auf diese Objekte und damit verbundenen Aktivitäten bzw. Dokumente ermöglicht werden. Der Zugriff auf die jeweiligen Records aus verschiedenen Status der Prozesse heraus erfolgt in der Prozessdefinition.

Eigene Platzhalter (Rollen) erstellen

Reichen die von PisaSales bereitgestellten Standard-Platzhalter nicht aus, können Sie in der PiSA cubes-Gruppenverwaltung eigene **Placeholder** anlegen. Bitte prüfen Sie in Abstimmung mit Ihrem PisaSales-Projektierer, ob eigene Platzhalter (Rollen) unbedingt erforderlich sind.

Beachten Sie folgende Hinweise:

- + Empfohlener ID-Bereich <199
- + Die Einbindung eigener Platzhalter in den PisaSales-Platzhalterbaum erfolgt über die Zuordnung zur Vatergruppe PLACEHOLDER.
- + Subprofile erfordern die Anlage einer Gruppenstruktur. Das übergeordnete Profil muss als Vatergruppe zugewiesen sein.

Empfohlene Konvention für die Bezeichnung von Subprofilen ist "Profilname (Subprofilname)".

Zugriffsrechte der Rollen in der Prozessdefinition

In der Prozessdefinition werden die Rechte der Gruppen für den mit Statuswechsel verbundenen Record-Zugriff definiert. Abhängig vom Status ergibt sich die Sicht bzw. der Zugriff des Users, der dieser Gruppe/Rolle angehört, auf den entsprechenden Datensatz.

Siehe auch: -> Zugriff auf Datensätze durch Prozess-Status-Änderung in der Prozessdefinition

Verwaltung der Rollen für Kontaktbeziehungen

Die Rollen in PisaSales, also die Selektionen des Auswahlmenüs am Feld **Rolle** in den Reitern **Beziehungen/Rollen** an externen Unternehmen oder Personen, pflegen Sie über das Menü **Administration/Kontakte/Auwahlen/Beziehungen/Rollen**. Dabei handelt es sich zunächst um die informativen Kontaktbeziehungen, die für beliebige Kontakte vergeben werden können.

Die Ausprägung des Zugriffes über Rollen setzen Sie erst mit dem Eintrag im Feld **Platzhalter**. Damit wird eine Beziehung zu den mit den Gruppen (Placeholder) verbundenen Rechten hergestellt.

Schutz von Datensätzen -Administrator-

Der Zugriffsschutz von Datensätzen wird durch die Zugriffssteuerung des Basissystems PiSA cubes gewährleistet. Über den Zugriffsschutz ist es möglich, direkt an einem Datensatz Zugriffsrechte für einzelne Anwender oder Gruppen zu definieren. Dazu ist i.d.R. nur der Eigentümer des Datensatzes in der Lage.

Der Datensatz-Zugriffsschutz erlaubt die Definition von Zugriffsbeschränkungen für Entwicklergruppen auf Meta-Datensätze und die Definition von Zugriffsbeschränkungen für Endanwendergruppen auf Nutzdatsätze. Die Access-Liste kann vom Datensatz-Eigentümer über das allgemeine **Datensatz-Zugriffsformular** (Standardbefehl Schlösschen in der Symbolleiste) interaktiv durch Übernahme von Gruppen-IDs aus der Gruppen-Liste in Rechte-Listen erzeugt werden.

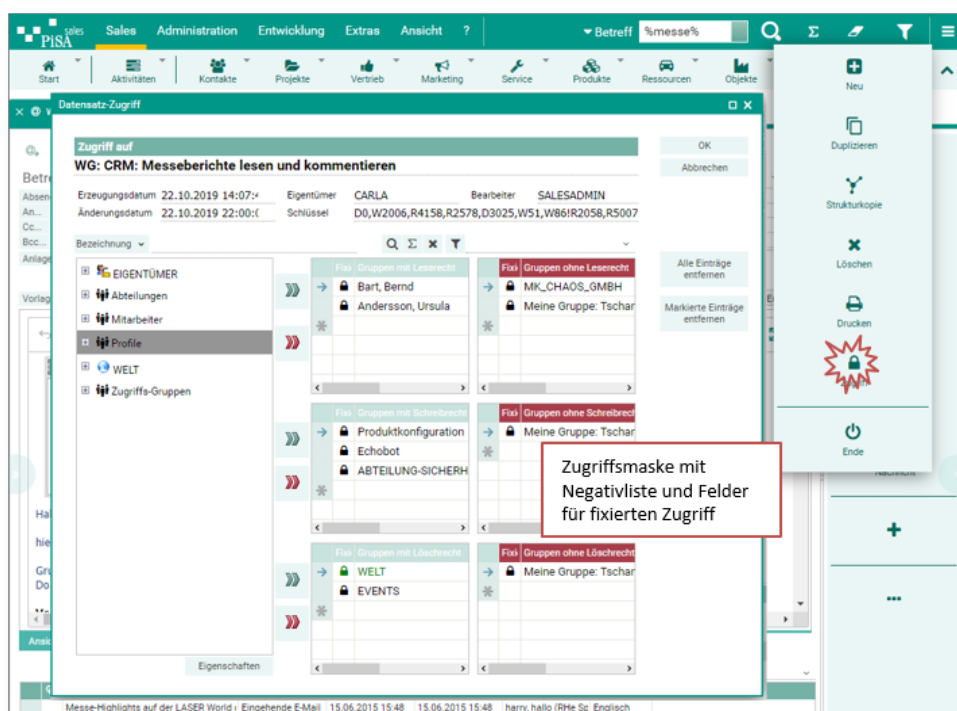


Abbildung 18-5: Erweiterte Zugriffsmaske für Datensätze

Admin: Über die Umgebungsvariable `PSA_CST_ACC_GRP_DLG` (Wert = `PSA_SMP_FRM_ACC_REC`) kann der Customizer die Zugriffsmaske für den normalen Endanwender ohne Negativliste darstellen, was den einfachen Recordzugriff übersichtlicher verwaltbar lässt.

Wer kann Zugriffsattribute bearbeiten?

Beim Anlegen eines Datensatzes wird automatisch der aktuelle Benutzer zum Eigentümer. Ausschließlich der Datensatz-Eigentümer kann Gruppenzugriffsrechte im Zugriffs-Formular modifizieren. Allen anderen Benutzern wird grundsätzlich kein Schreibzugriff auf die Rechte-Definition gewährt.

Schränkt der Eigentümer seine eigenen Rechte auf einen Datensatz ein, gelten diese eingeschränkten Rechte, jedoch mit einer Ausnahme: Während er einen für ihn gesperrten Satz nicht ändern oder löschen darf, kann er ihn trotzdem lesen.

Hinweis: Beim Duplizieren eines Datensatzes werden die Zugriffsrechte des ursprünglichen Datensatzes nicht kopiert. Die Zugriffsrechte der Kopie des Datensatz kann nur der neue Datensatz-Eigentümer vergeben, der das Duplizieren durchgeführt hat.

Datensätze ohne Lesezugriff

Wird auf Datensätze kein Leserecht gewährt, sieht der Anwender die entsprechenden Einträge in Formularen und Listen nur als Sternchen (*****) im Betreff.

Admin: Um zu vermeiden, dass solche Datensätze mit der Maximalanzahl ladbarer Datensätze an der Maske kollidieren, kann die Variable `PSC_VIS_ACC = n` dafür sorgen, dass Datensätze ohne Lesezugriff nicht zum Client geschickt und dort nicht dargestellt werden. Die zusätzliche Variable `PSC_VIS_ACC_DTO` wird genutzt (Wert `n`), um nicht lesbaren Datensätze erst gar nicht in das DTO zu laden. Sie zieht nur, wenn `PSC_VIS_ACC` auf `n` steht. Somit wird die Maske bis zu ihrem Maximum gefüllt, falls genügend lesbare Datensätze gefunden werden.

Gleichzeitig kann ein Missbrauch der Daten durch Endanwender (Angreifer) erschwert oder verhindert werden. Der Administrator kann bei sicherheitsrelevantem Datenbestand die Variable `PSC_VIS_ACC` auf "n" setzen. Damit werden nicht lesbare Datensätze, welche die aktuellen Suchbedingungen der Anwenders erfüllen, diesen nicht mit Sternchen angezeigt. Der "Angreifer" bekommt also keinen Hinweis, nicht lesbare Inhalte anzugreifen.

Zugriffssteuerung über sog. Access-Listen

In PiSA cubes besitzt jede Klasse, jeder Datensatz, jedes Feld und jede Methode ein Zugriffsattribut zur Aufnahme einer sog. Access-Liste. Die Access-Liste ist eine kommaseparierte Liste von Gruppenzugriffsschlüsseln. Sie codiert Zugriffsrechte für Benutzergruppen (z.B. R100=Leserecht für Gruppe 100). Bei Datenzugriff ermittelt PiSA cubes zunächst die Gruppenzuordnungen des aktuellen Benutzers. Danach vergleicht es diese mit den Gruppen-IDs in der Access-Liste. Gibt es Übereinstimmungen, erhält der Benutzer den maximal definierten Zugriff (z.B. W=Schreiben, wenn er der Gruppe 200 zugeordnet ist; R=Lesen, wenn er der Gruppe 100 zugeordnet ist, aber W=Schreiben, wenn er beiden Gruppen zugeordnet ist). Ist das Zugriffsattribut leer, erfolgt keine Prüfung.

Die Gruppenzugriffsschlüssel können folgende Rechte codieren:

Eintrag/Recht	Bedeutung
Leserecht (Read)	Datensatz kann nur gelesen werden.
Schreibrecht (Write)	Datensatz kann gelesen und geschrieben werden.
Löschrecht (Delete)	Vollzugriff, Datensatz kann gelesen, geschrieben und gelöscht werden.

Hinweise zur Rechtevergabe in den Positiv- und Negativlisten

Die Rechtevergabe kann in der Positiv- oder Negativliste (wenn eingeschaltet) erfolgen. I.d.R. werden Sie in den Positivlisten arbeiten. Die Negativlisten sind in folgenden Situationen nützlich:

- + Sie wollen den Zugriff für einige wenige Benutzer einschränken (Positivliste: WORLD mit Schreibrecht; Negativliste: Einige Benutzer ohne Schreibrecht). Achten Sie darauf, dass die Positivliste in jedem Fall mindestens einen Eintrag enthält (i.d.R. WORLD).

- + Sie wollen allen Benutzern den Zugriff auf ein Modul oder eine Funktion entziehen (Negativliste: WORLD ohne Leserecht). Das kann z.B. bei Wartungsarbeiten am System erforderlich sein.

Beachten Sie in jedem Fall folgende Regeln:

- + Sind alle Rechtelisten leer, gibt es keine Einschränkungen. Das entsprechende Objekt ist für alle Profile schreibbar bzw. ausführbar.
- + Sobald die Rechtelisten nicht leer sind, gelten nur noch die Rechte, die in den Positivlisten explizit erteilt wurden, vermindert um die, die in den Negativlisten explizit entzogen wurden.
- + Negativliste geht vor Positivliste! Der Vorrang der Negativliste ist technisch bedingt. Er hat zur Folge, dass in bestimmten Situationen ein in der Positivliste eingeräumtes Recht von der Negativliste wieder entzogen wird.
- + In den Positivlisten wird mit dem Ausführungs-/Schreibrecht auch Leserecht erteilt. In den Negativlisten wird mit dem Leserecht auch das Ausführungs-/Schreibrecht entzogen.
- + Ein Recht, das durch eine Profilzugehörigkeit erteilt ist, kann durch eine andere wieder entzogen werden. Was einmal entzogen ist, kann nicht wieder erteilt werden.
- + Profilzuordnungen in den Rechtelisten können wie folgt entfernt werden: Eintrag markieren, Strg+D zum Entfernen.

Konzept des Fixierten Zugriffs

In PiSA cubes wird das Interface PSC_IFC_FIX_ACC verwendet. Ein DTO, das dieses Interface hat, erhält zusätzlich das Feld PSC_FIX_ACC. In dieses Feld können Zugriffe geschrieben werden, die dann immer auf den neuen Zugriffsstring (PSC_ACC) addiert werden. Dadurch kann man einem Kontakt dauerhaft Zugriff gewähren und dieser wird dann auch nicht durch die Zugriffsvererbung des Prozesses zerstört.

Im Zugriffsformular gibt es eine zusätzliche Spalte in den Unterlisten (Fixiert), wenn das zugrunde liegende DTO das Interface hat. In dieser Spalte wird ein Schloss dargestellt. Ist der Zugriff fixiert, ist das Schloss geschlossen, ansonsten offen. Per Hyperlink kann der Zustand getoggelt werden.

Hinweis: Um das Feature zu nutzen, ist ggf. ein PiSA cubes-Upgrade notwendig.

Das DTO PSA_ACT (Aktivitäten) verfügt vom Standard her über das Interface. Dadurch kann der Zugriff, den ein Benutzer dem Empfänger einer internen Nachricht oder dem neuen Zuständigen gewährt, dauerhaft gegeben werden. Der Standard trägt den Zugriff zusätzlich in das Feld PSC_FIX_ACC ein.

Hinweis: Prüfen Sie ggf. immer, ob ein händisch erteilter Aktivitäten-Zugriff dauerhaft (fixiert) sein oder nur in der aktuellen Projektphase gültig sein soll (nicht fixiert). Ändern Sie bei Bedarf den Recordzugriff entsprechend.

Achtung: Der fixierte Zugriff einer Aktivität hat nichts mit dem Fixiert-Flag einer Aktivität vom Typ Aufgabe, Termin oder Telefonat zu tun. Ersterer betrifft den Datensatz-Zugriff und wird in einem String-Feld hinterlegt, während das Fixiert-Flag ein Logikfeld ist, das eine bestimmte Regel für delegierte Aktivitäten bezüglich des Feld-Zugriffs bestimmter einstellbarer Felder ein- oder ausschaltet. Bei einer E-Mail hat das ggf. gesetzte Fixiert-Flag keine Bedeutung.

Der fixierte Zugriff wird zusätzlich zum Datensatzzugriff in einem separaten Feld außerhalb des Bereichs der Systemfelder hinterlegt und nach einer eventuellen Zugriffsvererbung zum neuen Zugriffsstring wieder addiert.

Use case

Sie möchten Anwendern dauerhaften Lese-Zugriff auf eine Aktivität gewähren und gleichzeitig sicherstellen, dass niemand anderes den als vertraulich geltenden Inhalt zu lesen bekommt.

Um das automatische Vererben des Projektzugriffs gemäß Prozessdefinition beim Erreichen gewisser Projektstatus auf die zugeordneten Aktivitäten zu vermeiden bzw. zu übersteuern, verwenden Sie an der Aktivität das Konzept des fixierten Zugriffs.

- + Im Zugriffsassistenten der gewünschten Aktivität müssen Sie die dauerhaft zu gewährleistenden oder zu sperrenden Zugriffe in der dazu jeweils passenden Positiv-Liste bzw. Negativ-Liste als fixierten Zugriff eintragen. Dabei erfolgt das Ein- und Ausschalten der Fixierung per Hyperlink auf das Schloßchen-Symbol in der ersten Spalte der jeweiligen Positiv- oder Negativ-Liste.
- + Sie können keine Bedingung der Art "gesperrt für alle anderen" formulieren, sondern müssen die Mitarbeiter, die Sie ausschließen wollen, explizit als Mitglieder einer oder mehrerer Zugriffsgruppen angeben und die entsprechenden Einträge im Zugriff fixieren. Diese Zugriffe bleiben dann auch beim Vererben eines Projektzugriffs (z.B. beim Erreichen eines neuen Auftragsstatus) auf die Aktivität fixiert.
- + Das "Fixiertsein" des gewährten Zugriffs und der Sperre ist zuverlässig, weil es die Vorrangregel gibt, wonach beim Auswerten des Zugriffsstrings immer die Einträge der Negativliste Priorität haben.

Die eigenen Produkte und Leistungen

Übersicht

Mit dem Modul **Produkt-/Leistungsdatenbank** bietet PisaSales die Verwaltung aller Sparten, Produkte/Leistungen und Produkt-/Leistungsklassen, die für den Vertrieb im Unternehmen zur Verfügung stehen.

Mit der Produkt-/Leistungsdatenbank erstellen und pflegen Sie den Produktkatalog.

Des Weiteren kann direkt auf Produkte/Leistungen und Positionen zugegriffen werden, um die Strukturen und vorhandenen Dokumentationen anzuzeigen. Wenn Anwender Produkte/Leistungen für ein Angebot konfigurieren, werden sie im Allgemeinen zunächst auf **Sparten** (Produkt-/Leistungslinien) zurückgreifen, die sie in der Datenbank finden. Zusätzliche Informationen zu Produkten/Leistungen oder Positionen werden direkt als Dokumentation zur Verfügung gestellt.

Hinweis: Produkt- und Leistungslinien zu verwalten, erfordert Kenntnisse über die Struktur von Produkten und Leistungen, über die Verwendung von Klassen als Platzhalter für vorgangsspezifische Positionen sowie über Verriegelungsmechanismen zur Produktkonfiguration.

Produktkonfiguration

Sie können Produkt-/Leistungsklassen durch konkrete Positionen mit spezifischen Ausprägungen ersetzen.

Sparten

Mehrere Produkte/Leistungen werden unter einer Produktparte (Sparte) zusammengefasst.

Das kann ein(e) eigene(s) Produkt/Leistung sein (Fahrrad des Typs "Tourer 2000"), oder aber mehrere Produkte/Leistungen (allgemein: Fahrräder für Damen und für Herren). Aus der Produktparte greifen Sie auf Dokumente und über die Struktur auf die Klassenelemente und Datenblätter von Produkten/Leistungen zu.

Achtung: Wichtiger Hinweis: Jede Sparte kann nur zu einer Vatersparte gehören, und Produkte können nur in einer und nicht gleichzeitig in mehreren Sparten sein. Beachten Sie das bitte beim Verwalten von Sparten im Administrationsbereich.

Produkt- und Leistungsklassen

Hier verwalten Sie pro Artikeltyp spezifische Merkmale (Sachmerkmalsleisten). Hinter dem Begriff Produkt-/Leistungsklassen verbirgt sich ein sog. Platzhalter, der bei der Konfiguration vorgangsspezifischer Produkte/Leistungen entsprechend des Kundenwunsches durch eine konkrete Position (Klassenelement) ersetzt wird (Produkt-/Leistungsklasse ist allgemein **Gepäckträger**, wird durch die konkrete Position **wetterfeste Kunststoffbox blau** ersetzt). Sie greifen direkt auf Klassen und Elemente und daraus auf das Produkt bzw. die Leistung zu. Produkt-/Leistungsklassen stehen i.d.R. nach CSV-Import aus dem Fremdsystem in PisaSales zur Verfügung.

Textbausteine

An vorgangsspezifischen Artikeln können Textbausteine (auch mehrsprachig) für Informationen zum Artikel hinterlegt werden, die beim Erstellen der technischen Spezifikation bzw. der Dokumentation des Vorgangs verwendet werden. Technische Spezifikationen stehen dann somit für die Angebotserstellung bereit.

PisaSales kann mehrsprachige Angebote auf der Basis von hinterlegten Textbausteinvorlagen generieren. Diese Vorlagen können in beliebigen Sprachen hinterlegt werden und unterliegen einer Versions- und Statusverwaltung. Sie können fixen bzw. variablen Text und auch Bilder enthalten. Variabler Text/variable Bilder werden aus der Datenbank in Abhängigkeit von der gewählten Produktvariante geholt und in den Textbaustein vorgangsspezifisch eingetragen. Darüber hinaus werden sogenannte "16-Bit-Sprachen", wie Chinesisch unterstützt.

Die Textbausteinvorlagen sind in der Vorlagenverwaltung abgelegt und werden dort bearbeitet und angepasst. An vorgangsspezifischen Artikeln können aber auch neutrale Textbausteine verwendet werden, die komfortabel direkt am Produkt bearbeitet werden.

Produkt-Textbausteinvorlagen

Mit Erfassen neutraler Produkte im Produktkatalog bzw. vorgangsspezifischer Produkte an eines Vertriebsvorgangs wird automatisch an jedem Datensatz eine Standardvorlage zum Erzeugen von Textbausteinen, die alle Attribute bzw. Variablen aus der Produktdatenbank enthält, bereitgestellt.

Siehe auch: [Kapitel Vertrieb-> Artikeltextbausteine](#)

Vorlage zuweisen

Am neutralen Artikel kann die Standardvorlage gegen eine andere Vorlage ausgetauscht werden, wenn weitere Textbausteinvorlagen in der Datenbank vorhanden sind (Button [Vorlage](#)). Über das Feld [Vorlagen](#) löschen Sie auch die Beziehung zwischen Produkt und Textbausteinvorlage.

Ebenso wird beim Anlegen von Produkt/-Leistungsklassen im Produktkatalog eine Standard-Textbausteinvorlage angelegt, die dann an allen Variantenausprägungen der Produktklasse verfügbar ist.

Diese Textbausteinvorlagen werden i.d.R. artikelspezifisch bearbeitet und sind dann nur an dem speziellen Artikel verwendbar. Alle artikelspezifischen Textbausteinvorlagen sind in der Vorlagenverwaltung abgelegt und können dort direkt bearbeitet werden.

Artikelspezifische Vorlagen können mehrsprachig kopiert und je nach benutzter Kommunikationssprache verwendet werden. So kann z.B. am Angebot in "Kundensprache" und in "Abwicklungssprache" unterschieden werden.

Die Textbausteinvorlagen sind an Artikeln im Unterformular [Zusatzdaten](#) zu finden. Von dort werden sie artikelspezifisch bearbeitet, mehrsprachig kopiert und in der Vorlagenverwaltung geöffnet.

Hinweis: Die Standard-Textbausteinvorlage sollte immer artikelspezifisch bearbeitet werden ([Vorlage bearbeiten](#)). In Angeboten, Aufträgen usw. wird dann nur die artikelspezifische Textbausteinvorlage verwendet.

Aktivierter Reiter Vorlagen

Vorlage Ansehen

Öffnet die Vorlage schreibgeschützt in der entsprechenden Applikation (Word).

Vorlage Bearbeiten

Öffnet die Vorlage zum Schreiben in der entsprechenden Applikation (Word). Ist eine Standard-Textbausteinvorlage (automatisch mit Erfassen des Artikels) vorhanden, so kann daraus eine produktspezifische Kopie der Standard-Textbausteinvorlage erstellt werden.

Um eine produktspezifische Kopie der neutralen Standardvorlage in den bereits vorhandenen Sprachvarianten dieser neutralen Standardvorlage zu erstellen, beantworten Sie die entsprechende Frage mit JA. Anderenfalls wird nur die markierte Sprachvariante kopiert und alle anderen Sprachvarianten verschwinden aus der Vorlagenzuordnung.

Vorlage Kopieren

Erstellt eine Kopie der Textbausteinvorlage, wobei eine weitere Sprache auszuwählen ist. Diese neue Textbausteinvorlage ist in der Vorlagenverwaltung entsprechend zu bearbeiten, zu übersetzen.

Neutrale Textbausteinvorlagen erstellen

Neutrale Textbausteinvorlagen werden in der Vorlagenverwaltung von PisaSales erstellt. Werden Textbausteinvorlagen ohne Variablen erstellt, ist insbesondere darauf zu achten, dass kein Berichtswerkzeug für die Vorlage angegeben wird (Feld **Tool** im Vorlagenformular, Eintrag **DOCX -> einfaches Dokument**).

Siehe auch: Informieren Sie sich bitte im Kapitel Vorlagen -> [Einführung -Vorlagen-](#) über die grundsätzliche Vorgehensweise beim Erstellen eigener Vorlagen. Eigene Vorlagen mit Variablen sollten Sie erst nach einer umfassenden Schulung für Berichtsentwickler erstellen.

Produkt- und Leistungsstamm erstellen

Alle Artikel, die Sie als Administrator über das Administrationsmenü erstellen, gehen in den Produktkatalog von PisaSales ein. Artikel, die der Endanwender z.B. am Angebot anlegt, sind vorgangsspezifisch bzw. Bedarfspositionen an Vertriebsvorgängen.

Sie erstellen einen Produkt-/Leistungsstamm entweder über CSV-Import oder direkt in der Produktverwaltung von PisaSales, indem Sie einen neuen Datensatz anlegen und eine Struktur zuweisen. Bei der Herstellung der Strukturbeziehungen wird es erforderlich sein, neben vorhandenen Positionen eventuell auch neue Positionen anzulegen, was komplett über den Auswahldialog erfolgen kann. Das bietet z.B. den Vorteil, dass Sie zunächst alle Beziehungen herstellen und anschließend erst alle Datensätze bearbeiten.

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Produkte/Leistungen/Produkte/Leistungen**.
2. Erstellen Sie einen neuen Produkt-/Leistungsstamm.
3. Prüfen Sie, ob Sie eine neutrale Kalkulationsgruppe für den Artikel verwenden möchten. Neutrale Kalkulationsgruppen erstellen Sie unter **Administration/Produkte/Leistungen/neutrale Kalkulationsgruppen**.
4. Prüfen Sie, ob **Fixierte Preisfelder** für die Angebotsgenerierung zu bestimmen sind. Die Felder für fixierte Preise verwalten Sie unter **Administration/Produkte/Leistungen/Fixpreis-Felder**.

Hinweis: Fixierte Preisfelder dienen dazu, diese Preise bei der Angebotskalkulation nicht zu überschreiben. Im Angebot wird die gesamte Artikelstruktur von unten nach oben durchgerechnet, was letztlich dazu führt, dass die Preise der Top-Position durch die Unterpositionen verändert werden. Mit Festlegen fixierter Preisfelder können Sie das bei Bedarf verhindern.

Achtung: Das betrifft nur die angebotsspezifische Verwendung des Produktes, nicht die Kalkulation hier beim neutralen Produkt.

5. Wechseln Sie in den Reiter **Struktur** und erstellen Sie die neutralen Strukturen dazu.
6. Klicken Sie dort in das Feld **Nummer** und tragen Sie eine bestehende Artikelnummer ein.
7. Oder klicken Sie den Button **Produkt/Leistung auswählen**.
8. Stellen Sie Beziehungen zu ausgewählten Datensätzen her.
9. Entscheiden Sie im Reiter **Struktur**, welche Gruppen und Positionen innerhalb der neutralen Struktur **Optionalteile** sind.
10. Entscheiden Sie im Reiter **Struktur**, welche Gruppen und Positionen innerhalb der neutralen Struktur zum Stamm gehören (**Gewählt**).
11. Speichern Sie den Datensatz!

Hinweis: Über den Reiter **Dokumente** pflegen Sie wichtige Dokumente wie z.B. Produktspezifikationen ein. Im Reiter **Verwendung** sehen Sie, wenn der Artikel in einer übergeordneten Struktur verbaut ist.

Statusgesteuerte Vorbefüllung des Auftrags-Lieferumfangs

Alle Serviceaufträge PSA_SVC_ORD_... mit Ausnahme des Ersatzteilauftrags PSA_SVC_ORD_PRT bzw. des Wartungsauftrages werden bei Statuswechsel auf "angelegt", also unmittelbar nach Neuanlage, über die Statusfunktion "copStdArt" mit vorgangsspezifischen Dummy-Positionen vorbelegt. Menge ist 0, Kopierstatus ist 0. Die zu referenzierenden neutralen Artikel müssen in der PDB existieren. Sie werden über den externen Schlüssel EXT_KEY identifiziert.

+ Funktionsparameter: EXT_KEY:=KEY_1,KEY_2,KEY_3, ...

Im STANDARD wurden dafür folgende neutrale Artikel eingeführt:

EXT_KEY	Name	Nummer	Kategorie	Mengeneinheit
PSA_EFF	Leistung nach Aufwand	A-EFF	Leistung	h
PSA_TRV	Reisezeit nach Aufwand	A-TRV	Reise	h
PSA_EXP	Auslegen/Spesen	A-EXP	Kosten	Stück

Hinweise zu den Beziehungen

Reiter Struktur

Erstellen der neutralen Produktstruktur zum Artikel.

Reiter Dokumente

Zuordnung aller Produktunterlagen.

Reiter Fremdprodukte

Wurde in der **Mitbewerberverwaltung** ein Fremdprodukt angelegt und in Beziehung zu einem eigenen neutralen Produkt gesetzt, so erscheint es am neutralen Artikel unter **Fremdprodukt**.

Reiter Verwendung (Struktur)

Ist der Artikel in der Struktur eines anderen Artikels verbaut, so wird dies unter **Verwendung** angezeigt.

Reiter Aktivitäten

Anzeige der Aktivitäten, zu denen eine Zuordnung existiert (**Speichern unter** an Aktivitäten).

Unterformular Zusatzdaten/Reiter Vorlagen

Textbausteinvorlage für diesen Artikel. Diese Vorlage wird zum Erzeugen von Textbausteinen (Produktinformationen zum vorgangsspezifischen Artikel) verwendet.

Unterformular Vertrieb

Hier kann das Produktmanagement sehen, welche Artikel an welchen Vorgängen verwendet werden. Im Reiter **Artikel in Vorgängen** sieht das Produktmanagement, wie oft ein Artikel verwendet wird. Daraus kann ggf. festgestellt werden, welche Produkte von den Kunden bevorzugt werden.

Funktionsleiste: Bild anzeigen/exportieren

Öffnet ein importiertes Piktogramm (Graphik) in der entsprechenden Applikation. Damit kann es lokal gespeichert (exportiert) werden.

Funktionsleiste: Bild importieren

Öffnet den Dateiauswahldialog, um ein Piktogramm zuzuordnen oder ein vorhandenes zu ersetzen (überschreiben).

Funktionsleiste: Bild löschen

Löscht das importierte Piktogramm aus dem Datensatz

Funktionsleiste: Vergleiche Daten ...

Vergleicht die Daten aus der neutralen Produktdatenbank mit den Daten der Lieferpositionen an Vertriebsvorgängen. Damit kann geprüft werden, ob es Abweichungen der Daten im Lieferumfang am Angebot gibt.

Funktionsleiste: Übertrage Daten ...

Aktualisiert alle Daten im Lieferumfang am Angebot/Auftrag mit denen der neutralen Produktdatenbank.

Achtung: Angebotsspezifisch überarbeitete Daten werden damit überschrieben.

Strukturimport

Import der Artikelstruktur über ein lokales CSV-File.

Unterformular Service

Hier sieht das Produktmanagement, welche Artikel in welchem Zusammenhang im Service verwendet werden.

Kundeninstallation

Wenn Sie ein Serviceobjekt im Reiter **Serviceobjekt** markieren, können Sie über die Funktion **Kundeninstallation** die Installationsdatenbank des Kunden öffnen.

Pflege von Preislisten

Siehe auch: Kapitel Vertrieb -> Hinweis zu Preislisten

Der Administrator erstellt Preislisten und ordnet sie den Kunden zu. Die Preisliste beinhaltet eine Zuordnung von Artikeln mit Attributen für neuer VK (Verkaufspreis), neue HK (Herstellkosten), neue MK (Materialkosten), neuer Rabatt. Preislisten besitzen ein Gültigkeitsdatum und sind versionierungsfähig.

Am Kunden (Unternehmen) können eine oder mehrere Preislisten hinterlegt werden (Administrator). Die Preislisten-Zuordnung kann automatisch vom Kunden zum Projektmappen/Vertriebsvorgang kopiert werden. So wird beim Anlegen eines Vorgangs die zugehörige Preisliste am Vorgang hinterlegt. Über die benutzerspezifische Umgebungsvariable `PSA_SET_PLI_CLC` wird festgelegt, bei welchen Anwendern eine am Unternehmen (Kunden, Interessent) hinterlegte Preisliste übergeben wird, wenn diese einen Vertriebsvorgang erstellen.

Achtung: Die Umgebungsvariable `PSA_SET_PLI_CLC` muss benutzerspezifisch mit dem Wert `y` gesetzt werden, um die automatische Übergabe am Kunden hinterlegter Preislisten zu gewährleisten.

Die am Vorgang übergebenen Preislisten sind am Vorgang im Unterformular **Konfiguration**, Reiter **Preislisten** zu sehen. Hier können Preislisten auch nachträglich per Hand zugeordnet oder positioniert werden.

Hinweis: Sind am Kunden mehrere Preislisten hinterlegt, wird am Vorgang immer nur die Preisliste an erster Position für die Berechnung verwendet. Die Priorität bei mehreren Preislisten ändern Sie durch Umsetzen (Überschreiben) der Positionsnummer im Reiter Preislisten am Vorgang.

Anpassen von Preislisten

PisaSales bietet eine Massenänderungsfunktion, um Preislisten schnell anpassen zu können.

Dafür verwenden Sie die Spalten **Faktor Materialkosten** und **Faktor Herstellungskosten** im Reiter **Produkte/Leistungen** des Formulars **Preisliste**. Die Spalten sind dort blau hinterlegt und können direkt in der Liste gepflegt werden. Der Faktor wird als Aufschlag in % angegeben.

Die Funktion **Faktoren anwenden** (Funktionsleiste) berechnet - jeweils getrennt für Material- und Fertigungskosten - aus den "neutralen Kosten" und dem Faktor in % den Aufschlag, erhöht die neutralen Kosten um diesen Aufschlag und schreibt das Ergebnis in die Felder **Vereinbarte Kosten**.

Versionierung von Preislisten

Zusätzlich wird die Versionierung von Preislisten unterstützt. Wird über die Standard- Funktion **Duplizieren** oder **Duplizieren mit Struktur** am Formular **Preisliste** eine neue Version angelegt, fragt das System zusätzlich, ob die alte Preisliste auf ungültig gesetzt werden soll. Je nach Antwort werden die Felder **gültig bis**, **gültig von**, **Nummer**, **Version** und **Status** automatisch gesetzt. Bei Duplizieren mit Struktur werden die Zuordnungen zu Unternehmen und Vertrieb nicht mit dupliziert.

Die Liste **Preislisten-Status** (Administration/Produkte/Leistungen/Preislisten-Status) stellt die Funktionalitäten zur Verfügung (gültig, ungültig), die bei der Versionierung von Preislisten greifen.

Produkt- und Leistungsklassen anzeigen

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Produkte/Leistungen/Produkt-/Leistungsklassen**.
2. Suchen Sie gezielt Datensätze.
3. Klicken Sie im Reiter **Varianten** auf einen Eintrag des Feldes **Nummer**, um das Formular der entsprechenden Produktklassen-Variante anzuzeigen.

Bild anzeigen/exportieren

Öffnet ein importiertes Piktogramm (Graphik) in der entsprechenden Applikation. Damit kann es lokal gespeichert (exportiert) werden.

Bild importieren

Öffnet den Dateiauswahldialog, um das importierte Piktogramm zu ersetzen (überschreiben).

Bild löschen

Löscht das importierte Piktogramm aus dem Datensatz.

Produkt- und Leistungsklassen importieren und anlegen

In der Regel existieren im Unternehmen definierte Produktklassen, die über CSV-Import in die Datenbank von PisaSales importiert werden sollten. In der Funktionsleiste des Formulars **Produktklassen** finden Sie unter **Import** Funktionen wie **Technische Attribute**, **Produktvarianten** und **Masterstruktur**. Diese Funktionen beziehen sich jeweils auf das zu importierende CSV-File, das die technischen Attribute der Produktklasse oder die klassenspezifische Variantenausprägung enthält.

Siehe auch: Abschnitt -> [Konventionen CSV-Import für Produktklassen](#)

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Produkte/Leistungen/Produkt-Leitungsklassen**.
2. Wählen Sie am leeren Formular in der Funktionsleiste die Importfunktion **Aus CSV-Datei importieren/Technische Attribute**, um eine neue Produktklasse zu importieren. Wählen Sie das entsprechende CSV-File, damit ist das Produktklassentemplate erstellt.
3. Wählen Sie am leeren Formular in der Funktionsleiste die Importfunktion **Aus CSV-Datei importieren/Produktvarianten**, um die klassenspezifische Variantenausprägung der Produktklasse zu importieren. Wählen Sie das entsprechende CSV-File, im Reiter **Varianten** sehen Sie jetzt die angepassten technischen Attribute.
4. Für den Aufbau der Produktklassenstruktur steht die Importfunktion **Aus CSV-Datei importieren/Master-Struktur** zur Verfügung. Sie legen fest, zu welcher Klasse welche Unterklasse gehört. Wählen Sie das entsprechende CSV-File, hierbei wird lediglich ein Klassenstrukturtemplate importiert, das keine technische Ausprägung enthält.

Menüeinträge für Auswahlmenü

Mit Import der Variantenausprägung können weitere Produktklassen kopiert werden. Bei Bedarf legen Sie somit verschiedene Werte für ein Auswahlmenü an den technischen Attributen fest. Über den Reiter **Menüeinträge** legen Sie fest, an welcher Position der technischen Attribute Sie ein Menü mit entsprechenden Werten einsetzen möchten.

Produktkonfiguration

Sie können Produkt-/Leistungsklassen durch konkrete Positionen mit spezifischen Ausprägungen ersetzen. Als Administrator arbeiten Sie über das Formular **Produkt-/Leistungsklassen** direkt auf der Produktentwicklungsebene. Anwender arbeiten auf Fertigungsebene, d.h. sie dürfen bei entsprechenden Rechten nur über die Produktbeziehung Produktklassen ansehen bzw. nur durch vordefinierte Ausprägungen ersetzen.

Produktklassen löschen und neu erzeugen

In der Verwaltung der Artikelklassen ist es möglich, die bestehenden Formulare auf der Basis der Formular-Templates neu zu erzeugen. Hierfür gibt es in der Funktionsleiste die Funktion **Formular ersetzen**, die einen Auswahldialog mit den möglichen Dialogen öffnet.

Achtung: Hier ausgewählte Produktklassendialoge werden nach Bestätigung neu erzeugt und die vorhandenen Dialoge dabei unwiderruflich gelöscht.

Korrupte Produktklassendialoge können mit der Funktion **Produktklasse löschen** vorher entfernt werden.

Attributanzeige an Variantenliste von Produktklassen

Bei Produktklassen werden in der Liste der Varianten neben einigen festen Attributen auch alle Attribute der Produktklasse dynamisch eingeblendet. Damit können verschiedene Anforderungen auf diesen Listen (Selektoren für den Quickfinder, Hyperlinks, Beschränkung der Attribute) nicht oder nur sehr aufwendig abgebildet werden.

Deshalb kann über eine Umgebungsvariable ein Dialog als Template hinterlegt werden, der als Vorlage für die Darstellung aller Attribute des Vorlagedialoges dient. Ist kein Template vorhanden, so wird die bisherige Generierung der Tags verwendet.

Die Variable fängt mit dem Namen des Produktklassen-DTOs an und setzt mit der Konvention `_ELM_SCI` fort. Der Wert der Variablen ist ein Dialogname. Die Tags dieses Dialoges werden in den Variantenreiter kopiert. Sollte die Variable für eine Produktklasse nicht existieren, wird der bisherige Standard erzeugt.

Konventionen CSV-Import für Produktklassen

Produktklassen werden über CSV-Import der technischen Attribute und über CSV-Import der Produktdaten importiert.

Import technischer Attribute

Mit Import der **technischen Attribute** erstellen Sie ein Produktklassentemplate.

Dabei ist es möglich, den Titel eines Feldes mehrsprachig zu importieren. Dazu wird hinter der dritten Spalte die zusätzliche Sprache aufgeführt. In der ersten Zeile steht hierfür das Sprachkürzel. Der Titel in der 2. Zeile wird als Titel für die gerade aktive Sprache angesehen. Natürlich können beliebig viele Titelsprachen zusätzlich importiert werden (4., 5., 6. ... Spalte).

Die Konfigurationslogik für die Artikelklasse (Produktkonfigurator) wird im 3. Feld in der 1. Zeile angegeben.

Beispiel: Produktklasse vom Typ Switchgear cabinet, Nummer: SG

SG;Switchgear cabinet;"PISA;Configurator;Democlass";ENG
DS_NO;Datenblatt;S80;data sheet
HG_NO;Hauptgruppe;S80;Maingroup
S_V_RAT;Nennspannung [V];I10;Rated voltage [V]
S_I_RAT;Nennstrom [A];I10; Rated current [A]
S_F_RAT;Frequenz [Hz];I10;Frequency [Hz]
S_DUTY;Arbeitszyklus;S80;Duty cycle
S_ATEMP_MAX;max. Temperatur [°C];I10 max. Temperature [°C]
S_DIM_W;Breite (B) [mm];S80;Width (W) [mm]
S_DIM_D;Tiefe (T) [mm];S80;Depth (D) [mm]
S_DIM_H;Höhe (H) [mm];S80;Height (H) [mm]
S_DIM_WEIGHT_TOT;Gesamtgewicht [kg];S80;Total weight [kg]
HK;Herstellkosten [EUR];F10.3;production costs [EUR]
DB;Deckungsbeitrag;F10.3;amount of coverage

Titel der Produktklasse mehrsprachig angeben

In der 1. Zeile der CSV-Datei in der 2. Spalte steht der Titel der Produktklasse. Sollte hier nur der Titel eingetragen sein (z.B. **Schmieranlage**), dann wird dieser Titel als aktuelle Benutzersprache angesehen und auch nur in die Sprachfelder der aktuellen Benutzersprache eingetragen.

Der Titel kann aber auch in der Form **GER:=Schmieranlage ENG:=Lubrication Unit** angegeben werden. Vor dem **:=** steht die zu verwendende Sprache, gefolgt von dem Titel. Jetzt werden die sprachbehafteten Titel in das entsprechende Sprachfeld eingetragen.

Import der Varianten

Mit Import der **Varianten** (Produktdaten) importieren Sie die Variantenausprägung der Produktklasse.

Beispiel: Ausprägungen der Produktklasse vom Typ Switchgear cabinet, Nummer: SG

SG;;;;;;;;;;
M_TYPE;NAM;DS_NO;HG_NO;S_V_RAT;S_I_RAT;S_F_RAT;S_DUTY;S_ATEMP_MAX;S_DIM_W;S_DIM_D;S_DIM_H;S_DIM_WEIGHT_TOT
S 32;S 32;1.14;21;400;32;50;continuous operation;40;approx. 800;approx. 300;approx. 1000;approx. 75
S 32;S 32;1.14;21;400;32;60;continuous operation;40;approx. 800;approx. 300;approx. 1000;approx. 75
S 63;S 63;1.14;21;400;63;50;continuous operation;40;approx. 800;approx. 300;approx. 1000;approx. 75
S 63;S 63;1.14;21;400;63;60;continuous operation;40;approx. 800;approx. 300;approx. 1000;approx. 75
usw.

Modifikatoren

Das erste Zeichen in einer Zelle in der Kopfzeile kann ein Modifikator sein.

Hinweis: Ab der aktuellen PisaSales-Version (7.5) ist es möglich, bei Bedarf zwei Modifikatoren einzutragen.

!

Der Modifikator **!** bedeutet, dass dieses Feld ein Schlüsselfeld ist, das in die Suche einbezogen wird. Falls kein Feld in einem Datenobjekt als Schlüsselfeld angegeben ist, wird nicht gesucht, sondern immer ein neuer Datensatz eingefügt. Bei der Suche in anderen Datenobjekten kann vor FLD3 und in allen weiteren Spalten des anderen Datenobjektes ein **!** stehen. Sollte vor keinem Feld eines anderen Datenobjektes ein **!** stehen, werden alle Felder für die Suche benutzt.

Update oder Replace von leeren Feldern

Über die Umgebungsvariable **PSA_ART_IMP_CLR_FLD** steuern Sie, ob "leere Felder" beim Import eine Leerung des Feldes zur Folge haben sollen oder nicht. Damit können beim Produktvarianten-Import die Felder geleert werden, die keine Daten im CSV haben. Wenn der Wert **n** ist (default), dann werden leere Zellen ignoriert. Bei **y** werden alle Felder geschrieben.

Unterbinden der automatischen Kalkulation beim Import

Da PisaSales beim Import von Artikelstrukturen mit Verknüpfungen automatisch kalkuliert, kann der Import sehr lange dauern. Über die Umgebungsvariable **PSA_ART_STR_CLC_AUT** können Sie die automatische Kalkulation bei Änderungen in der Produktstruktur für den Import temporär unterbinden. Der Wert **n** ermöglicht generell, dass nur noch händisch kalkuliert wird.

PisaSales-Vorlagen für CSV-Import

PiSA stellt Ihnen als Vorschlag Importdateien mit einem speziellen CSV-Format, mit dem man Datenmengen von bis zu 15.000 Datensätzen komfortabel in PisaSales importieren kann, zur Verfügung, an denen Sie sich bei der Aufbereitung der Import-Daten orientieren sollten. Dieses Format ist an das CSV-Exportformat von Microsoft Excel angepasst, so dass Nacharbeiten wie Formatänderungen und Systemlogiken leicht abgebildet werden können.

Für den Import von Produktdaten und deren Struktur sind derzeit drei Importdateien vorbereitet, die auch in dieser Reihenfolge importiert werden müssen.

1. Import der Produkte/Leistungen (Stammdaten)

Hier sollten im Wesentlichen alle typischen Produktdaten übertragen werden, die Sie auf den Reitern "Allgemein" finden. Für die Zuordnung von **Herkunft**, **Mengeneinheiten**, **Kategorien** sind geeignete Schlüssel anzugeben, die diese Auswahl eindeutig in der Auswahltablelle identifizieren. Sparten/Produktlinien können mit einem speziellen Wert für **Typ** ebenso mit dieser Importdatei geladen werden.

2. Import der Produkte/Leistungen (Strukturdaten)

In dieser Datei sollen alle Daten übertragen werden, die an der Vater-Sohn-Beziehung festgemacht werden, und die Sie auf dem Unterreiter "Struktur" finden.

3. Import der BLOB-Daten

Die CSV-Datei für den BLOB-Import hat nur zwei Spalten und keine Kopfzeilen. In der ersten Spalte steht der Name des BLOBs, und in der zweiten Spalte ist der Dateiname des zu importierenden BLOBs. Am Produkt wird die Referenz aufgebaut über das bereits unter Punkt 1 versorgte Feld "PSA_ART.FIL".

Sparten erstellen

Hier fassen Sie Top-Artikel nach vertriebsrelevanten Gesichtspunkten in Sparten zusammen.

1. Wählen Sie das Menü **Administration/Produkte/Leistungen/Sparten**.
2. Suchen Sie gezielt Datensätze.
3. Fassen Sie Top-Artikel nach vertriebsrelevanten Gesichtspunkten in vorhandenen Sparten zusammen.
4. Oder wählen Sie den Standardbefehl **Einfügen**, um eine neue Sparte anzulegen.
5. Wechseln Sie in die Kartei **Produkte/Leistungen**, und ordnen Sie Positionen mit neutraler Struktur zu.
6. Klicken Sie dazu in das Feld **Nummer** und tragen Sie eine bestehende Artikelnummer ein.
7. Oder klicken Sie den Button **Produkt/Leistung auswählen** und stellen Sie Beziehungen zu ausgewählten Datensätzen her.
8. Im Reiter **Struktur** können Sie Untersparten erfassen.
9. Im Reiter **Dokumente** ordnen Sie der Sparte informative Dokumente und Dateien zu.
10. Werden Produkte der Sparte an einem Vorgang verbaut, zeigt der Reiter **Verwendung** den Vorgang und auch gleich den Kunden.
11. Speichern Sie den Datensatz!

Die Bearbeitung der allgemeinen Artikeldaten, Kosten und Preise der Artikel einer Sparte und Textbausteine kann in der **Baumansicht** der Produktbeziehung erfolgen.

Achtung: Wichtiger Hinweis: Jede Sparte kann nur zu einer Vatersparte gehören, und Produkte können nur in einer und nicht gleichzeitig in mehreren Sparten sein. Beachten Sie das bitte beim Verwalten von Sparten im Administrationsbereich. Beim Drag-and-Drop eines Produktes von einer in eine andere Sparte bzw. einer Untersparte in eine andere Sparte erfolgt grundsätzlich immer ein Verschieben(!) und nicht Kopieren, auch wenn die Drag-and-Drop-Funktionalität im ersten Moment ein Kopieren suggeriert. Mit Refresh der Maske wird das Verschieben dann auch deutlich.

Prozessdefinition in PisaSales

Übersicht

Wenn in Ihrem Unternehmen ein Kontakt angelegt oder ein Vorgang erstellt wird, handelt es sich in der Regel um einen definierten **Prozess**, da weitere Aktivitäten und Aufgaben zu diesem Kontakt oder Vorgang folgen müssen. Unter solchen Prozessen sind alle Objekte zu verstehen, die über hierarchische Vorgänge und Aktivitäten bearbeitet und qualifiziert werden, also neben Vertriebsvorgängen und Projektmappen auch Marketingvorgänge und neben Leads auch die Mitbewerber, Lieferanten, Vertriebspartner usw.

Der Workflow dieser Prozesse basiert allgemein auf Vorgängen, die Vorgänge basieren auf Aktivitäten wie Aufgaben, Termine oder Korrespondenz usw.

Beispielsweise werden beim Anlegen eines Erstkontaktes (Lead) gleichzeitig automatisch **Standardaktivitäten** zugewiesen, die beschreiben, wie der Kontakt zu qualifizieren ist bzw. wie der Vorgang abzuarbeiten ist. Definierte Standardaktivitäten entstehen immer wieder, wenn in PisaSales ein Prozess initiiert wird, dem diese Aktivitäten zugeordnet sind. Sind die Aktivitäten abgearbeitet, wird z.B. über den Wechsel des **Status** ein neuer Vorgang im Prozess festgelegt und mit diesem verbundene neue oder veränderte Standardaktivitäten zugewiesen. Welche Standardaktivitäten mit welchem Prozess-Status zugewiesen werden, und welche Status ein Prozess haben soll, wird in der Prozessdefinition festgelegt.

Verwechseln Sie die Standardaktivitäten nicht mit Aktivitäten, die der Anwender im Verlauf eines Vertriebsablaufes anlegt (Aufgaben, Korrespondenzen, Termin, Telefonate etc.). Standardaktivitäten sind die in der Prozessdefinition festgelegten Handlungen/Anweisungen, wie ein Vertriebsablauf entsprechend seines Prozess-Status grundsätzlich abgearbeitet werden muss.

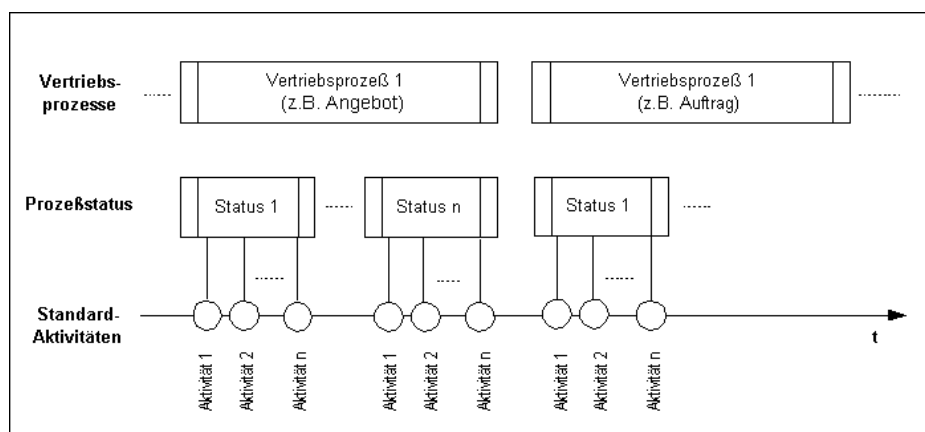


Abbildung 18-6: Vertriebsprozesse, Prozess-Status und Aktivitäten

Achtung: Für Prozesse können Sie Prozess-Status und Standardaktivitäten anpassen und erstellen. Neue Prozesse zu Vorgängen sollten Sie aber erst anlegen, wenn Sie mit dem Datenmodell von PisaSales vertraut sind. Für Personenkontakte ist das Erstellen neuer Kontaktkategorien als Prozess möglich.

Formular Prozessdefinition

Die Zuordnung **Klasse/Prozess/Vorgang/Aktivität** finden Sie als Administrator im Formular **Prozessdefinition**. Sie können dort die Prozesse und damit verknüpfte Prozess-Status (Abläufe) und Aktivitäten anzeigen. Hier sind Sie in der Lage, Standardaktivitäten für die verschiedenen Prozess-Status anzupassen, neu hinzuzufügen oder zu löschen. Ebenso werden alle Prozess-Status angepasst oder neue erstellt. Daneben werden Standard-Eskalationslevel festgelegt, die z.B. beim Erreichen eines initialen Vorgangsstatus (Eskalation) eine definierte Aktion auslösen, z.B. die Benachrichtigung verantwortlicher Mitarbeiter.

Mit Öffnen/Anzeigen eines Prozesses steht Ihnen als erstes das Formular **Übersicht** zur Verfügung, das alle Prozess-Status und die Standardaktivitäten zu diesen Status in Form eines Status-Baumes anzeigt. Hier können Sie sofort alle Daten und Einträge zu den Prozess-Status bzw. den Standardaktivitäten anzeigen und bearbeiten.

Es reichen ein Klick auf das oberste Symbol im Übersichtsbaum und ein Klick auf den Button **Auflösen**, um alle Prozess-Status und die hinterlegten Standardaktivitäten anzuzeigen. Um Einträge zu bearbeiten, markieren Sie den jeweiligen Eintrag (Symbol vor dem Eintrag anklicken). In der rechten Hälfte des Übersichtsformulars wechseln dann die Reiter und Editierfelder entsprechend.

Alternativ steht das Unterformular **Allgemein** zur Verfügung, das alle Attribute in Listenform verwaltet.

Wichtige Attribute der Prozessdefinition

Klasse

Klassenobjekt, für das Prozesse verwaltet werden.

Zum Beispiel

Klasse	Bedeutung
PSA_ORG	Kontakte (externe Unternehmen)
PSA_PRS	Kontakte (externe Personen)
PSA_PRO	Vorgänge (Vertriebsvorgänge, Marketingvorgänge)

Prozess

Bezeichnung des Prozesses

Grundsätzliches Vorgehen -Prozessdefinition-

Das Anlegen neuer Prozesse (Klassen) erfordert in der Regel Customizing. Für Kontaktgruppen (Lead, Kunde, etc.) und Servicevorgänge (Typ) können Sie als Administrator neue Prozesse erstellen. Sie können aber vorhandene Prozesse modifizieren und anpassen.

- + Es wird ein Prozess (Klasse) gewählt, zu dem Prozess-Status und Standardaktivitäten angepasst werden sollen.
- + Es werden Standardaktivitäten sowie Standarddokumente für die vorhandenen Prozess-Status angelegt bzw. angepasst.
- + Es werden Prozess-Status angelegt bzw. angepasst.
- + Standardaktivitäten werden den verschiedenen Prozess-Status zugeordnet.
- + Prozess-Status werden untereinander mit **Ursprungsstatus** in Beziehung gesetzt, um eine Abfolge im Vertriebsprozess abzubilden.

Nicht benötigte Prozesse deaktivieren

Zur besseren Anpassung Ihrer eigenen Prozesse können Sie nicht benötigte Prozesse in der PisaSales Prozessdefinition mit dem Aktiv-Flag einzeln deaktivieren. Es wird in der Liste und im Stammformular gezeigt. Inaktive Prozesse werden dann in der Prozessauswahl (z.B. an Kontaktgruppe oder Vorgangstyp) automatisch ausgeblendet.

Prozessbehaftete Objekte ohne Workflow

In der Prozessdefinition ist es grundsätzlich möglich, für alle prozessbehafteten Objekte Status, Standardaktivitäten, Standard-Dokumente oder eine Statusbar zu definieren. Aber nicht alle vom PisaSales Standard bereitgestellte Objekte nutzen diese Möglichkeit. Es ist jedoch im Customizing jederzeit möglich, auch diesen Objekten (z.B. am Abrechnungsbogen) einen Workflow über Standard-Aktivitäten bereitzustellen. Der Customizer muss dann natürlich fehlende Unterlisten (z.B. Aktivitätenreiter) am Formular bereitstellen.

Aus diesem Grund sind die Möglichkeiten, an allen Standard-Prozessen einen Workflow aufzubauen, nicht eingeschränkt. Die Umsetzung des Workflows am prozessbehafteten Objekt ist dann Sache des Customizings.

Matrix der prozessbehafteten Objekte

Eine Matrix der prozessbehafteten Objekte finden Sie hier [Prozessbehaftete Objekte](#)

Einen Prozess-Status anlegen, bearbeiten

Hinweis: Zur besseren Anpassung Ihrer eigenen Prozesse können Sie nicht benötigte Prozess-Status in der PisaSales Prozessdefinition mit dem Aktiv-Flag einzeln deaktivieren. Es wird in der Prozess-Status-Liste und im -Formular gezeigt. Inaktive Status werden im Statusauswahldialog und an Statusselektoren automatisch ausgeblendet.

Mit einem neuen Prozess-Status ermöglichen Sie die weitere Strukturierung eines vorhandenen Prozesses.

1. Öffnen Sie das Menü **Administration/Prozessdefinition** und wählen Sie den entsprechenden Prozess.

2. Klicken Sie in der Funktionsleiste die Funktion **Status (Neu)**. Benennen (mehrsprachig) Sie den neuen Status für den Anwender und tragen Sie eine **Positionsnummer** ein. Diese sollten Sie vierstellig angeben, damit Sie die zusätzlichen Status von den mit PisaSales ausgelieferten Status unterscheiden.
3. Tragen Sie einen eindeutigen **Identifizier** ein, der sich aus dem Namen der Klasse, dem Dreier-Kürzel des Prozesses (bereits vorbelegt) und einem frei wählbaren Dreier-Kürzel des Prozess-Status zusammensetzen sollte. Alle Identifizier müssen mit dem Klassen-Namen des Vertriebsprozesses beginnen.
4. Tragen Sie bei Erfordernis den Identifizier eines ausgewählten Status als **Ursprungsstatus** ein. Der Identifizier muss in Kommata gesetzt werden, es sind mehrere Einträge möglich.
5. Tragen Sie bei Erfordernis einen **Subtyp** zum Status ein, wenn der Status nur für ausgewählte Subtypen des Prozesses verwendet werden soll.
6. Legen Sie im Feld **Reife** fest, welcher Status den Prozess als offen oder als abgeschlossen setzen soll. **OPN** = offen, **DON** = abgeschlossen (rot).
7. Tragen Sie im Feld **Erledigt** einen prozentualen Wert ein, der die Erfolgswahrscheinlichkeit des Vertriebsprozesses über den Prozess-Status kennzeichnet.
8. Prüfen Sie im Reiter **Zugriff**, ob der entsprechende Status den Zugriff verändern soll und in Kombination mit der Einstellung im Feld **Offen** die farbige Hervorhebung des Datensatzes auslösen soll.

Siehe auch: -> [Zugriff auf Datensätze durch Prozess-Status-Änderung](#)

9. Pflegen Sie im Reiter **Hilfe** die **Beschreibung** (mehrsprachig)
10. Speichern Sie zunächst alle Änderungen!
11. Im Reiter **Hilfe** generieren Sie aus dem Status-Name und der Beschreibung die Statushilfe.

Hinweis: Einen vorhandenen Prozess-Status bearbeiten Sie einfach, indem Sie ihn im linken Baum markieren und in den Reitern rechts die Attribute bearbeiten.

Die Status-ID eines bereits angelegten Prozess-Status kann generell nicht mehr geändert werden, egal, ob er schon verwendet wurde oder nicht. Umbenennen kann nur noch durch Löschen und Neuanlegen geschehen. Auf diese Weise können keine "Leichen" Prozess-Status-behafteter Objekte auftreten, wenn ein verwendeter Prozess-Status umbenannt wurde.

Reiter Prozess-Status

Mit Markieren eines Status im Status-Baum aktivieren Sie den Reiter **Prozess-Status** und passen alle Prozess-Status, die in diesem Prozess verwendet werden an. Mit Markieren des Prozesses im Status-Baum legen Sie neue Status über die Funktion **Status (Neu)** an.

Prozess-Status kennzeichnen den Fortschritt eines Prozesses. Sie legen fest, welcher Status den Zustand eines Prozesses als **offen** oder **abgeschlossen** auslöst. Damit verbunden wird der **Zugriff** auf den Datensatz geregelt, wenn ein bestimmter Status gesetzt wird.

Für Prozess-Status kann ein **Hauptstatus** gesetzt werden, der mehrere Prozess-Status zusammenfasst und als ein Segment im Verkaufstrichter (Sales Funnel) bzw. in der Auswertung von **Anfragen** dargestellt wird.

Der Hauptstatus wird darüber hinaus für die grafische Prozessdarstellung genutzt. Mit Zuweisen von Hauptstatus an den Prozessen Geschäftschance, Angebot, Marketingprozess, Serviceprozess werden in den Vorgangsformularen links neben der Statusbar Fortschrittssymbole (Prozessbalken) eingeblendet.

Felder der Prozessverwaltung

Status

Bezeichnung des Prozessstatus

Identifizier

Ausgehend von der Klasse werden die **Identifizier** gepflegt, die nach dem Klassennamen mit einem oder mehreren Dreier-Kürzeln, die eindeutig sein sollten, ergänzt werden.

Position

Position, an der der Status im Statusauswahlfenster am Prozess erscheint. Zusätzlich bestimmt die Position des Prozess-Status, welcher Hauptstatus der initiale pro Position ist. Das wirkt sich auf die Statusbezogene Visualisierung der Prozessbalken an Vorgängen aus. Siehe dazu auch weiter unten [Hauptstatus].

Ursprungsstatus

Innerhalb eines Vertriebsablaufes werden mehrere Vorgänge abgearbeitet, die als Prozess-Status verwaltet werden und im Feld **Status** des entsprechenden Dialogobjektes (Formulars) erscheinen. Die Status der Prozesse können durch Festlegen von **Ursprungsstatus** in ihrer Abfolge beeinflusst sein. So werden beim Wechsel des Status alle Vorgänge zur Auswahl angeboten, die:

- + den aktuellen Prozess-Status als Ursprungsstatus haben,
- + die keinen Ursprungsstatus haben.

Andere Status werden in diesem Prozess-Status nicht angeboten. Ursprungsstatus finden Sie insbesondere im **Angebot**.

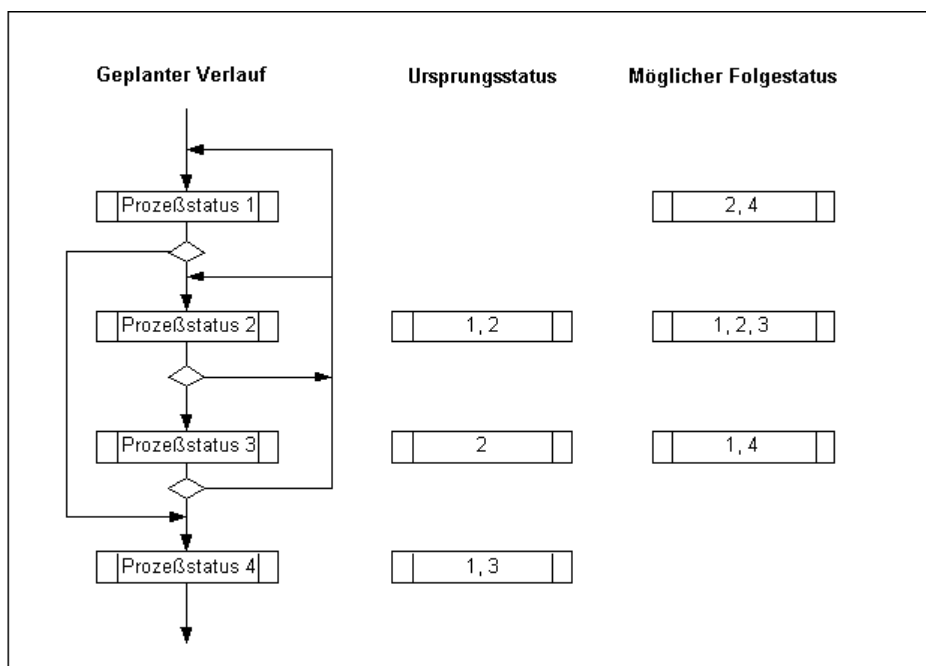


Abbildung 18-7: Vorgangsverriegelung, Prozessverlauf und Ursprungsstatus

Hauptstatus

Der Hauptstatus wird für den Verkaufstrichter verwendet und zur Bearbeitung von Vertriebs-Anfragen eingesetzt. Er dient auch zur Prozessvisualisierung mit Fortschrittssymbolen (Prozessbalken) an Vorgängen.

Siehe auch: weiter unten -> [Hauptstatus](#)

Subtyp

Subtypen können einzelnen Status eines Prozesses zugeordnet werden. Damit ist der Status dann nur an einem Vorgang mit diesem Subtyp verwendbar.

siehe auch -> [Prozess-Subtypen](#)

Funktionen und Funktionsklassen für Prüfung und Aktionen

Aktivitäten und Prozess-Status können über Funktionen bzw. **Funktionsklassen** für Prüfungen und für Aktionen verfügen, die bei Statuswechsel automatische Funktionen aufrufen. So wird beispielsweise beim Statuswechsel **Angebot gewonnen** das geplante End-Datum des Angebotes auf das aktuelle Systemdatum gesetzt. Diese und ähnliche Funktionen werden sukzessive in PisaSales an den Prozessen angeboten werden.

Für den Service kann z.B. die E-Mail-Funktion: `de.pisa.psa.dto.psa_oth.PsaSta.creEma` zum automatischen Erstellen einer E-Mail bei Statuswechsel oder die Prüffunktion:

`de.pisa.psa.dto.psa_oth.PsaSta.chkNnl(PscDto, Integer, String, String)` verwendet werden.

Die Prüf-Funktion überprüft nur, dass beim Statuswechsel alle vorgegeben Felder ausgefüllt sind. Nach dem Statuswechsel können die Felder wieder geleert werden.

Prüf- oder Aktions-Funktion bearbeiten

Werden bei der Prozessdefinition im Feld **Funktionsklasse** sog. Userexits verwendet, kann der Code mit den Funktionen **Prüf-Funktion bearbeiten** bzw. **Aktions-Funktion bearbeiten** modifiziert werden. Diese Funktion arbeitet nur, wenn Sie im Feld **Funktionsklasse** einen Userexit aus dem Feldauswahlmenü verwenden.

Hinweis: Wenden Sie sich bei Erfordernis bitte an Ihren PisaSales-Customizer, um zu erfahren, wie diese Funktionen und Userexits in PisaSales verwendet werden.

Zugriff und Kontext

Die Darstellung des Zustandes eines Datensatzes abhängig vom Status kann über ein Template gesteuert werden. Datensätze im entsprechenden Status werden durch die angegebene Template-Definition formatiert.

siehe auch-> [Zugriff auf Datensätze durch Prozess-Status-Änderung](#)

Reife und Erledigt

Status des Prozesses als offen oder als abgeschlossen. **OPN** = offen, **DON** = abgeschlossen (rot) mit Erfolgswahrscheinlichkeit in Prozent (für vertriebliche Prozesse) im Feld **Erledigt** gekennzeichnet.

Ausgewählte Umgebungsvariablen für die vertrieblichen Prozesse/Vorgänge

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_SET_OPR_OPP_ORD	Neuer Status des Ursprungsvorganges bei Überführen einer Geschäftschance in einen Auftrag	PSA_PRO_OPP_TOR
PSA_SET_OPR_OPP_QUO	Neuer Status des Ursprungsvorganges bei Überführen einer Geschäftschance in ein Angebot	PSA_PRO_OPP_TQU
PSA_SET_OPR_QUO_ORD	Neuer Status des Ursprungsvorganges bei Überführen eines Angebotes in einen Auftrag	PSA_PRO_QUO_WON

Anlegen einer neuen Standardaktivität

Siehe auch: -> [Standardaktivitäten erstellen bzw. anpassen](#)

Unterformular -Allgemein-

In den Listen können Sie Prozess- und Statusattribute sowie zugehörige Standardaktivitäten und zugeordnete Standard-Dokumente bearbeiten bzw. anlegen und Parameter bearbeiten.

Gruppierung

Für den Customizer erforderliche Information bzw. zur einfacheren Versorgung des DTO Subset.

Dialogname, Modaler Dialog

Das Herstellen von Beziehungen in PisaSales geschieht in den meisten Fällen über systemübergreifende Auswahldialoge (modale Dialoge). Die Einträge in diesen Feldern werden beim Herstellen von Beziehungen ausgewertet und sollten nicht geändert werden. Nur beim Anlegen neuer Kontaktkategorien ist der Identifier festzulegen.

Reiter Eskalationslevel/Statusbar

Siehe auch: -> [Hinweise zum Eskalationsmanagement](#)

Reiter Alle Standard-Aktivitäten -

Alle Standardaktivitäten, die mit Aufruf eines Prozess-Status im entsprechenden Formular (Kontakt, Vorgang) automatisch angelegt werden.

Reiter Standard-Dokumente

Alle mit einem Prozess verbundenen Standard-Dokumente, die automatisch beim Erstellen eines Vorgangs an diesem bereitgestellt werden.

Siehe auch: -> [Vorgabe von Standard-Ordnerstrukturen am Prozess](#)

Hauptstatus

Hauptstatus									
Name	Position	Identifier	Farbe	Bild	Im Trichter ignorieren	Reife	Visualisierung (Pos.)	Externer Schlüssel	
Abgebrochen	450	PSA_SAP_MAI_MKT_CAN			☒	DON_FAI		4	
Abgelaufen	460	PSA_SAP_MAI_MKT_EXP			☒	DON_SUC			
Abgeschlossen	470	PSA_SAP_MAI_MKT_CPL			☒	DON_SUC			
Angebot gewonnen	220	PSA_SAP_MAI_QUO_ORD_CER	0x509128		☐	OPN			
Angebot OK	210	PSA_SAP_MAI_QUO_ORD_PRP	0xDCDC50		☐	OPN			
Angebot verloren	280	PSA_SAP_MAI_QUO_LST			☒	DON_FAI		4	
Angebotsgenerierung	200	PSA_SAP_MAI_QUO_QUO_GEN	0xDCDC50		☐	OPN		1	
Auftrag	390	PSA_SAP_MAI_ORD			☒	OPN > Offen			
Auftrag storniert	380	PSA_SAP_MAI_ORD_CNC			☒	DON_SUC > Erfolgreich abgeschlossen			
Durchführung	420	PSA_SAP_MAI_MKT_EXE	0xDC541		☐	DON_FAI > Nicht erfolgreich abgeschlossen			
Erkundung	100	PSA_SAP_MAI_OPP_OPP_PRP	0xDC5A32		☐				
GC in Bearbeitung	120	PSA_SAP_MAI_OPP_OPP_PRG	0xDC541		☐	OPN		3	
GC verloren	180	PSA_SAP_MAI_OPP_LST			☒	DON_FAI		4	
Nachbearbeitung	440	PSA_SAP_MAI_MKT_PST			☒	DON_SUC		4	
Objekt abgeschlossen	1030	PSA_SAP_MAI_OBJ_CLS	0x509128		☒	DON_SUC		4	

Abbildung 18-8: Verwaltung der Hauptstatus für Prozesse, Trichter und Anfragen

Der Hauptstatus wird für den Verkaufstrichter verwendet und zur Bearbeitung von Vertriebs-Anfragen eingesetzt. Er dient auch zur Prozessvisualisierung mit Fortschrittssymbolen (Prozessbalken) an Vorgängen.

Er fasst i.d.R mehrere - in der Prozessdefinition hinterlegte - Vorgangs-Status zusammen und wird vom Verkaufstrichter bzw. an der Auswertung einer Anfrage als Segment dargestellt. Zur Darstellung von Umsätzen in einem Verkaufstrichter an den Übersichtslisten der **Vertriebsvorgänge** und der **Servicevorgänge** (Anzahl und Umsatz der Vorgänge in den Haupt-Akquisitionsphasen des Vertriebsprozesses) ist neben dem Status auf der Zeile **Position** ein Hauptstatus angegeben. Es gibt maximal 4 Positionen als Fortschrittssymbole (Prozessbalken). Eine Position kann mehreren Hauptstatus zugeordnet sein. Dadurch lassen sich Verzweigungen abbilden.

Die Hauptstatus sind vordefiniert (Menü **Administration/Vertriebsvorgänge/Hauptstatus** bzw. **Administration/Service/Hauptstatus**) und werden am Prozess-Status ausgewählt.

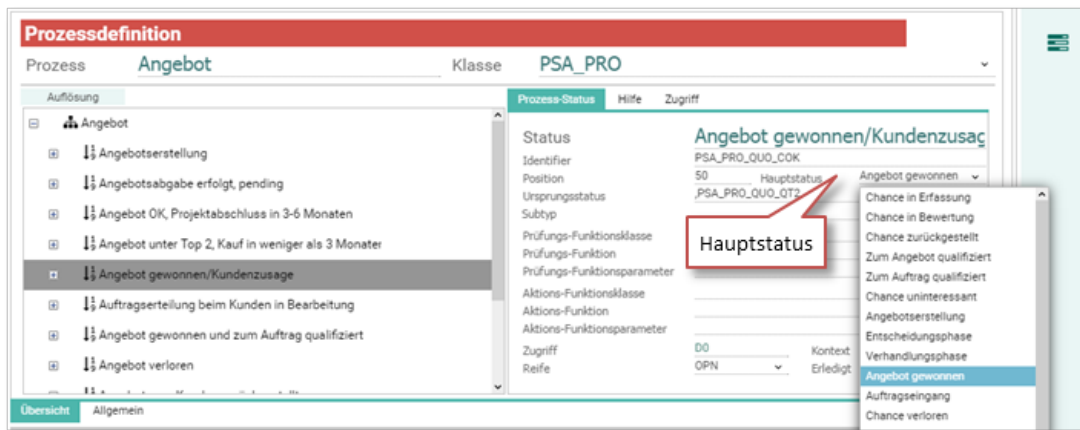


Abbildung 18-9: Zuordnen eines Hauptstatus zu einem Prozess-Status

Achtung: Es ist wichtig, dass die Hauptstatus für Vertrieb und Service identisch sind, da der Verkaufstrichter ansonsten für die Kombination Vertrieb/Service nicht funktioniert.

Siehe auch: Kapitel Vertrieb-> -> Hauptstatus im Vertrieb bzw. Kapitel Marketing -> Lead Management-Portal

Hauptstatus Prozessvisualisierung

An Vorgängen lässt sich mit dem Hauptstatus ein grafischer Prozessbalken im Kopfbereich eines Vorgangs einblenden. Der Anwender sieht dadurch sofort, in welchem Hauptstatus sich der Vorgang befindet. Im Standard sind die Prozessbalken an der Geschäftschance, am Angebot, am Auftrag, an allen Marketingvorgängen sowie auch an den Servicevorgängen verfügbar.

Servicemeldung

Für die Servicemeldung gibt es abweichende Hauptstatus für Anfrage und Störung, Reklamation, Reklamation 8D, da sich die Prozesse grundlegend unterscheiden. Der Prozessbalken der Anfrage hat nur drei Elemente.

Serviceangebot

Als Hauptstatus für die Serviceangebots-Prozesse werden die bereits für das vertriebliche Angebot verwendeten Hauptstatus genutzt, denn sie sind in der Service- und Vertriebsvorgangsübersicht Datenquelle für den Verkaufstrichter. Am Serviceangebot wurde Prozess-Status "Angebot OK" ergänzt, der den Hauptstatus "Angebot OK" erhält.

Serviceauftrag

Die Serviceauftragsstatus der verschiedenen PSA_SVC_ORD-Prozesse können auf einen Hauptstatus-Satz gemappt werden.

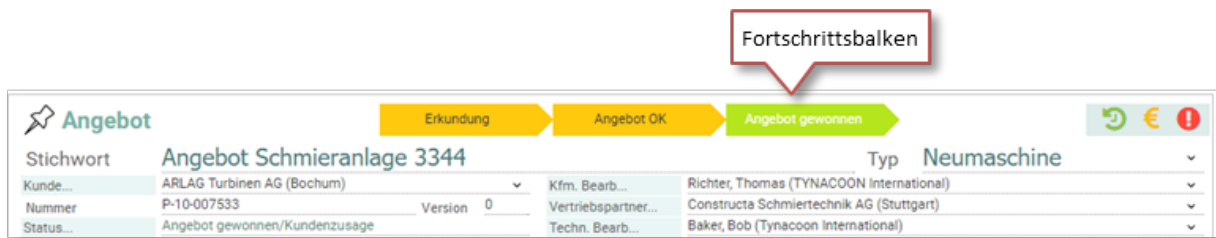


Abbildung 18-10: Hauptstatus als Fortschrittsbalken

Admin: Die **Position** des Prozess-Status in der Prozessdefinition bestimmt, welcher Hauptstatus der initial pro Position ist.

Siehe auch: Bitte informieren Sie sich auch im Kapitel Administration unter "Prozessdefinition" -> [Reiter Prozess-Status](#) und -> [Hauptstatus](#)

Filterkomponente Hauptstatus in Vorgängen

Es möglich, das Feld "Hauptstatus" (aus dem Prozessstatus) als Filterkomponente für alle prozessbehafteten Objekte im Filter auszuwählen. Damit können alle Vorgänge mit Hauptstatus auch danach durchsucht werden. Die Filterkomponente ist auch automatisch an den entsprechenden Übersichtslisten verfügbar.

Info zur Hauptstatusermittlung für Anfragen

Siehe auch: Kapitel Aktivitäten -> [Wissenswertes zu Prozessfortschritt für Verfolgung und Erfolgskontrolle einer Anfrage](#)

Hauptstatusermittlung für Vorgänge mit (!) Hauptstatuszuordnung (z.B. Vertriebs- oder Servicevorgänge)

In der Administratorliste **Hauptstatus** repräsentiert die Spalte "Reife" mit einem Selektor (OPN, DON_SUC, DON_FAI) den finalen Status".

Die Standard-Hauptstatus sind in der Prozessreihenfolge. Für die Ermittlung des aktuellen Hauptstatus werden nur die Blätter des Verfolgungsbaums berücksichtigt (letzte eines Astes). Es werden zwei Logiken unterstützt, gesteuert durch Jobparameter:

- 1: erfolgreicher Status -> offener Status -> gescheiterter Status
- 2: offener Status -> erfolgreicher Status -> gescheiterter Status

Ein Finalisieren der Anfrage über den Verfolgungsstatus ist nicht möglich, daher wird am Job ein Zeithorizont eingestellt (Jobparameter).

Hauptstatusermittlung für Vorgänge ohne (!) Hauptstatuszuordnung: (z.B. Servicemeldungen, Projektmappe)

Wenn das Hauptprojekt einen Prozess ohne Hauptstatus hat, dann werden aus der Folgevorgangsliste des Hauptprojekts diejenigen ermittelt, deren Kunde zum "Für Kontakt"/Absender der Anfrage passt, und es werden diese Vorgänge für die Hauptstatusermittlung genutzt.

Die Hauptstatus von Marketingvorgänge werden ignoriert. Ihre Hauptstatus werden nur für die Prozessvisualisierung benötigt.

Prozess-Subtypen

An Vertriebsvorgängen und Projektmappe sowie an Marketingvorgängen und Servicevorgängen können Subtypen im Feld **Typ** des jeweiligen Formulars verwendet werden.

Wichtiger Hinweis!

Die Prozessdefinition von Subtypen für den Service unterscheidet sich von der für Marketing, Vertrieb und für die Projektmappe.

Service

Für Service-Subtypen ist je ein Prozess für Meldungs-, Angebots-, Auftrags-Typ zu definieren. Die Subtypen werden also als einzelne Prozesse verwaltet.

Achtung: Nur ein PisaSales Customizer kann Prozesse für Projekte oder Vorgänge erstellen.

Marketing, Vertrieb, Projektmappe

Hier ist ein Prozesses und zusätzliche Subtypen zur Abbildung von Prozesstypen zu definieren. In der Liste **Projekt-Subtypen** (z.B. **Administration /Vertrieb/Projekt-Subtypen**) werden die Subtypen mit den Prozessen verknüpft (das gleiche Vorgehen für **Marketing**).

Hinweis: Subtypen können auch einzelnen Status eines Prozesses zugeordnet werden. Damit ist der Status dann nur an einem Vorgang mit diesem Subtyp verwendbar.

Erstellen von Subtypen

Prozess-Subtypen erstellen Sie in der Liste aus dem Menü **Administration/Vertrieb/Projekt-Subtypen**.

1. Erstellen Sie in der Liste einen neuen Datensatz (siehe auch Tipp unten).
2. Vergeben Sie einen **Namen** (mehrsprachig) und vor allem einen eindeutigen **Identifizier** (Dreierkürzel) sowie eine **Global ID**.
3. Wählen Sie den **Prozess**, an welchem der Subtyp verwendet werden soll.
4. Entscheiden Sie im Feld **Sequenz**, an welcher Position im Auswahlmenü des entspr. Formular der Eintrag erscheinen soll.
5. Speichern Sie den Datensatz!

Nach administrativen Änderungen dieser Art bitte immer den Server-Cache löschen.

Tipp: Markieren Sie einen Eintrag des Prozesses, an dem Sie den neuen Subtyp aufrufen möchten und kopieren Sie den Eintrag. Überarbeiten Sie den **Namen** und die Einträge in den Feldern **Identifizier**, **Global ID** und **Sequenz**. Nach Speichern, steht der Subtyp an dem entsprechenden Formular zur Verfügung.

Siehe auch: Haben Sie einen bereits vorhanden Subtyp (keinen neu erstellten) geändert bzw. überarbeitet (Name geändert) dann informieren Sie sich bitte hier -> [Verwaltung von impliziten Beziehungen](#), um die Wertänderung auf anhängende Objekte zu übertragen.

Zugriff auf Datensätze durch Prozess-Status-Änderung

Für bestimmte Prozess-Status kann der **Zugriff** neu gesetzt werden, wenn dieser Status erreicht und vom Anwender gesetzt wird. Für den Zugriff kann **R** (read), **W** (Write) und **D** (delete) gesetzt werden. Dabei können z.B. auch die sogenannten Platzhalter-Gruppen (Rollen) mit Rechten bedacht werden. In Kombination mit dem Schlüssel **D** oder **R** kann eine Platzhalter-Gruppe angegeben werden, welche die entsprechenden Rechte durch den betreffenden Status bekommen.

Hinweis: Den Record-Zugriff vergeben Sie an einem markierten Status, indem Sie im rechten Reiter **Zugriff**, den entsprechenden Lese-, Schreib- oder Löschzugriff für eine Rolle setzen. Informieren Sie sich in der Gruppen-Zuordnung über die entsprechenden Platzhalter-Gruppen (Placeholder). **D**, **W** oder **R** ohne Nummer bedeutet, dass der Datensatz-Eigentümer das entsprechende Recht besitzt.

Beispiel:

Beim Wechsel des Personen-Lead-Status in "**gesperrt**", "**ausgeschieden**", "**inaktiv**" oder "**Konkurrenzprodukt im Einsatz**" wird der Zugriff der Person auf "**R0,D103**" gesetzt, d.h., die Welt (**World**, Gruppe **0**) darf in diesem Datensatz-Status nur noch lesen, aber der Acc-Manager (Platzhalter-Gruppe **103**) darf löschen, also auch den Datensatz verändern. Der Datensatz und der Status kann dann nur noch vom Acc-Manager oder einem Administrator verändert werden.

In der Regel werden Sie den Zugriff für finale Status (**DON** im Feld **Offen**) setzen, damit Änderungen an solchen Datensätzen nur noch durch dazu berechtigte Personen (Vertriebsleiter ...) erfolgen können.

Ist durch den Anwender ein Status mit dem entsprechenden Zugriff gewählt worden, so wird der im entsprechenden Prozess gesetzte Zugriffsschlüssel bei CPY_ACC_PSC_ACC gleich y auf das Objekt des Prozesses kopiert und wenn auch die Variable CPY_PSC_ACC_ASS_OBJ gleich y ist, auch auf die dem Objekt bereits zugeordneten Aktivitäten kopiert.

Beide Variablen können unabhängig voneinander eingestellt werden.

- + Ist CPY_ACC_PSC_ACC gleich y, so wird bei einem Statuswechsel der Zugriff des Zielstatus aus der Prozessdefinition auf das Objekt übernommen.
- + Ist CPY_ACC_PSC_ACC gleich n, so ändert sich der Zugriff des Objektes bei einem Statuswechsel nicht.
- + Ist CPY_PSC_ACC_ASS_OBJ gleich y, so wird bei einem Statuswechsel der (ggf. geänderte) Zugriff des Objektes auf dessen zugeordnete Objekte übernommen.
- + Ist CPY_PSC_ACC_ASS_OBJ gleich n, so ändern sich die Zugriffe der zugeordneten Objekte bei einem Statuswechsel nicht.

Regeln der Zugriffs-Vererbung über die Variable CPY_PSC_ACC_ASS_OBJ

Die Umgebungsvariable steuert die Vererbung ausgehend von Vorgängen und Kontakten. Sie kopiert den Zugriff des Objektes auf die zugeordneten Objekte (y / n)

Regel 1

Wenn sich der Zugriff eines Vorganges oder eines Kontaktes ändert, dann erben die direkt zugeordneten Dokumente sowie die Aktivitäten, die den Vorgang als Hauptvorgang haben, diesen Zugriff.

Regel 2

Wenn an einer Aktivität der Hauptvorgang neu zugeordnet wird, dann erbt die Aktivität dessen Zugriff.

Regel 3 (Ausnahme)

Das Vererben der Zugriffe bei Änderung des Zugriffs interner Kontakte auf die zugeordneten Aktivitäten und Dokumente ist ab der Version 5GL-20110204 abgeschaltet.

Regel 4 (Ausnahme)

Das Vererben der Zugriffe bei Änderung des Zugriffs externer Kontakte auf die zugeordneten Aktivitäten erfolgt ab der Version 5GL-20110204 nur noch dann, wenn es keine valide PRO_GID gibt (d.h. wenn der Aktivität kein Vorgang zugeordnet ist). In diesem Fall hat das Feld "Für Kontakt" den Vorrang (bei Terminen heißt das Feld "Hauptteilnehmer", beim Telefonat heißt das Feld "Gespräch mit").

Regel 5

Der Zugriff des Vorgangs wird auch auf vorgangsspezifisch zugeordnete Produkte vererbt, auch dies steuert die Umgebungsvariable.

Zur Sonderregel mit dem "Global Flag" an Dokumenten siehe -> [Dokumentzugriff](#).

Siehe auch: -> [Rollen -Placeholder- und folgende](#)

Kontext

Die Darstellung des Zustandes eines Datensatzes abhängig vom Status kann über ein Template gesteuert werden. Datensätze im entsprechenden Status werden durch die angegebene Template-Definition formatiert.

Statushilfe pflegen und bearbeiten

Für die Statusauswahl in den Formularen kann der Administrator einen HTML-Text pflegen, der dem Anwender eine Erläuterung (Hilfetext) zum auszuwählenden Status bietet. Dieser Text wird als HTML-File generiert und ist als BLOB in der Datenbank eingetrag. Der Inhalt des HTML-Files wird aus dem Namen des **Status** und aus der **Beschreibung** des Status gebildet.

Hinweis: PisaSales liefert keine neuen Statushilfen aus. Da die Statushilfen Informationen für die Anwender in Ihrem Haus bereitstellen sollen, ist es sinnvoll, die Hilfeseiten bezogen auf Ihre internen Prozesse zu erstellen.

Das Layout der Statushilfe wird durch die CSS-Datei **HLP_PSA_STYLESHEET.CSS** in der Datenbank bestimmt. Um das Layout zu ändern, müssen Sie die CSS-Datei aus der BLOB-Verwaltung exportieren und lokal modifizieren. Danach ist das im System vorhandene BLOB mit der modifizierten Datei wieder zu ersetzen (importieren).

Statushilfe generieren

Die Statushilfe wird grundsätzlich an einem bereits vorhandenen Prozess-Status generiert.

1. Öffnen Sie das Menü **Administration/Prozessdefinition**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Prozess aus.
3. Markieren Sie im Übersichtsbaum den Status, für den der Hilfetext bearbeitet werden soll.
4. Prüfen Sie, ob **Status**-Name (Reiter **Prozess-Status**) und die **Status-Beschreibung** (Reiter **Hilfe**) zweisprachig gepflegt sind.

Einzelne Statushilfe generieren

- + Wechseln Sie in den Reiter **Hilfe**.
- + Bearbeiten oder erstellen Sie den Beschreibungstext im Feld **Beschreibung**.
- + Klicken Sie den Button **Generieren**.
- + Die Statushilfe wird automatisch als zwei BLOBs in der jeweilig gepflegten Sprache erstellt.
- + Das Ergebnis der aktuellen Sprache sehen Sie sofort im Hilfebereich.
- + Klicken Sie das Globus-Icon am Feld Beschreibung.
- + Entfernen Sie für die zweite Sprache die Hashmarks (###) und übersetzen Sie den String.
- + Klicken Sie ein weiteres Mal **Generieren**, um die Änderungen zu übernehmen.

Zum Überarbeiten der Statushilfe ändern Sie einfach den Beschreibungstext und gehen weiter vor wie oben beschrieben.

Mehrere Statushilfen generieren

- + Wechseln Sie in der Prozessdefinition unter **Allgemein** in die Liste **Prozess-Status**.
- + Prüfen bzw. korrigieren Sie ggf. die Einträge in den Feldern **Status** und **Beschreibung** auf Mehrsprachigkeit (Globus-Icon).
- + Markieren Sie alle Status, zu denen die Hilfe generiert werden soll.
- + Führen Sie die Funktion **Hilfe generieren** in der Funktionsleiste aus.

An jedem Formular, das den bearbeiteten Prozess repräsentiert, wird die Hilfe nun für den entsprechenden Prozess-Status angezeigt.

Hinweis: Über die Erstellung von BLOBs, den Umgang mit ihnen und wichtige Hinweise zum Speichern von BLOBs informieren Sie sich bitte in der Dokumentation zu PiSA cubes.

Standardaktivitäten erstellen bzw. anpassen

Hier erstellen Sie neue Standardaktivitäten (Aufgabe, Termin, Telefonat) oder passen vorhandene Standardaktivitäten an. In Standardaktivitäten legen Sie bspw. von Anfang an die **Zuständigkeit** permanent fest. So können mit der Standardaktivität auch Vorlagen oder Blankodokumente zum Erstellen von Berichten zum Vorgang, Kontaktberichten o.ä. bereitgestellt werden. Um die Standardaktivitäten im entsprechenden Prozess verwenden zu können, müssen sie einem **Prozess-Status** zugeordnet werden.

1. Wählen Sie den entsprechenden Prozess aus.
2. Prüfen Sie, welche Status für den Prozess angelegt sind. Nur für diese Status können Sie Standardaktivitäten anpassen bzw. hinzufügen.
3. Markieren Sie links im Übersichtsbaum den **Prozess-Status**, zu dem Sie Aktivitäten erstellen oder bearbeiten möchten.
4. Expandieren Sie im Übersichtsbaum den Prozess-Status, um die zugeordneten Aktivitäten anzuzeigen. Expandieren Sie ggf. die jeweilige Aktivitätenkategorie.
5. Klicken Sie in der Funktionsleiste eine Funktion in den Unterdialogen **Aufgabe** bzw. **Termin** oder **Telefonat**, wenn Sie zu dem markierten Status eine neue Aktivität erstellen möchten, und bearbeiten Sie die neue Standardaktivität.
6. Markieren Sie eine vorhandene Aktivität (Symbol im Übersichtsbaum) und wechseln Sie in den Reiter rechts **Standard-...**, wenn Sie eine vorhandene Standardaktivität bearbeiten möchten.
7. Tragen Sie alle erforderlichen Standardwerte der Aktivität (z.B. Aufgabe) ein, die dann als Default für die Standardaktivität gelten. Nur über diesen Weg können Sie die Standardwerte auch wieder verändern oder die Standardaktivität löschen.
8. Grundsätzlich ist der Benutzer, der den Datensatz anlegt, welcher eine Standardaktivität nachzieht, auch der Zuständige dieser Standardaktivität. Sie können aber einen **Zuständigen** oder eine **Rolle** festlegen, der immer für diese konkrete Standardaktivität zuständig ist. Die Rolle eines Benutzers wird in der Kontaktbeziehung an einem Vorgang oder einem Kontakt festgelegt. Wird an der Standardaktivität **Zuständiger** und auch **Rolle** eingetragen, so wird erst auf die Rolle geprüft und fixiert. Nur wenn kein Rollen-Kontakt gefunden wird erhält der Zuständige die Aktivität.
9. Speichern Sie alle Änderungen.
10. Einem einzelnen Prozess-Status können Sie mehrere Aktivitäten zuordnen.
11. Prüfen Sie ggf., ob der **Beginn Offset** (h) und die **Dauer** dem Vertriebsablauf in Ihrem Unternehmen genügen.
12. Speichern Sie die Prozessdefinition.

Beginn Offset und Dauer von Standardaktivitäten

Beginn Offset und **Dauer** sind Defaultwerte für die Zeit zur Abarbeitung einer Standardaktivität, bis diese selbstständig eskaliert. Diese Zeit kann natürlich später über die Aktivität selbst beeinflusst werden. **Beginn Offset** im Prozess bestimmt die Zeit, die standardmäßig dem aktuellen Zeitpunkt der Erstellung einer Aktivität zugeschlagen wird, bis sie beginnt, d.h. der Beginn der Aktivität wird um den eingetragenen Wert verschoben.

Geben Sie keinen Wert für **Beginn Offset** an, beginnt die Standardaktivität sofort mit dem Anlegen. Bei Standardaktivitäten, die auch eine gewisse Dauer erfordern, wird zusätzlich die **Dauer** aufgeschlagen, bis die Aktivität automatisch eskaliert. Damit wird die Zeitspanne von Beginn bis Fälligkeit beeinflusst. Ist keine Dauer eingetragen, eskaliert die Standardaktivität sofort mit Beginn (also z.B. beim Anlegen des Angebotes).

Umgebungsvariablen

Beim Erstellen von Datensätzen zu einem Prozess (Lead, Angebot usw.) werden standardmäßig automatisch auch Standardaktivitäten erstellt, wenn solche am Prozess definiert sind. Dieses Feature können Sie über die Umgebungsvariable **PSA_CPY_ACT_OPR_STD** (default y) bei Bedarf abschalten.

Beginn Offset und Dauer von Standardaktivitäten richtet sich nach der Arbeitszeit im Unternehmen.

Die Werte, welche die Arbeitszeit vom Mitarbeiter/Unternehmen regeln, werden in Umgebungsvariablen definiert. Diese werden bei der Erzeugung von Standardaktivitäten herangezogen (**Beginn Offset** und **Dauer**):.

Siehe auch: -> [Interne Mitarbeiter manuell neu anlegen](#) -> [Arbeitszeitmodell](#)

Offset-Feld

Für verschiedene Standardaktivitäten kann es erforderlich sein, den **Beginn Offset** nicht allein auf den Beginn der Aktivität zu beziehen, sondern z.B. auf Datumsfelder des Vertriebsprozesses Angebot (Vaterobjekt der Standardaktivität) wie Angebotsfrist oder Bindungsfrist. Diese Bezugfelder können unter **Beginn Offset-Feld** eingetragen werden.

Geben Sie einen negativen Wert ein (-XX,00), dann ist der Zeitpuffer dem aktuellen Zeitpunkt der Erstellung einer Standardaktivität mit Anlegen des Vertriebsprozesses (z.B. Angebot), zu dem die Standardaktivität gehört, zuvor gesetzt. Bezogen auf ein Beginn Offset-Feld könnte z.B. für den Projektverantwortlichen fünf Tage **vor** Ablauf der Bindungsfrist eines Angebots eine entsprechende Aufgabe generiert werden.

Hinweis: Wenden Sie sich bei Erfordernis bitte an Ihren PisaSales-Customizer, um zu erfahren, welche Namen die entsprechenden Datumsfelder des Vaterobjektes im Datenmodell verwenden.

Fixierter Zugriff an Standardaktivitäten - Fixiert-Flag

Das bekannte Fixiert-Flag an Aktivitäten ist auch am Prozess in allen drei Standardaktivitäten-Formularen schreibbar (default = ON). Damit kann der Administrator bereits in der Prozessdefinition z.B. einem delegierten Kontakt erlauben, die Fälligkeit anzupassen, indem er es deaktiviert.

Vorgabe von Standard-Ordnerstrukturen am Prozess

Am Prozess kann eine Standard-Ordnerstruktur vorgegeben werden. Das Verhalten entspricht dem der Standard-Aktivitäten beim Erstellen eines neuen Prozesses durch den User. Dem prozessbehafteten Objekt, z.B. einem Angebot, wird bei Neuanlegen oder Statuswechsel automatisch eine Standard-Ordnerstruktur zugeordnet. Die Ordner-Struktur kann Dokumente enthalten. Dadurch sind Sie in der Lage, Dokument-"Vorlagen" oder neutrale Dokumente am Prozess vorzugeben.

Achtung: Alle Standarddokumente und Standarddokumentordner, die in der Prozessdefinition konfiguriert werden, sollten das Globalflag besitzen und keinen speziellen Zugriffsbeschränkungen unterliegen. Der Zugriff wird über die Vererbung der Zugriffsrechte des Prozesses gesichert.

Prozessempfehlung, Szenarien

Im Zusammenhang mit diesem Feature bieten sich die im Folgenden genannten Szenarien an. Wir verwenden folgende Begriffe:

Standard-Dokument

Alle am Prozess bereitgestellten Dokumente. Das sind i.d.R. Dokument-"Vorlagen" oder neutrale Dokumente:

Dokument-"Vorlage" (nicht mit PisaSales Vorlagen verwechseln)

Eine "Vorlage", die vorgangsspezifisch kopiert und manuell angepasst wird (z.B. ein standardisiertes Angebots- oder Kalkulationsblatt, in welches Positionen und Preise manuell eingetragen werden, z.B. falls kein Quoting genutzt wird)

Neutrales Dokument

Z.B. allgemeine Geschäftsbedingungen oder Standard-Vertragsdokumente, die immer Bestandteil der Vorgangsdokumentation sind, aber keine vorgangsspezifischen Inhalte enthalten

Szenario: Vorgabe von Ordnerstrukturen am Prozess

Hier werden vom Administrator direkt am Prozess (z.B. Angebot) Standard-Dokumente-/Ordner zugeordnet, die dann immer automatisch mit Anlegen des Prozesses durch den User an dem z.B. Angebot zur Verfügung stehen.

Admin:

- + Freigegebene Dokument-"Vorlagen" (Word) am Prozess vorgeben und Kopierflag setzen
- + Freigegebene neutrale Dokumente (PDF) am Prozess vorgeben und Kopierflag nicht setzen

Vorgangsbearbeiter:

- + Der Vorgangsbearbeiter arbeitet ausschließlich im Dokumentordner.
- + Er nutzt eine vom Prozess bereitgestellte Dokument-"Vorlagen"-Kopie (automatisch in Entwicklung). Diese Kopie ist bereits das vorgangsspezifische Dokument.
- + Die Funktion Dokument ableiten benötigt er i.d.R. nicht.
- + Er bearbeitet das Dokument, gibt es frei und erzeugt ggf. ein PDF-Dokument.

Szenario: Vorgabe von Ordnerstrukturen über Mappen

Hier übernimmt der User mit einer Dokument-Mappe vorgegebene Standard-Dokumente-/Ordner und leitet vorgangsspezifische Dokumente ab.

Admin:

- + Freigegebene Dokument-"Vorlagen" (Word) und neutrale Dokumente (PDF) in Mappe vorgeben

Vorgangsbearbeiter:

- + Der Vorgangsbearbeiter arbeitet ausschließlich im Dokumentordner
- + Er kopiert die Mappe (z.B. aus dem Browser) per Drag-and-Drop in den Vorgang (nur Win-Client)
- + Er nutzt die Funktion **Dokument ableiten**, um aus einer Dokument-"Vorlage" ein vorgangsspezifisches Dokument abzuleiten.
- + Vergisst er, ein "Vorlage" zu kopieren, kann er das Original nicht bearbeiten, weil es **Freigegeben** ist.
- + Er bearbeitet das Dokument, gibt es frei und erzeugt ggf. ein PDF-Dokument

Siehe auch: zu **Dokument ableiten** Kapitel *Dokumente und Mappen* -> **Dokument ableiten**

Definition von Standard-Ordnerstrukturen am Prozess

Die Definition der Standard-Ordnerstruktur erfolgt im Reiter **Standard-Dokumente** der Prozess-Definition. Es gibt folgende Optionen:

Dokumente automatisch kopieren

Das Flag **Kopieren** an der Prozess-Dokument-Beziehung (nur sichtbar im Baum-Unterformular) steuert, ob dem prozessbehafteten Objekt (z.B. Angebot) das Standard-Dokument 1. nur zugeordnet oder 2. kopiert und zugeordnet wird.

Dadurch lassen sich automatisch vorgangsspezifische Dokumentkopien erstellen. Es gelten die gleichen Kopierregeln, wie für die Standard-Funktion **Duplizieren**, jedoch ohne Versionsabfrage:

- + Es wird keine neue Version des Standard-Dokuments angelegt, sondern ein originäres Dokument mit neuer Dokumentnummer und gleichem Betreff/Dateinamen.
- + Die Kopie eines freigegebenen Dokuments erhält automatisch den Dokumentstatus **in Entwicklung**

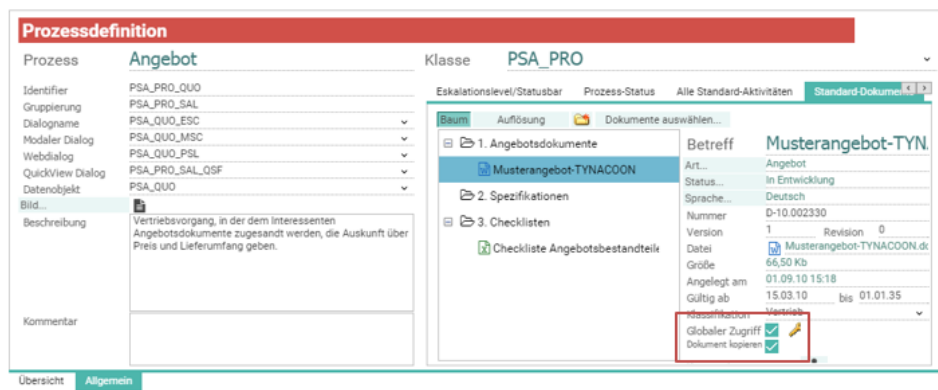


Abbildung 18-11: Ordner- und Dokumentstrukturen am Prozess

Statusabhängige Zuordnung von Ordnern und Dokumenten

Sie können festlegen, mit welchem Prozessstatus ein Ordner automatisch bereitgestellt wird. Das Feld **Status** ist nur sichtbar, wenn ein Ordner markiert ist.

Statuslose Elemente der Standard-Ordnerstruktur (**Status** = leer) werden bei Neuanlage auf das prozessbehaftete Objekt (z.B. Angebot) übertragen, statusbehaftete (**Status** = befüllt) bei Wechsel in den angegebenen Status. Es gelten folgende Regeln:

- + Statusbehaftete Ordner/Dokumente müssen der ersten Ebene zugeordnet sein.

- + Das Systems prüft bei der Zuordnung Dokumente ohne gesetztes **Kopier**-Flag auf Identität und Ordner auf Namensgleichheit. Dadurch werden Mehrfachzuordnungen unterbunden, z.B. wenn ein Status mehrfach eingenommen wird.

Beispiel:

Bei Neuanlegen eines Angebotes soll der Ordner "Angebot" inklusive Angebots-"Vorlage" zugeordnet werden. Bei Wechsel in den Status **Angebotsabgabe erfolgt** soll im Ordner "Angebot" ein weiteres neutrales Dokument hinzugefügt werden. Dies wird wie folgt in der Liste Standard-Dokumente definiert:

Achtung: Verwechseln Sie "Status" in diesem Fall nicht mit dem Dokumentstatus, es ist der Prozessstatus gemeint.

Ordner Angebot (**Status** = leer);

Dokument Angebotsvorlage (**Status** = leer, **Kopieren**=ON)

Zweiten Ordner Angebot erstellen.

Ordner Angebot (**Status** = Angebotsabgabe erfolgt)

Dokument Neutral (**Status** = Angebotsabgabe erfolgt, **Kopieren**=OFF)

Siehe auch: Kapitel Vertrieb -> Überführen und Kopieren eines Vorgangs ff.

-> Die Auswahl von Dokumenten beim Überführen von Vorgängen

-> Nachträgliche Übernahme von Standard-Ordnerstrukturen aus dem Prozess

BLOB Dokumentordner

Admin: Wenn Ihr Customizer eigene Ordnersymbole/-farben definiert hat (BLOBs), kann er für diese auch per Definition den leeren und nicht leeren Zustand definieren. Dafür gibt es die Variable `PSA_DOC_DIR_CSO_APP_PIC`. Wenn z.B. ein blaues (`CSO_DIR_BLU`) und ein rotes Symbol (`CSO_DIR_RED`) existieren, dann kann mit dem Wert

`"EMPTY:=CSO_DIR_BLU_EMPTY,NOT_EMPTY:=CSO_DIR_BLU`

`EMPTY:=CSO_DIR_RED_EMPTY,NOT_EMPTY:=CSO_DIR_RED"` leer und nicht leer für blaue und rote Ordner definiert werden, sofern eine EMPTY-Variante des BLOBs existiert. Leere Blob-Symbole sind durch das Postfix `_LGT` definiert.

Einen neuen Prozess anlegen

Als Administrator können Sie bei Bedarf für Kontakte wie Unternehmen/Personen einen neuen Prozess (Gruppe) anlegen. Auch bei Servicevorgängen kann mit derselben Vorgehensweise ein neuer Prozess (Typ/Vorgang) erstellt werden.

Achtung: Prozesse für Projektmappen und Vertriebsvorgänge kann nur ein PisaSales-Customizer anlegen.

Hinweis: Sie können vorhandene Klassen kopieren und die vorgegebenen Einträge der neuen Kontaktkategorie anpassen.

1. Öffnen Sie das Menü **Administration/Prozessdefinition**.
2. Wechseln Sie in das Unterformular **Allgemein**.
3. Suchen und wählen Sie einen Prozess der entsprechenden Klasse (z.B. **PSA_PRS** bzw. **PSA_ORG** oder **PSA_SVC**), welcher dem neuen Prozess am nächsten kommt.
4. Wählen Sie den Standardbefehl **Datensatz duplizieren**, um Prozess-Status und Standardaktivitäten nach dem einfachen Kopieren des Datensatzes neu zuzuordnen. Dadurch ist gesichert, dass die korrekte Dialogbeziehung übernommen wird.
5. Überschreiben Sie den Eintrag im Feld **Prozess**.
6. Vergeben Sie einen eindeutigen **Identifizier**.
7. Gehen Sie für Prozess-Status und Standardaktivitäten vor wie oben beschrieben.
8. Erstellen Sie mindestens einen Status für den neuen Prozess.

Achtung: Der neue Prozess muss mindestens einen Status besitzen!

9. Speichern Sie den Datensatz!

Die neue Kategorie können Sie jetzt in dem entsprechenden Formular am Feld **Gruppe** bzw. am **Typ/Vorgang** auswählen.

Statusbar -Eskalationsmanagement-

Hinweise zum Eskalationsmanagement

Das Eskalationsmanagement kann grundsätzlich auf alle Prozesse im Vertrieb, im Service oder auch auf Kontakte angewandt werden. In der Prozessdefinition (Administrator) von PisaSales kann man die Standard-Eskalationslevel pro Prozess frei definieren. Zu jedem Level kann eine beliebige Anzahl von **Kontakten**, die benachrichtigt werden sollen, hinzugefügt werden. Außerdem ist es möglich, einem Level **Rollen** als Platzhalter für Kontaktrollen des jeweiligen Objektes, auf das sich der Prozess bezieht, zuzuordnen. Diese Rollen werden aufgelöst, wenn eine Eskalation eine Aktion auslöst.

Für jeden Kontakt/Rolle kann eine Aktion angegeben werden (Feld: **Aktion (Benachrichtigung)**), die statt der Standardaktion des Levels (Feld: **Aktion (Statusbar)**) für diesen Kontakt bzw. diese Rolle ausgeführt werden soll.

Das Eskalationsmanagement ist **auch** insbesondere im Service von besonderem Interesse, weil die Einhaltung der mit dem Kunden vereinbarten Reaktions- oder Verfügbarkeitszeiten in der Regel die höchste Priorität hat.

Hinweis: Das Entwickeln eines Eskalationsmanagements für verschiedene Prozesse ist nicht unmittelbarer Bestandteil dieser Dokumentation, da hierzu weitergehende Informationen und Customizerkenntnisse erforderlich sind. Sie finden aber entsprechende Hinweise weiter unten im Abschnitt PisaSales-Statusbar. - [> PisaSales-Statusbar](#).

Wenden Sie sich bitte auch an den PisaSales-Support oder direkt an Ihren PisaSales-Projektierer.

PisaSales-Statusbar

In PisaSales ab Version 6.1 gibt es die sogenannte Statusbar. Das ist ein Bereich, in dem Zustände zum geladenen Datensatz mit Hilfe von Symbolen oben rechts in Stammformularen dargestellt werden können, z. B. am Unternehmen oder am Vertriebsvorgang.

Siehe auch: Kapitel Business Intelligence -> Statusbar in Formularen -Status monitoring-

Die Anzeige wird über das integrierte Eskalationsmanagement in PisaSales verwaltet.

Grundlagen zur Implementierung des Eskalationsmanagements in PisaSales

Im Menü **Administration/Prozessdefinition** gibt es unter **Allgemein** den Reiter **Eskalationslevel**. Hier können Sie als Administrator die Standard-Eskalationslevel pro Prozess frei definieren. Sie müssen folgende Attribute vergeben:

- + Levelnummer
- + Levelname
- + Standardaktion des Levels (Auswahl: Nachricht, Aufgabe, Mail)
- + Parameter für die Auswertungsmethode des Levels

Im Reiter **Kontakte** wählen Sie zu jedem Level die internen Kontakte aus, für die eine Aktion ausgeführt werden soll. Außerdem ist es möglich, einem Level **Rollen** zuzuordnen. Diese Rollen (Easy-Customizing) sind Platzhalter für Kontaktrollen zum jeweiligen Objekt, auf das sich der Prozess bezieht. Die Rollen werden aufgelöst, wenn eine Eskalation eine Aktion auslöst. Im Feld **Aktion** können Sie die Standardaktion des Levels personen- oder rollenbezogen überladen. Aktionen sind unter dem Menü **Administration/Vertriebsvorgänge/Eskalations-Aktionen** definiert.

Eigene Elemente in die Statusbar aufnehmen

Prozessdefinition

Prozess: **Angebot** Klasse: **PSA_PRO**

Eskalationslevel/Statusbar | Prozess-Status | Alle Standard-Aktivitäten | Standard-Dokumente

Methoden, mit der das Level ermittelt wird

Level	Name	Aktion (Statusbar)	Parameter (Statusbar)	Aktion (Benachrichtigung)	Parameter	Bild (groß)	Bild (klein)
1	Umsatz >= 10000 & <= 100000	Filterergebnis	FLT_GID:=CSA330147B8A13D7E0430E01A				
2	Umsatz > 100000	Drill-Down Ergebnis	100000				
3	Kein Kontakt in den letzten 30 Tagen	Feldwert					
3	Kontakt in den letzten 30 Tagen	Mitbewerber - Konkurrenzsituation	AF7795B1D84B42B1B81AB7C				

Statusbar-Methoden

Name	Klasse	Konfigurationsdialog	Beschreibung	Position	Identifier
Filterergebnis	de.pisa.psa.scn.ccp.PsaCcpHeaFit	PSA_CCP_HEA_FLT_SSF	FLT_GID:=Filter-GID	10	PSA_CCP_HEA_MTH_FLT
Drill-Down Ergebnis	de.pisa.psa.scn.ccp.PsaCcpHeaDrlDwn	PSA_CCP_HEA_DRL_DWN_SS	HIS_IDN:=Suchpfad GID_FLD:=Gid-Feld	20	PSA_CCP_HEA_MTH_DRL
Feldwert	de.pisa.psa.scn.ccp.PsaCcpHeaFldVal	PSA_CCP_HEA_FLD_VAL_SSF	Feld1:=Suchbedingung Feld2:=Suchbedi	30	PSA_CCP_HEA_MTH_FLD
Mitbewerber - Konkurrenzsitu	de.pisa.psa.scn.ccp.PsaCcpHeaCptSal		FLD:=TRN_OVR/TRN_OVR_SUC CNT OPI	40	PSA_CCP_HEA_MTH_CPT
Eskalation: Serviceaufträge	SESC_EVL_SVC_ORD		VAL:=Wochen nach dem Wunschtermin	50	PSA_CCP_HEA_MTH_ESC
Eskalation: Servicemeldungen	de.pisa.psa.scn.PsaEscLevEvlSvc		VAL:=Wert um den "Offen seit" übersch	60	PSA_CCP_HEA_MTH_ESC

Abbildung 18-12: Erweiterte Eskalationstabelle

Neue bzw. eigene Statusbar-Elemente werden in der Eskalationstabelle der Prozessdefinition definiert. Dafür wurde die Eskalationstabelle erweitert. Die Funktionalität der bisherigen Eskalations-Implementierung bleibt erhalten.

Es gelten folgende Regeln:

- + In der Statusbar können im Standard maximal 3 Elemente dargestellt werden.
- + Für jedes Element können beliebig viele Level definiert werden.
- + Es wird pro Element ein Default-Level benötigt. Es erhält das Level "-1"
- + Es gibt keine benutzerspezifische Konfiguration
- + Die Level lassen sich mit folgenden Methoden ermitteln:
 - + **Aus einem Filterergebnis**; z.B. Unternehmen ist in der Ergebnismenge des Filters "x" enthalten. Als Parameter wird die Filter-GID eingetragen.
 - + **Aus einer Drill-Down-Analyse**; z. B. Unternehmen ist in der Faktentabelle des Drill-Downs "x" enthalten. Als Parameter wird der Drill-Down-Pfad eingetragen.
 - + **Aus dem Wert eines Feldes**; z. B. Umsatz <X. Als Parameter wird Feld-Name, Vergleichsoperator und Wert eingetragen.
 - + **Aus dem Ergebniswert einer beliebigen Methode**. Als Parameter wird der Methodenname eingetragen.

Die Parameter können in einem Konfigurationsdialog erfasst werden. Dafür gibt es an der Liste [Eskalationslevel/Statusbar](#) die Funktion [Konfiguration anwenden](#). Werden im Customizing weitere Methoden zur Auswahl bereitgestellt, kann der zugehörige Konfigurationsdialog in der Verwaltungstabelle [Administration/Werkzeuge/Statusbar-Methoden](#) eingetragen und spezifiziert werden.

Die gesamte Konfiguration eines Levels können Sie kopieren ([Konfiguration kopieren](#)) und so auf einen neuen Level-Datensatz übertragen.

Die Zustandsberechnung übernimmt der PisaSales-Job [Statusbar aktualisieren](#). Identifier ist PSA_CCP_HEA. Er führt die in der Tabelle eingetragenen Aktionen/Methoden aus und trägt am Stammdatensatz die Level-Werte in die Felder [Statusbar 1 Level](#), ..., [Statusbar 3 Level](#) sowie die dafür definierten Symbole in die Felder [Statusbar 1 Bild](#), ..., [Statusbar 3 Bild](#) ein.

Der Job kann direkt aus der Definitionstabelle gestartet werden ([Konfiguration anwenden](#)).

Die Symbole pro Level sind mit einer maximalen Größe von 24x24px bereitzustellen. Für jedes Element sollte ein eigenes Default-Symbol (grau) hinterlegt werden. Es wird dargestellt, falls vom Job kein Level-Wert eingetragen wurde. Ist kein Default-Symbol hinterlegt, wird kein Symbol dargestellt. Die Position in der Statusbar bleibt dann leer.

Alternativ-Methode zur PisaSales-Statusbar -proprietär-

Hinweis: PisaSales empfiehlt gegenüber der nachfolgenden proprietären Methode die Verwendung der PisaSales-Statusbar.

Die Statusbar in PisaSales deckt fast alle Objekte ab, ist relativ einfach zu handhaben bzw. anzupassen und basiert auf verbesserten Mechanismen zur Auswertung/Anzeige von eskalierten Zuständen.

Alternativ zur Statusbar kann das Eskalationsmanagement aus früheren PisaSales-Versionen weiterhin verwendet werden. Neben der Möglichkeit, nach einem Upgrade das vorhandene Eskalationsmanagement auf die PisaSales-Statusbar zu überschreiben, können Sie weiterhin die vorhandene Eskalationsanzeige verwenden und auf die gleiche Weise weitere Objekte damit versorgen.

Alternatives Eskalationsmanagement

Wenn Sie die alternative Methode verwenden, achten Sie dann auf weitergehende Informationen, die sich darauf beziehen, dass...

- + in den Formularen, die Objekte mit möglichen Eskalationslevels enthalten, ein spezieller Reiter zum Anzeigen der Eskalationslevels definiert werden muss,
- + für jeden Vertriebsprozess die Auswertung der Levels über Klassen und Methoden zu implementieren ist,
- + die Implementierung über Umgebungsvariable dem System bekannt zumachen ist,
- + ein vorhandener Scanner zu starten oder ein neuer Scanner-Thread zu erzeugen ist.

Siehe auch: -> [Grundlagen zur Implementierung des Eskalationsmanagements in PisaSales](#)

Ist eine Eskalation vollständig definiert, kopiert das System bei Neuanlegen eines Vorganges automatisch die Standard-Leveldefinition aus dem Prozess auf den Vorgang. Wird einem Vorgang ein Kunde zugewiesen, dann wird statt der Leveldefinition seines Prozesses, die Leveldefinition des Kunden auf den Vorgang kopiert.

Die Bestimmung des Eskalationslevels erfolgt über den Cron-Job **escalation-level-check-and-set** (Job-ID: **ESC_LEV_TST**). Der Job muss unter **Administration/Werkzeuge/Jobs** eingetragen und aktiviert sein (Status=**RUN**). Der Job durchläuft alle offenen Vorgänge, denen ein Eskalationslevel zugeordnet ist. Für jeden gefundenen Vorgang ruft er eine definierte Methode auf, die das aktuelle Eskalationslevel des Vorganges zurückliefert. Welche Methode das ist, wird in den Umgebungsvariablen definiert. Der Name setzt sich aus dem Identifier des Prozesses und dem Zusatz **_ESC_LEV_EVL_CLS** zusammen. Als Wert ist eine Klasse eingetragen, die das Interface "PsaEscLevEvl" implementieren muss. Für Serviceanfragen ist dies beispielhaft geschehen. Die Umgebungsvariable heißt **PSA_SVC_CAL_ESC_LEV_EVL_CLS** und hat den Wert **de.pisa.psa.scn.PsaEscLevEvlSvc**. Auf diese Weise kann für jeden Prozess eine eigene Logik definiert werden.

Übersicht -Eskalationsmanagement im Service-

Die Eskalation sichert die fristgemäße Bearbeitung von Aufgaben, indem bei Erreichen eines initialen Vorgangsstatus oder nach Ablauf einer bestimmten Zeit eine definierte Aktion ausgelöst wird, z.B. die Benachrichtigung verantwortlicher Mitarbeiter, das Versenden von E-Mails oder das automatische Anlegen einer Aufgabe.

PisaSales integriert ein allgemeines Eskalationsmanagement, das grundsätzlich auf alle Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service angewandt werden kann. Da im Service die Einhaltung von vereinbarten Reaktions- oder Verfügbarkeitszeiten höchste Priorität hat, ist das Eskalationsmanagement für Servicemeldungen vom Typ Anfrage beispielhaft vorkonfiguriert. Bei Bedarf kann die Eskalation auch für die anderen Meldungstypen eingerichtet werden.

Beispielhafte Konfiguration der Eskalation an der Servicemeldung vom Typ Anfrage

Im Fall der Servicemeldung wird das Level über die Dauer bestimmt, seit wann die Meldung **Offen** ist. Hier kommt der Parameter der Leveldefinition zum Tragen.

VAL

legt die Anzahl der Tage fest, die eine Anfrage offen sein muss, damit sie dieses Level erreicht.

MSG

gibt die Meldung an, die an die zu benachrichtigenden Kontakte gesendet werden soll (verwaltet in -> [PiSA cubes/ Ressourcen/Meldungen](#)).

ICO

bestimmt das Icon, das am Vorgang für dieses Level dargestellt werden soll.

ICO_NRM

ist das Icon, das angezeigt wird, wenn kein Eskalationslevel erreicht wird.

Der Eskalationsstatus offener Servicemeldungen wird in der Meldungsliste (erstes Attribut) und im Meldungsformular oben rechts durch ein Kreissymbol dargestellt:

Weiß

Vorgang wurde noch nicht bewertet

Grün

Vorgang ist nicht eskaliert

Gelb

(Eskalationslevel 1): Vorgang ist um einen definierten Zeitraum überfällig -> automatisch Nachricht an den Bearbeiter

Rot

(Eskalationslevel 2): Vorgang ist um einen definierten Zeitraum überfällig -> automatisch Nachricht an Bearbeiter und Kundenverantwortlichen

Schwarz

(Eskalationslevel 3): Vorgang ist um einen definierten Zeitraum überfällig -

Die entsprechenden Icons werden in der PiSA cubes BLOB-Tabelle verwaltet (im Standard z.B. als **PSA_ESC_LEV_GRN** für den grünen Punkt).

Um die "Offen seit"-Berechnung im Service zu nutzen, muss der Job **servicecall-set-open-time** (Job-ID: **SVC_OPN_TIM**) aktiviert sein (siehe [Administration/Werkzeuge/Jobs](#)).

Für den Service ist es i.d.R. wichtig, ein Standard-Eskalationsmanagement für jeden Meldungstyp zu definieren. Für Kunden mit vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten wird ebenfalls ein Eskalationsmanagement definiert (Level 1 = Reaktionszeit minus Offset). Dieses überlagert dann das Standard-Eskalationsmanagement.

Diese Implementierung für Servicemeldungen vom Typ Anfrage kann ohne weiteres auch für alle anderen Servicemeldungen verwendet werden, sofern sich die Definition des Levels immer auf die "Offen seit"-Zeit bezieht. Es muss nur eine entsprechende Umgebungsvariable für den Prozess angelegt werden, welche dieselbe Auswertungsklasse angibt.

Installation des Eskalationsmanagements an anderen Prozessen im System - Customizing von Objekten-

Hinweis: Das Customizing von Objekten kann nur durch einen Customizer erfolgen.

Schritte

- + Eskalationslevel-Reiter im Formular anzeigen
- + Eskalationslevel und Eskalationsbild anzeigen
- + Level und Aktionen in der Prozessdefinition definieren
- + Implementierung für die Bestimmung des Levels schreiben
- + Implementierung in den Umgebungsvariablen bekannt machen
- + Scanner starten oder einen neuen anlegen und starten

Oberfläche anpassen

In der Oberfläche müssen einige Anpassungen vorgenommen werden, damit die Eskalationslevel angezeigt werden können.

In den Formularen, die Objekte mit möglichen Eskalationslevels enthalten, muss der Reiter PSA_ESC_LEV_SCI eingefügt werden. Dieser Reiter zeigt dann die Level, die für das Objekt definiert sind, und die entsprechenden Aktionen für jeden Level an. Als Assoziation zwischen dem Objekt und dem Leveldialog wird bei Vorgängen PRO_ESC und bei Kontakten CON_ESC verwendet.

In der Maske kann noch der aktuelle Level angezeigt werden. Hierfür gibt es bei Vorgängen die beiden Felder ESC_LEV und ESC_PIC. Beide sind in der Klasse PSA_PRO_STR definiert und enthalten einmal den aktuellen Level als Zahl und einmal als Bild. Äquivalente Felder gibt es bei Kontakten nicht und müssen folglich durchs Customizing hinzugefügt werden.

Level definieren

In der Prozessdefinition können für jeden Prozess beliebig viele Level mit mehreren Aktionen definiert werden.

Um einen neuen Level zu definieren, fügt man im Eskalationsreiter einen neuen Datensatz ein und vergibt einen Levelwert, einen sprechenden Namen und eine Standardaktion. Der Parameter ist dann abhängig von der Implementierung des Auswertealgorithmus.

Für jeden Level müssen jetzt noch Kontakte bzw. Rollen definiert werden. Jeder Kontakt kann eine vom Standard abweichende Aktion bekommen.

Implementierung der Level-Auswertung

Für jeden Prozess, der ein Eskalationsmanagement zur Verfügung stellt, muss eine Implementierung existieren, die für einen Datensatz den aktuellen Level bestimmt.

Diese Klasse muss das Interface `de.pisa.psa.scn.PsaEscLevEvI` implementieren oder die Klasse `de.pisa.psa.scn.PsaEscLevEvImp` erweitern. Die Methode `getNewLev` wird für jeden Datensatz aufgeru-

fen, der einen Eskalationslevel definiert hat. Als Rückgabewert hat die Methode ein Objekt vom Typ **Evl-Res**, das die Informationen darüber enthält, welcher der aktuelle Level ist und mit welchen Information die aufrufende Methode weiterarbeiten soll.

Diese Klasse kann entweder eine "echte" Javaklasse in Dateiform oder als "dynamische" Javaklasse im Repository hinterlegt sein.

Als Beispiel kann die Klasse **PsaEscLevEvlSvc** genommen werden. Diese Klasse bestimmt den Level von Servicemeldungen.

Implementierung bekannt machen

Die Implementierung der Level -Auswertung muss dem System bekannt gemacht werden.

Hierfür muss für jeden Prozess eine Umgebungsvariable angelegt werden, die den Klassennamen enthält. Der Variablenname setzt sich aus dem Prozess-Identifizier und dem String **_ESC_LEV_EVL_CLS** zusammen. Für Angebote wäre es beispielsweise **PSA_PRO_QUO_ESC_LEV_EVL_CLS**.

Ist die Klasse eine Javadei, dann ist der Wert der Umgebungsvariablen der Klassenname inklusive Paketnamen. Sollte es sich um eine "dynamische" Javaklasse handeln, dann ist der Wert ein **\$**, gefolgt von dem Namen des "Dynamischen Java"-Datensatzes.

Scanner für die Eskalation starten/anlegen

Es muss ein Scanner laufen, der in regelmäßigen Abständen die Level überprüft. Dieser Scanner ruft dann für jedes Objekt die Implementierung der Level-Auswertung auf.

Für Vorgänge ist der Job **ESC_LEV_TST** zu starten.

Sollte eine Eskalation für Kontakte gewünscht sein, muss ein Datenobjekt angelegt werden, das genauso wie **PSA_ESC_LEV_PRO_OPN** die Kontakte liefert, an denen ein Eskalationslevel definiert ist. Ein Scanner muss erzeugt werden (ähnlich wie **ESC_LEV_TST**), der dieses Datenobjekt übergeben bekommt, und die Information über die Kontaktbeziehung.

Kontaktdaten pflegen -Dublettenbereinigung-

Übersicht

Mit diesen Werkzeugen sind Sie als Administrator in der Lage, unternehmensweit Kontaktdaten aus dem täglichen Geschäftsablauf konsistent und einheitlich zu halten. Mit der automatischen Dublettenprüfung sorgt PisaSales bereits im Vorfeld für möglichst wenig redundante Datensätze bei der Eingabe bzw. beim Import von Kontaktdaten. Ein Dublettendictionary und mehrstufige Sensibilitätseinstellungen sorgen für größtmögliche Identifizierung. Sollten trotzdem Dubletten auftreten, hilft Ihnen die Kontaktdatenbereinigung, Dubletten zu finden, zu bereinigen und die Kontaktdaten konsistent zu halten.

Die zentrale Adresspflege unterstützt Sie bei der Einhaltung von Konventionen zur einheitlichen Schreibweise von Adressen.

Siehe auch: [Kapitel Kontakte -> Konzern- und Regionsstrukturen](#)

Dokumentdublettencheck

Der Mechanismus wird in ähnlicher Form für den automatischen Dokumentdublettencheck verwendet. Hier sind keine Einstellungen zu Wichtung und Genauigkeit erforderlich.

Siehe auch: [-> Wichtige Client- und Server-Features](#) und [Kapitel Dokumente-> Dublettencheck auf Dokumente](#)

Dublettenprüfung -allg. Informationen-

Die PisaSales-Kontaktdatenverwaltung integriert eine Dublettenprüfung, die beim Neuanlegen von Kontakten automatisch im Hintergrund läuft und doppelte Einträge in der Datenbank registriert.

PisaSales nutzt für die Dublettenprüfung ein Dublettendictionary. Es verwaltet Wörter und Kürzel, die bei der Neuanlage von Kontaktdatensätzen automatisch im Kontext mit dem Gesamteintrag geprüft werden. Beispielsweise werden bei Personen Wörter wie "Herr" oder "Frau" den Suchbegriffen vorangestellt, bei Unternehmen Wörter wie "GmbH" den Suchbegriffen nachgestellt. Das Dictionary können Sie über das Menü [Administration/Dublettenverwaltung/Dubletten Dictionary](#) einsehen und pflegen.

Die automatische Dublettenprüfung wird über die PisaSales-Umgebungsvariablen `PSA_SET_DBL_CHK` aktiviert.

Die Dublettensuche verwendet zeitgemäße Algorithmen. Während einer Dublettensuche wird jedes Dubletten-Attribut einzeln bewertet. So wird über alle Kontakte iteriert und jedes Feld bewertet. Also entfällt die initiale Suche auf dem Namen, die den Vergleich in früheren PisaSales-Versionen bisher stark eingeschränkt hat. Die Bewertung erfolgt über Tokens, die aus den Daten eines Feldes generiert werden.

Der Vergleich der Tokens unterstützt:

- + Gleichheit (case insensitive)
- + Levenshtein Distanz
- + Beider-Morse: phonetischer Vergleich

Alle drei Suchalgorithmen werden bei der Suche einer Dublette in PisaSales sequenziell verwendet.

Hinweis: Mit der in dieser Version überarbeiteten Dublettensuche kann es mehr Dubletten-Ergebnisse geben als bisher. Im Gegenzug kann der Datenbestand kontinuierlich qualifiziert werden.

Erweiterte Dublettensuche

Siehe auch: -> [Einstellungen für die Dublettenverwaltung Umgebungsvariablen](#)

Kontakte bestehen aus mehreren Attributen bzw. Zeichenketten. Als Dubletten-Attribute für Kontakte werden verwendet: Name, Telefon, E-Mail, URL, Ort, Straße, PLZ.

Die Zeichenketten werden erst in Wörter bzw. Token zerlegt. Dabei werden unter anderem Stoppzeichen berücksichtigt. Dann wird geprüft, welche und wie viele Token die beiden zu vergleichenden Zeichenketten gemeinsam haben. Token, die oft in der fraglichen Zeichenkette vorkommen, erhalten ein hohes Gewicht, und Token, die in fast jeder Zeichenkette vorkommen, ein geringes Gewicht. Jeder Vergleichsschritt liefert TRUE oder FALSE und die Schritte sind ODER-verknüpft.

Gleichheit

Zwischen zwei Kontakten werden jeweils die gleichen Attribute auf Basis der Token nacheinander zunächst auf Gleichheit (case insensitive) verglichen. Sind die Attribute nicht gleich, dann erfolgt die Prüfung nach Levenshtein-Distanz.

Levenshtein Distanz

Die Levenshtein-Distanz beschreibt die minimale Anzahl von Änderungen, die nötig ist, um aus der ersten Zeichenkette die zweite (Vergleichs-) Zeichenkette zu generieren. Als Änderungen gelten Hinzufügen, Entfernen und Austauschen von Zeichen. Beispielsweise werden Tippzeichen eliminiert, die dann schnell

zu einer Übereinstimmung von zwei Attributen führen können. Trifft auch mit diesem Algorithmus keine Übereinstimmung zu, dann erfolgt ein phonetischer Vergleich nach Beider Morse.

Beider-Morse: phonetischer Vergleich

Der Algorithmus ermöglicht die Identifizierung ähnlicher Namen, auch wenn sie unterschiedlich geschrieben oder in verschiedenen Sprachen abgefasst sind. Im Gegensatz zu Soundex erzeugt er keine große Anzahl von falschen Treffern und kann mehrere Sprachen analysieren.

Tokenbewertung

Alle als GLEICH erkannten Token ergeben einen Bewertungsfaktor = Anzahl aller übereinstimmenden Token/Anzahl aller Token. Der Bewertungsfaktor wird mit der Punktezahl des Dubletten-Attributs multipliziert und ergibt so die Bewertung des Attributs. Abweichende Übereinstimmungen der Token reduzieren den Bewertungsfaktor entsprechend.

Mit der Dubletten-Bewertung (Admin-Liste **Einstellungen** bzw. Bewertungsdialog für den Schwellwert der Attribute) beeinflusst man die Tokenbewertung durch die Wichtung des jeweiligen Attributes.

Die Summe aller Bewertungen ergibt am Ende die Dubletten-Punktzahl, welche mit der Level-Vorgabe verglichen wird, die endgültig entscheidet, ob der Kontakt eine Dublette ist.

Es hängt aber auch immer stark von den Daten ab, in welche Richtung die Bewertung für eine Dublette tendiert.

Sonderbuchstaben (Á,À,Ä,Ä ...) werden beim Bestandsteilvergleich berücksichtigt (phonetischer Vergleich). Bei Namen mit Accent wird das entsprechende Zeichen vor der Namensbewertung entfernt, wodurch die Bewertung auf mögliche Dubletten treffen kann.

Admin: Zur Information

Durch die überarbeitete Dublettensuche wird die bisherige vorgelagerte Namenssuche hinfällig und damit die implizierte Priorisierung des Namens eliminiert. Die Einstellungen für die Permutationstiefe des Dublettenchecks (PSA_QUE_DEP_%) haben ab Version 7.6 für den Dublettencheck keine Bedeutung mehr. Für die Bewertung der Telefonnummer stehen jetzt die Variablen PSA_DBL_PNT_PRS_TEL und PSA_DBL_PNT_ORG_TEL bereit, Defaulteinstellung 10. Das Attribut wurde in den modalen Punktedialog eingebaut.

Automatische Dublettenprüfung nach Bewertung

Dublettenprüfung über eine Menge von Kontakten (Personen oder Unternehmen) bedeutet Markierung von Datensätzen, deren Masterdatensatz bereits in der Datenbank existiert.

Ein Bewertungsschema hilft bei der Entscheidung, ob ein Datensatz als Dublette markiert wird. Das Schema wird mit folgenden PisaSales-Umgebungsvariablen gebildet.

Siehe auch: -> [Ausgewählte Umgebungsvariablen für automatische Dublettenprüfung](#)

Manuelle Dublettenprüfung als Administrator

Bei jeder manuellen Dublettenprüfung (siehe Kontaktdatenbereinigung in der Dublettenverwaltung) wird automatisch ein Dialog geöffnet, der Ihnen erlaubt, ein abgestuftes Bewertungsschema festzulegen, nach welchem Datensätze als Dubletten gewertet werden.

Suchmodus	
☒ Unschärf	Name 50 Ort 5
☐ Mittel	E-Mail 60 Straße 10
☐ Scharf	URL 10 PLZ 5
	Telefon 10 Level 60

Abbildung 18-13: Bewertungsdialog für den Schwellwert der Attribute

Die Voreinstellungen für die Stufen legt der Administrator über die Variablen **PNT_MOD_1_ORG**; **PNT_MOD_1_PRS**, usw. fest. Dabei handelt es sich um Sammeleinträge für die Voreinstellungen mit den Einträgen Scharf, Mittel und Unschärf und entsprechenden Vorgaben für die Feldbewertung.

Siehe auch: -> [Ausgewählte Umgebungsvariablen für manuelle Dublettenprüfung/Kontaktdatenbereinigung](#)

Nach der Permutation des Namens werden alle möglichen Kontakte ohne den zu untersuchenden Kontakt, die so ähnlich heißen wie der zu untersuchende Kontakt, geprüft.

In der großen Menge der ähnlichen Datensätze (nur Namensähnlichkeit) werden zusätzlich die Felder STR, ZIP, CIT, EMA, URL und TEL bewertet.

Nach dem Bewertungsschema kommen die Kontakte, die mehr als 60 Punkte (Level) haben, in die Dublettenmenge. Unter dieser Menge wird entschieden, welches der älteste Datensatz (Master-Datensatz) ist, dieser wird als solcher gekennzeichnet. Der Schlüssel des Masterdatensatzes (Feld DBL_MAS_GID in PSA_CON) wird in alle Dublettendatensätze eingetragen. Diese sind somit als Dubletten des Masters markiert und können für die Bereinigung dem Masterdatensatz zugeordnet werden. Die Dubletten kann sich der Administrator in dem Bereinigungsformular anzeigen lassen.

Einstellungen für die Dublettenverwaltung

Administration/Werkzeuge/ Dublettenverwaltung/ ...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Dubletten-Dictionary	Zeichen, die bei Neuanlage von Kontaktdatensätzen automatisch im Kontext mit dem Gesamteintrag geprüft werden. Bei Personen werden Wörter wie Herr oder Frau den Suchbegriffen vorangestellt, bei Unternehmen Wörter wie GmbH dem Suchbegriff nachgestellt.	neu anlegen erlaubt, Kontext muss bekannt sein

Protokollierung der Dublettenkennzeichnung und -Bereinigung

Die Kennzeichnung eines Kontaktes als Dublette bzw. die Bereinigung kann in Form eines Logfile-Eintrages nachvollzogen werden. Dazu muss der Logger gesetzt sein: log4j.logger.de.pisa.psa.ifc.dbl.DblMrg=INFO. Ist das der Fall, dann werden alle Operationen in der Dublettenverwaltung eindeutig protokolliert und entsprechende Logs generiert.

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_SET_DBL_CHK	Aktiviert bzw. deaktiviert den einfachen Dublettencheck von Kontakten.: ON = eingeschaltet OFF = ausgeschaltet	ON
PSA_DBL_DOC_AUT_REF	Automatischer Dokumentdublettencheck im Hintergrund ohne Benutzerabfrage	n
PSA_CTX_USE_CON_DBL	Farbige Hervorhebung von Kontaktdubletten aktivieren/deaktivieren	y

Siehe auch: zu den genannten Variablen -> [Dublettenprüfung -allg. Informationen-](#)

Ausgewählte Umgebungsvariablen für automatische Dublettenprüfung

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_DBL_EVA_ORG_BAR	Bewertungsgrenze für Unternehmen	50
PSA_DBL_EVA_PRS_BAR	Bewertungsgrenze für Personen	50
PSA_DBL_PNT_ORG_CIT	Punkte für die Stadt eines Unternehmens	15
PSA_DBL_PNT_PRS_CIT	Punkte für die Stadt einer Person	15
PSA_DBL_PNT_ORG_EMA	Punkte für die E-Mail-Adresse eines Unternehmens	25
PSA_DBL_PNT_PRS_EMA	Punkte für die E-Mail-Adresse einer Person	25

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_DBL_PNT_ORG_NAM	Punkte für den Namen eines Unternehmens	40
PSA_DBL_PNT_PRS_NAM	Punkte für den Namen einer Person	40
PSA_DBL_PNT_ORG_STR	Punkte für die Straße eines Unternehmens	15
PSA_DBL_PNT_PRS_STR	Punkte für die Straße einer Person	15
PSA_DBL_PNT_ORG_URL	Punkte für die URL eines Unternehmens	15
PSA_DBL_PNT_PRS_URL	Punkte für die URL einer Person	15
PSA_DBL_PNT_ORG_ZIP	Punkte für die PLZ eines Unternehmens	10
PSA_DBL_PNT_PRS_ZIP	Punkte für die PLZ einer Person	10
PSA_DBL_PNT_PRS_TEL	Punkte für die Telefonnummer einer Person	10
PSA_DBL_PNT_ORG_TEL	Punkte für die Telefonnummer eines Unternehmens	10

Der automatische Job zur Dublettensuche benutzt nur diese Einstellungen und kann insofern von Ergebnissen mit dem manuellen Dublettencheck abweichen.

Ausgewählte Umgebungsvariablen für manuelle Dublettenprüfung/Kontaktdatenbereinigung

Variablenname	Beschreibung	Default
PNT_MOD_1_ORG	Bewertung für ein Unternehmen; Stufe 1	siehe im System
PNT_MOD_1_PRS	Bewertung für eine Person; Stufe 1	siehe im System
PNT_MOD_2_ORG	Bewertung für ein Unternehmen; Stufe 2	siehe im System
PNT_MOD_2_PRS	Bewertung für eine Person; Stufe 2	siehe im System
PNT_MOD_3_ORG	Bewertung für ein Unternehmen; Stufe 3	siehe im System
PNT_MOD_3_PRS	Bewertung für eine Person; Stufe 3	siehe im System

Beispiel:

Name	Daten
PNT_MOD_1_ORG	PNT_CIT:=5 PNT_EMA:=20 PNT_NAM:=50 PNT_STR:=10 PNT_URL:=10 PNT_ZIP:=5 EVA_BAR:=50

Der letzte Eintrag EVA_BAR gibt einen Schwellwert an, der überschritten werden muss, um eine Dublette zu erkennen.

Kontaktdatenbereinigung

Als Administrator sollten Sie in PisaSales gespeicherte Kontaktdaten regelmäßig auf Dubletten checken und diese entfernen bzw. zusammenführen.

Alle Master-Datensätze, die Dubletten besitzen, werden in einer Liste aufgeführt. In der Liste kann man nun die Dubletten mit dem Masterdatensatz zusammenführen. Dafür steht Ihnen im Menü **Administration** unter Werkzeuge der Menüpunkt **Dublettenverwaltung** zur Verfügung. Der beim Check verwendete Prüfmechanismus ist identisch mit der Dublettenprüfung bei der Neuanlage von Kontakten und arbeitet mit der fest eingestellten Suchtiefe 2 (unabhängig davon, ob über die Umgebungsvariablen **PSA_QUE_DEP_** ... eine andere Suchtiefe eingestellt ist).

Achtung: Die Überprüfung von Kontakten, die sich in einer gemeinsamen Struktur befinden, ist gesondert durchzuführen. Siehe Manuelle Kennzeichnung.

Dublettencheck von strukturierten Unternehmenskontakten und Kontakten mit Historienbeziehungen

Unternehmenskontakte sind im Allgemeinen strukturiert (Abteilungen, Filialen usw.) und würden somit sehr häufig als Dubletten gekennzeichnet werden, da Tochter-Unternehmen der unteren Ebene i.d.R. den gleichen Namen wie das Mutterunternehmen haben. Wenn sich die Unternehmenskontakte, die überprüft werden sollen, in derselben Struktur befinden, dann werden sie nicht als Dublette behandelt.

PisaSales kennzeichnet also gleiche Datensätze in Unternehmensstrukturen **nicht** als Dubletten. Es werden nur solche gekennzeichnet, die nicht in einer gemeinsamen Struktur enthalten sind. In solchen Fällen, wenn die automatische Dublettenprüfung nicht greift, kann bei Notwendigkeit die manuelle Kennzeichnung (siehe unten) erfolgen.

PisaSales kennzeichnet Kontakte, die eine Historienbeziehung zueinander haben, ebenfalls nicht als Dublette.

Dublettencheck ausführen

1. Öffnen Sie über das Menü **Administration/Werkzeuge/Dublettenverwaltung/Check** die Personen- oder Unternehmensliste.

Hinweis: Der Dublettencheck an dieser Stelle bezieht sich nur auf externe Kontakte.

2. Laden Sie alle oder nur eine gewünschte Teilmenge (Suchen) von Datensätzen in die Kontaktliste.
3. Führen Sie die Funktion **Dublettencheck** aus. Sie können alle markierten (**Selektiert**) Kontakte, oder die in einem bestimmten **Zeitraum** modifiziert worden sind (z.B. alle im Jahr 2004 eingepflegten Kontaktdaten), oder **Alle** Kontakte in der Liste checken lassen.
4. Legen Sie im Dialog **Dublettenbewertung** eine Bewertung (**unscharf**, **mittel**, **scharf**) fest.

Nach dem Check hat das System alle Kontaktdatensätze mit Dublettenverdacht intern markiert. Öffnen Benutzer vor einer Bereinigung der Kontaktdaten die Kontaktübersichten, sehen sie diese Datensätze bereits farbig markiert.

Ad-hoc-Liste für Bereinigung

Die administrative Kontakt-Bereinigungsliste verfügt über eine Funktion zum Befüllen aus einer Ad-hoc-Liste. Generell werden nur Dubletten-Kontakte aus der Liste übernommen, und je nach Bereinigungsliste

werden entweder nur Unternehmen oder nur Personen übernommen. Damit hat ein Account-Manager die Möglichkeit, zu bereinigende Kontakte in einer oder mehreren Ad-hoc-Listen zu sammeln und dem Kontakt-Administrator zum Bereinigen zu übergeben.

Manuelle Kennzeichnung

Es ist möglich, zwei gleiche Kontakte manuell als Dublette bzw. als Master zu kennzeichnen. Damit kann das System auch diese Datensätze bereinigen. Der Master wird letztlich der aktive Datensatz bleiben, in den die Dublette eingeht (siehe -> [Kontaktdaten bereinigen](#); -> [Korrekturfunktionen](#)).

1. Öffnen Sie über das Menü [Administration/Werkzeuge/Dublettenverwaltung/Check](#) die Personen- oder Unternehmensliste.
2. Klicken Sie in der Funktionsleiste [Manuelle Zuordnung](#).
3. Klicken Sie im Dialog den Button [Master](#) und suchen Sie im anschließenden Auswahldialog den Kontaktdatenatz, den Sie als Master festlegen wollen.
4. Klicken Sie im Dialog den Button [Dublette](#) und suchen Sie im Auswahldialog den Kontaktdatenatz, den Sie dem Master als Dublette zuordnen wollen.

Anschließend kann die Dublettenbereinigung aufgerufen werden.

Kontaktdaten bereinigen

Findet das System nach dem Dublettencheck relevante Datensätze, gibt es eine entsprechende Meldung aus, und Sie können die Bereinigungsliste gleich öffnen.

1. Öffnen Sie nach dem Dublettencheck über das Menü [Administration/Dublettenverwaltung/Bereinigung](#) die Ergebnisliste [Personen](#) bzw. [Unternehmen](#).
2. Laden Sie alle relevanten Datensätze in die Liste.
3. Die Liste zeigt jetzt die Kontaktdatenätze mit Dublettenverdacht. Der jeweils älteste Datensatz (bezogen auf das Erzeugungsdatum) zusammengehöriger Dubletten wird vom System automatisch als Master interpretiert und farbig (grün) unterlegt dargestellt. Die übrigen Datensätze werden als voraussichtlich unzulässige Kopien (Dubletten) interpretiert und die Unterschiede farbig unterlegt dargestellt.
4. Kontrollieren Sie Dubletten und Master. Nutzen Sie die folgenden Korrekturfunktionen in der Funktionsleiste, um den Kontaktdatenbestand zu konsolidieren.

Korrekturfunktionen

Master setzen

Setzt eine markierte Dublette zum Master. Der alte Master wird automatisch zur Dublette.

Zurücksetzen

Setzt die Dublettenkennung zurück. Der Datensatz wird aus der Menge der Dubletten entfernt und repräsentiert wieder einen regulären Kontakt. Bei einem erneuten Dublettencheck wird dieser DS wieder als Dublette gekennzeichnet.

Zusammenführen

Führt markierte Dubletten und den Master zusammen, d.h. im Detail:

1. Alle leeren Felder des Masters werden mit den Einträgen aus der Dublette gefüllt. Die Adresstypen werden einzeln geprüft und auf die gleiche Art abgeglichen.
2. Alle Beziehungen an der Dublette werden auf den Master umgelenkt.
3. Alle markierten Dubletten werden in der Datenbank endgültig gelöscht.

Wenn in den gleichen signifikanten Datenfeldern der markierten Dubletten sowie des Masterdatensatzes Daten enthalten sind, wird mit Ausführen der Funktion **Zusammenführen** ein Vergleichsdialog der wichtigsten Attribute angezeigt, der die signifikanten Datenfelder eines Kontaktes enthält.

- + Kontakt-Kommunikationsdaten zusammenführen
- + Adressdaten zusammenführen

Hier legen Sie fest, welche Daten nach dem Zusammenführen im Master enthalten sein werden, indem Sie die Daten im linken Masterbereich korrigieren. Oder Sie markieren über die Radio-Buttons, welche Daten des Dublettendatensatzes in den Masterdatensatz übernommen werden. Mit **OK** bestätigen Sie das Zusammenführen. Bei **Abbrechen** des Vergleichsdialoges werden die Dubletten und der Master dennoch zusammengeführt, aber keine Daten an den Master übergeben.

Abbildung 18-14: Kontakt-Kommunikationsdaten zusammenführen

Achtung: Alle anderen für Sie wichtigen Felder müssen Sie in der Bereinigungsliste individuell prüfen, ggf. den Datensatz öffnen und bearbeiten, bevor Sie die Funktion "Zusammenführen" ausführen.

Felder:

Name; Speichern als; Zusammengesetzter Name; Nummer; Namenszusatz; Vorname; Weitere Vornamen; Titel; Position; Geschlecht; Anrede; Art; Personengruppe; Beschreibung; Priorität/Kategorie (ID); Priorität/Kategorie; Vorzugs-Kommunikationsart; Mailsperre; Provision; Provision gültig bis; Rabatt; Rabatt gültig bis; USt. ID-Nr.; Hauswährung; Jahresumsatz; Umsatzwährung; Handelsregisternummer; Kreditlimit; Kreditsperre; Weitere Gruppen; Geburtstag; Paraphe; Visitenkarte; Kontakt seit; Anlass; Alarm; Ranking nach Umsatz; Ranking nach DB abs.; Ranking nach DB %; Umsatz in Periode; DB abs. in Periode; DB % in Periode; Gruppe; Gründungsjahr; Rahmenvereinbarung seit; Rahmenvereinbarung bis; MA-Anzahl; Entscheidungskriterien; Kundenanzahl; Gruppe; Zahlungsbedingungen

Permanent zurücksetzen

Setzt die Dublettenkennung zurück. Der Datensatz wird aus der Menge der Dubletten entfernt und repräsentiert wieder einen regulären Kontakt. Der Datensatz wird danach nie mehr als Dublette markiert. Über das Menü **Administration/Werkzeuge/Dublettenverwaltung/Bereinigte Dubletten** kann dieser Vorgang wieder rückgängig gemacht werden.

Bereinigte Dubletten wieder zurücksetzen

Ein in der Liste **Bereinigung** permanent zurückgesetzter Datensatz kann wieder aktiviert werden. Damit können Sie bei Bedarf zeitweise einen Datensatz wieder für die Prüfung auf Dubletten markieren.

1. Öffnen Sie nach dem Bereinigen über das Menü **Administration/Werkzeuge/Dublettenverwaltung/Bereinigte Dubletten** die Liste.
2. Laden Sie alle Datensätze in die Liste, die Liste zeigt jetzt alle bereinigten Kontaktdatensätze.

3. Markieren Sie einen oder mehrere Datensätze, die Sie wieder aktivieren möchten.
4. Klicken Sie in der Funktionsleiste die Funktion **Zurücksetzen**.

Der Datensatz wird beim nächsten Dublettencheck wieder als Dublette markiert.

Zentrale Adresspflege

Über das Menü [Administration/Kontakte/Adressen/Standardliste](#) pflegen Sie die Adressen aller Kontakte Ihres Unternehmens. Für die Richtigkeit der Korrespondenz-Adresse des Kontaktes ist natürlich in erster Linie der Account-Manager zuständig.

Mit dieser Liste ermöglicht Ihnen PisaSales aber, unternehmensweite einheitliche Konventionen zur Schreibweise von Adressen zu kontrollieren und zu pflegen. Zumeist handelt es sich um die fehlerhafte Schreibweise von Straßennamen bzw. Postleitzahlen bei der Kontaktverwaltung, die Sie in der Liste konsolidieren können.

Die Konsolidierung von Adressen erfolgt, indem Sie fehlerhafte Adressen bzw. Fragmente von diesen in der Liste [Adressen](#) über Suchkriterien selektieren und die fehlerhaften Angaben korrigieren.

Nutzen Sie bei mehreren gefundenen fehlerhaften Adressen den Befehl im Menü [Administration/Extras/Inhalt ersetzen](#).

Achtung: Alle Adressen, die in der Liste vorkommen, sind einem Datensatz zugeordnet, wobei zu beachten ist, dass ein Kontakt mehrere Adressen besitzen kann. Löschen Sie eine Adresse in der Liste, verfügt der zugehörige Kontakt in der Kontaktverwaltung nicht mehr über diese Adresse.

Mehrfachzuordnungen eliminieren

Kopiert bei mehrfach zugeordneten Adressen die Adresse und korrigiert die Schlüsselfelder.

Wenn ein und derselbe Adressdatensatz (mit derselben GID) aus irgendeinem Grund (z.B. durch einen Import) mehr als einmal (an demselben oder an verschiedenen Kontakten) verbaut worden sein sollte, dann liegt ein fehlerhafter Zustand vor. Diesen beseitigt die Funktion, indem sie die Adresse entsprechend oft kopiert und neu zuordnet, so dass dann jeder Adressdatensatz nur noch einmal verwendet wird.

Adresstypen

Die Liste der Adresstypen ([Administration/Kontakte/Adressen/Adresstypen](#)) zeigt nur die customisierten Adresstypen, die in der Kontaktverwaltung verwendet werden. Der Administrator kann hier keine Adresstypen ändern oder hinzufügen.

Adressprüfung

Ähnlich wie bei der Adresspflege sorgt die Adressprüfung bei verfügbarer PLZ-Datenbank (optional) dafür, dass fehlerhafte Adresseinträge innerhalb Deutschlands nachträglich geprüft und korrigiert werden können.

- + Öffnen Sie die Adressprüfung über das Menü [Administration/Kontakte/Adressen/Adressprüfung - Kontakte \(-Projekte\)](#). Suchen und markieren Sie einzelne Einträge. Überprüfen Sie die markierten Adressen mit der Funktion [Selektierte überprüfen](#).
- + Markieren Sie den fehlerhaften Eintrag und versuchen Sie mit Hilfe der Funktionen unter Vorschlag die Adresse zu korrigieren. Die PLZ-Datenbank unterstützt Sie dabei mit Vorschlägen oder automatischen Einträgen.

PLZ-Datenbank erstellen

Sie müssen die Postleitzahl-Datenbank Deutschland mit den Rohdaten käuflich erwerben (Deutsche Poste DATAFACTORY Streetcode) und auf dem Server bereitstellen. In der Liste [Administration/Kontakte/Adressen/Adressprüfung...](#) rufen Sie mit der Funktion [Postleitzahlen-Datenbank](#) einen Dialog auf, der Ihnen ermöglicht eine konforme Datenbank zu erstellen.

Der Pfad für Datenbank und Quelldaten muss in den Serverproperties eingepflegt und physikalisch vorhanden sein. Im Properties file des Servers sind zwei Schlüssel einzutragen:

psa.zip.db.pth

Teilt PisaSales mit, wie der Ordner heißt, in dem die Datenbank zu finden ist und sollte ein relativer Pfad sein. Bei Erstinstallation der PLZ Datenbank darf dieser Pfad nicht existieren und wird beim Starten des Servers automatisch erzeugt. Der relative Eintrag im Properties file lautet dann:

psa.zip.db.pth=../misc/ZipDb

psa.zip.db.fil

Gibt den Namen der Datei mit den Rohdaten an. Dieser zweite Parameter wird nur benötigt, wenn die Datenbank neu erzeugt werden soll, z.B. wenn eine neue Version der Datenbank erschienen ist, z.B. ../misc/B1802032.DAT.

Danach muss der Server neu gestartet werden, wobei das im *pth* definierte Verzeichnis angelegt wird.

Wird die Datenbank erstmals erzeugt oder eine neue Version der Postleitzahlen-Datenbank eingespielt, dann muss in dem Admin-Dialog die Funktion [Erzeugen](#) verwendet werden. Mit [Erzeugen](#) erstellen Sie aus den Rohdaten der PLZ-CD eine Datenbank, die PisaSales in der Kontaktverwaltung verwenden kann.

Im Dialog [Postleitzahlen-Datenbank](#) kann geprüft ([Überprüfen](#)) werden, ob die Datenbank korrekt angebunden ist.

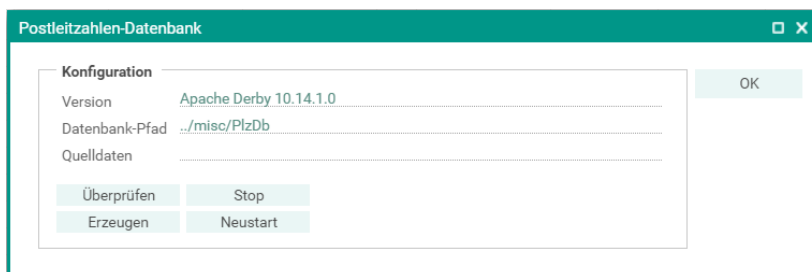


Abbildung 18-15: Konfiguration der PLZ-Datenbank

Hinweis: Beachten Sie: Die genannte CD/Datenbank enthält nur deutsche Adressen. Bei der Adressprüfung können Sie prüfen, ob die Einstellung der Umgebungsvariable `PSA_SFR_CHK_ADR` vom Standard abweichen sollen.

Siehe auch: -> Umgebungsvariablen unter "Meine Daten"

Tipp: Eine bereits generierte Datenbank (z.B. bei Clusterbetrieb) kann durch Kopieren auf einen weiteren Clusterknoten übertragen werden.

- + auf dem anderen Cluster ist nur der Eintrag zu `psa.zip.db.pth` erforderlich
- + auf dem Zielknoten im Dialog "Stop" ausführen
- + Ordner kopieren
- + auf dem Zielknoten des Cluster im Dialog "Neustart" ausführen

+ ggf. auf dem Zielknoten des Cluster "Überprüfen"

Webdienst zur Geointegration

Alternativ zur PLZ-Datenbank verfügt PisaSales über eine Schnittstelle zu einem Webdienst.

Siehe auch: Kapitel Kontakte -> [Automatische Adressprüfung](#)

CSV-Import

Übersicht

Mit dem Befehl **CSV-Import** haben Sie in PisaSales die Möglichkeit, Daten über kommaseparierte Listen in das System zu übertragen (Fremddatenimport). Voraussetzung ist ein vorhandenes CSV-File, das den Konventionen für den CSV-Import allgemeiner Daten in PisaSales folgt. Die CSV-Files sind i.d.R. Bestandteil eines XML-Archivs (ZIP) aus dem Fremdsystem.

Hinweis: PiSA stellt Ihnen als Vorschlag Importdateien mit einem speziellen CSV-Format, mit dem man Datenmengen von bis zu 15.000 Datensätzen komfortabel in PisaSales importieren kann, zur Verfügung, an denen Sie sich bei der Aufbereitung der Import-Daten orientieren sollten. Dieses Format ist an das CSV-Exportformat von Microsoft Excel angepasst, so dass Nacharbeiten wie Format - Änderungen und Systemlogiken leicht abgebildet werden können.

Formular CSV-Import

Das Formular für den CSV-Import öffnen Sie über das Menü [Administration/Werkzeuge/Datenaustausch/CSV-Import](#).

Verfahren

Sie wählen mit der entsprechenden Funktion ein Archiv-File über den Dateiauswahldialog aus.

Einzel-Import

Der Import kann für ein einzelnes File im Archiv erfolgen.

BLOB-Import

Importiert nur BLOBs, die im CSV-File aufgelistet sind.

Batch-Import

Der Import kann für mehrere Import-Files im Batchmode erfolgen. Die Files müssen einfach per Drag-and-Drop in die Liste für den Batch-Import gezogen werden. Dabei kann die Reihenfolge des Imports geändert werden, indem Sie die [Position](#) ändern.

Befehle

Die Verwendung der Befehle sollten Sie je nach Fall und abhängig von der Menge der zu importierenden Daten prüfen.

Start

Öffnet ein Import-File und startet den Import.

Check

Öffnet ein Import-File und erlaubt vor dem Start einen Importcheck, sollte mit der Fehleroption verwendet werden. Daten werden nicht geändert. Beim Check am Batch-Import erfolgt nicht nach jedem abgearbeiteten Import-File ein Rollback, sondern erst am Ende des gesamten Checks. Somit können die Dateien aufeinander aufbauen. Deshalb ist es hier wichtig, bei Dateien, die aufeinander aufbauen, die Reihenfolge der Importdateien festzulegen (erst Personen-/Unternehmensdaten -> dann Adressdaten).

Zählen

Aus einem ausgewählten CSV-File werden alle Datensätze bzw. BLOBs ausgezählt.

Optionen

Codepage

Wählt die zu verwendende Codepage aus (default: windows-1252). Kein Eintrag verwendet = default.

Achtung: Damit beim CSV-Import der richtige Zeichensatz verwendet wird und alle Zeichen aus der Liste korrekt umgesetzt werden, müssen Sie die entsprechende [Codepage](#) festlegen. Das System bietet im Auswahlmenü alle am Server bekannten Codepages an. Diese sind nicht administriert und hängen von der installierten java-runtime-Version ab. Wurde das CSV-File auf einem aktuellen Windows-System erstellt, handelt es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit z.B. um Codepage: [windows-1252](#). Die Standardcodepage für den CSV-Import kann der Administrator in der Umgebungsvariable [PSA_COD_PAG_DEF](#) festlegen.

Trennzeichen

Trennzeichen für die einzelnen Spalten (default: ;).

Quotierungszeichen

Quotierungszeichen der Zellen (default: "). Anführungszeichen innerhalb von Zeichenketten sind zu verdoppeln.

Bei Fehler abbrechen

Die Option bewirkt, dass der Import bei der Transaktion jedes Mal anhält, wenn Relationen nicht gefunden werden. Standardmäßig ist diese Option deaktiviert. Bei deaktivierter Option werden fehlerhafte Datensätze nicht importiert und der Import nicht unterbrochen. Die fehlerhaften Datensätze werden dann in der Protokolldatei aufgeführt.

Kein Locking

Sie können wählen, dass bei Datensätzen, die zum Zeitpunkt des Imports in Bearbeitung sind (gelockt), kein Lockingcheck erfolgen soll.

Kein Zugriffsscheck

Damit umgehen Sie mögliche Zugriffseinschränkungen (z.B. wenn Gruppe ADMIN nur Leserecht hat).

Keine Userexits

Diese Option sollte standardmäßig nicht aktiviert sein. Ist diese Option aktiviert, werden z.B. keine Triggerfunktionen, die für das gleichzeitige Update von Beziehungsfeldern sorgen, aktiv.

Keine Messageboxen

Bei Rückfragen sollen keine Messageboxen erscheinen.

Kein Dublettencheck

Für den schnellen Import von Kontaktlisten können Sie festlegen, dass kein Dublettencheck stattfinden soll. Ist diese Option deaktiviert, müssen Sie mit einer sehr langen Importzeit rechnen.

Hinweis: Deaktivieren Sie den Dublettencheck bei größeren Imports und verwenden Sie nach dem Import die in PisaSales integrierte Dublettenverwaltung zur Bereinigung eventuell Kontakt-Dubletten.

Modus (wenn nicht aktiviert: immer Overwrite)

Overwrite, Insert, Update sind die Behandlungsroutinen bei bereits im System existierenden Daten.

Konventionen für den CSV-Import allgemeiner Daten

Siehe auch: Über den CSV-Import von Produktklassen informieren Sie sich bitte im Abschnitt -> [Konventionen CSV-Import für Produktklassen](#).

Hinweis: CSV-Files für den Import aus Fremdsystemen nach PisaSales müssen geeigneten Konventionen folgen. Bitte achten Sie darauf, die CSV-Files nach den Konventionen von PisaSales anzulegen, damit kein unnötiger Mehrfach-Import erforderlich wird. PiSA stellt Ihnen Importdateien als Vorlage zur Verfügung, an denen Sie sich bei der Aufbereitung der Import-Daten orientieren sollten.

PisaSales bietet ein spezielles CSV-Format, mit dem man Datenmengen von bis zu 15.000 Datensätzen komfortabel in PisaSales importieren kann. Dieses Format ist an das CSV- Exportformat von Microsoft Excel angepasst, so dass Nacharbeiten wie Format-Änderungen und Systemlogiken leicht abgebildet werden können.

Zeilentyp

Achtung: Das CSV-Format schreibt zwingend eine leere (ohne Daten) Spalte als erste Spalte der CSV-Datei vor (Verwaltungsspalte). Die erste Spalte kann pro Zeile ein Zeichen enthalten, das den Typ der Zeile spezifiziert. Möglich sind:

C (Kommentar)

Wird vom Import komplett ignoriert.

R (Relation)

Das 2. Feld in der Zeile hat folgendes Format: FAT_DTO#CHD_DTO#REL_DTO

FAT_DTO: Das Vater-Datenobjekt (Bsp.: PSA_PRS_EXT)

CHD_DTO: Das Kind-Datenobjekt (Bsp.: PSA_TSK)

REL_DTO: Das Relationsdatenobjekt (Bsp.: PSA_CON_ACT_CLI_AGG)

Achtung: Für die Verwendung/Anwendung des Parameters sind Kenntnisse des PisaSales-Datenmodell sowie zu Relationen bzw. deren Vererbung erforderlich, die in einer entsprechenden Customizerschulung vermittelt werden können.

M (Mapping)

Sollte Klassenname + Methodenname (psa.csv.PsaBasMap#mapDate) stehen, wird diese Methode der Klasse für das Mappen aufgerufen. Die Methode muss drei Parameter entgegennehmen (DTO, Feld und Daten) und außerdem einen String zurückgeben.

Es reicht aber nicht, nur den Klassennamen in der Mappingzeile anzugeben. Es muss immer Klassenname#Methodenname sein. Der Klassenname kann entweder direkt eine Klasse angeben oder eine Klasse im dynamischen Java. Beispielsweise `de.pisa.cst.csv.CsvMap` für eine Klasse oder `$CST_CSV_MAP` für ein dynamisches Java.

Hinweis: In PisaSales gibt es z.Zt. nur eine Möglichkeit, eine Mappingklasse zu schreiben. Die Folge ist, dass bestehende Mappingklassen überprüft werden müssen, ob sie noch der entsprechenden Konvention genügen. Ist dies nicht der Fall, würde man spätestens beim Importvorgang eine Fehlermeldung bekommen.

Vorgehen:

Die Mappingklasse muss eine Methode implementieren, die folgende Parameter bzw. Rückgabtyp haben muss:

```
public String map(PscDto dto, Integer row, PscFld fld, String dat)
```

Der Name "**map**" ist nur beispielhaft. Der konkrete Methodenname wird ja bekannterweise in der Mappingzeile der CSV-Datei angegeben. Folglich kann eine Klasse mehrere Mappingmethoden besitzen.

Die bisherige abstrakte Klasse **CSVmap** hat eine neue Rolle bekommen. Sie ist nun nicht mehr die Klasse, welche die erforderliche Schnittstelle definiert, sondern bietet ein paar Servicemethoden. Um diese Methoden nutzen zu können muss die Mappingklasse von **CSVmap** erben.

1. **public void wriMsg(String msg)** // schreibt einen Text auf die Konsole und in das Logfile
2. **public String getErrPos()** // generiert einen String, der die aktuelle Position beim Import angibt.
3. **public String getMapPar()** // liefert einen Parameter, der im CSV festgelegt wird

Der dritte Punkt stellt eine kleine Erweiterung der Mapping-Definition in der CSV-Datei dar. Hinter der eigentlichen Deklaration der Methode in der Mappingzeile kann, durch ein Leerzeichen getrennt, ein Text angegeben werden, der in der Mappingmethode mittels **getMapPar()** abgerufen werden kann. Wenn man nun eine komplexe Methode geschrieben hat, die verschiedenste Werte bestimmen kann und man pro Spalte die Suchbedingungen festlegen will, so kann diese Möglichkeit beispielsweise dafür verwendet werden.

PisaSales liefert keine Standardmappingfunktionen mit aus!

H (Kopfzeile)

Legt für jede Spalte das jeweilige Datenobjekt + Feld fest, in das die Daten eingetragen werden.

F (Anzahl der Spalten/Felder)

Gibt die Anzahl der Felder beginnend mit der 2. Spalte an (Spalte 2 ist Zahl 1). Damit kann festgelegt werden, welche Daten importiert werden bzw. welche hinter der festgelegten Zahl nicht importiert werden (ungewollte Daten oder Berechnungsspalten etc.).

S (Startdatensatz)

Gibt die absolute Zeile im CSV-Dokument an, ab welcher der Import starten soll. Es werden Kopfzeilen und auskommentierte Zeilen mitgezählt. Alle Datensätze davor werden übersprungen.

L (Anzahl der Zeilen)

Ist die absolute Zeile (inklusive), bei welcher der Import endet. Auch hier werden alle Zeilen berücksichtigt. Alle Daten, die nach der festgelegten Endzeile noch kommen, werden ignoriert und nicht mehr importiert. Damit beeinflussen Sie die Menge der importierten Datensätze.

Vorteil: **S** und **L** sind die Zeilenangaben, die in Excel auf der linken Seite stehen. Es muss nichts abgezogen werden. Damit verbunden ist, dass sich das Zählen der Datensätze auch auf die Zeilen bezieht (1. DS in der 8. Zeile von insgesamt 100 DS wird als 8 von 100 gezählt). Auskommentierte Zeilen im festgelegten Zeilenbereich werden nicht als Datensatz gezählt, der Import hört aber auf alle Fälle in der letzten festgelegten Zeile auf.

D (Anzahl der Datensätze zwischen einer Nachricht)

Gibt an, nach wie vielen Datensätzen eine Nachricht am Bildschirm ausgegeben werden soll.

T (Transaktionsklammer setzen)

"n" öffnet keine Transaktionsklammer. Alle anderen Werte verwenden eine Klammer. Das Öffnen der Transaktionsklammer kann gewollt und hilfreich sein, aber bei Fehlern werden alle Daten zurückge-

geschrieben, und der Import muss komplett neu erfolgen. Prüfen Sie deshalb immer bereits vor dem Import die Qualität der Daten.

P (Protokoll schreiben)

Gibt den Namen einer Datei mit absolutem Pfad an, in die alle Ausgaben geschrieben werden. Falls kein Zielpfad angegeben wurde, wird der Pfad der zu importierenden CSV-Datei verwendet (es muss Schreibrecht auf diesen Pfad gegeben sein).

O (Optionen)

Zusätzliche Optionen für den Import. Ein Komma ist der Trenner zwischen den Optionen. Ein ! vor dem Buchstaben negiert die Aussage.

C : Relationscache verwenden

E : Bei Fehlern abbrechen

L : Locking beachten

A : Zugriffscheck

X : Userexits aktivieren

D : Dublettencheck ausführen

T : Transaktionsklammer öffnen

MI : Insert-Mode (kann nicht negiert werden)

MO : Overwrite-Mode (kann nicht negiert werden)

MU : Update-Mode (kann nicht negiert werden)

Hinweis: Generell gilt: Alle Zeilen, die nach der Kopfzeile folgen und in der ersten Spalte ein Zeichen enthalten, werden beim Import ignoriert. Folglich müssen Relation, Mapping, Anzahl der Felder und Anzahl der Zeilen vor der Kopfzeile definiert werden. Nach der Kopfzeile folgen nur noch Daten und eventuell Kommentare.

U (Userexit)

Hiermit wird die Möglichkeit bereitgestellt, alle durch CSV-Import erzeugte oder geänderte Datensätze automatisch in ein Importpaket aufzunehmen.

Siehe auch: Bitte informieren Sie sich über den Erweiterten CSV-Import durch Verwendung einer Klasse als Userexit für einen CSV-Import [Erweiterter CSV-Import-userexit- \(PDF-Dokument\)](#)

Format der Kopfzeile (Header)

Die Mindestangabe ist **Datenobjekt.Feldname** (Bsp.: PSA_PRS.NAM). Also Datenbanktabelle.Feld.

Beginnend mit der 2. Spalte wird importiert. Das erste Datenobjekt, das gefunden wird, ist das Datenobjekt des Hauptdatensatzes. Es folgen die Spalten mit den weiteren Feldern für das Hauptdatenobjekt. Wenn sich das Datenobjekt ändert, wird das alte Datenobjekt gespeichert. Falls weitere Datenobjekte nach dem Hauptdatenobjekt folgen, stehen diese in Relation mit dem Hauptdatensatz. Die Relation wird über die Relationsspalte (R) bestimmt.

Beispiel 1:

R	PSA_PRS_EXT#PSA_TSK#PSA_CON_ACT_CLI_AGG		
H	!PSA_PRS_EXT.NUM	PSA_PRS_EXT.CMP_NAM	!PSA_TSK.NAM
	C-0012345	Herr Manfred Wachtel	Bestellung auslösen

Dieses Beispiel legt eine externe Person **Herr Manfred Wachtel** (zusammengesetzter Name) an und speichert den Datensatz ab, da ein neues Datenobjekt beginnt (PSA_TSK). Zur Person wird eine Aufgabe angelegt. Die Aufgabe ist eine Aktivität und steht in Relation mit der Person über PSA_CON_ACT_CLI_AGG, also die Beziehung zw. Kontakt und Aktivität.

Achtung: Die folgenden Informationen zu Relationen können entwicklungsbedingt vom aktuellen Stand Ihres Systems abweichen, bitte wenden Sie sich ggf. an Ihren Projektingenieur bei PisaSales.

Beispiel 2:

R	PSA_PRS_EXT#PSA_TSK#PSA_CON_ACT_CLI_AGG		
H	PSA_PRS_EXT.NAM	PSA_PRS_EXT.FST_NAM	PSA_TSK.NAM
	Braunmüller	Harry	Bitte anrufen

Dieses Beispiel legt eine Person mit Namen Braunmüller und Vornamen Harry an. Der Datensatz wird abgespeichert, ein neues Datenobjekt beginnt (Task) und der Beziehungsdatensatz wird zusätzlich angelegt (Relation). Es wird nun eine neue Aufgabe angelegt. Die Aufgabe steht in Relation mit der Person über PSA_CON_ACT_CLI_AGG.

Es ist außerdem möglich, einzelne Felder mit den Daten aus einem anderen Datenobjekt zu füllen. Es wird ein Datensatz in einem beliebigen Datenobjekt gesucht und ein bestimmtes Feld übernommen.

Format für Verweise

DTO1.FLD1=DTO2.FLD2#FLD3#NUM

DTO1.FLD1 ist das Ziel, DTO2.FLD2 ist das Feld, das übernommen wird, FLD3 ist das Feld, nach dem in DTO2 gesucht wird. Steht in dieser Spalte NUM, ist das die Anzahl der folgenden Spalten, die sich auch auf die Suche in DTO2 beziehen. Wenn NUM 0 ist, kann NUM und das #-Zeichen davor weggelassen werden.

Achtung: Der o.g Block darf(!) nicht in der ersten Spalte stehen, ansonsten kommt es zu Fehlermeldungen und der Import ist nicht möglich.

Beispiel:

H	PSA_PRS.NAM	PSA_PRS.CRE_PRS_GID=PSA_CON.PSC_GID#NAM#1	PSA_CON.FST_NAM
	Braunmüller	Miller	Henry 1

Dieses Beispiel legt eine Person **Braunmüller** an. Das Feld CRE_PRS_GID ist der Wert, der sich aus der Suche nach **Henry Miller** in PSA_CON ergibt. Das Feld PSC_GID wird in CRE_PRS_GID eingetragen.

Die Suche in anderen Datenobjekten ist nicht nur auf das Hauptdatenobjekt beschränkt. Sollte die Suche keinen oder mehrere Datensätze finden, wird der Import bei dieser Zeile abbrechen und mit der nächsten Zeile weitermachen. Ausnahme ist die Verwendung eines Defaultwertes (siehe unten). Dieser Wert würde dann in das Feld eingetragen werden.

Modifikatoren

Das erste Zeichen in einer Zelle in der Kopfzeile kann ein Modifikator (\$ / ! / +) sein.

Hinweis: Ab der aktuellen PisaSales-Version (7.5) ist es möglich, bei Bedarf zwei Modifikatoren einzutragen.

\$

\$ bedeutet, dass der Defaultwert des Feldes gezogen werden soll, falls keine Daten eingetragen werden (Zelle ist leer) oder die Suche in einem anderen Datenobjekt keinen Datensatz gefunden hat.

Beispiel:

H	PSA_PRS.NAM	\$PSA_PRS_OPR_IDN	\$PSA_PRS.CRE_PRS_GID=PSA_CON.PSC_GID#NAM
	Braunmüller		XYZ 1

Hier wird für OPR_IDN der Defaultwert gezogen, weil die Zelle leer ist. Der Kontakt XYZ wird wahrscheinlich nicht gefunden, also wird der Defaultwert für CRE_PRS_GID eingetragen.

!

Der Modifikator ! bedeutet, dass dieses Feld ein Schlüsselfeld ist, das in die Suche einbezogen wird. Falls kein Feld in einem Datenobjekt als Schlüsselfeld angegeben ist, wird nicht gesucht, sondern immer ein neuer Datensatz eingefügt. Bei der Suche in anderen Datenobjekten kann vor FLD3 und in allen weiteren Spalten des anderen Datenobjektes ein ! stehen. Sollte vor keinem Feld eines anderen Datenobjektes ein ! stehen, werden alle Felder für die Suche benutzt.

+

Der Modifikator + zeigt an, dass die zu importierenden Daten dieses Feldes an die bestehenden Daten des definierten Feldes angehängt werden sollen.

BLOB-Import

Die CSV-Datei für den BLOB-Import hat nur zwei Spalten und keine Kopfzeilen. Hier gelten keine Vorschriften für Zeilentyp. Es gibt nur den BLOBname und den Pfad.

In der ersten Spalte steht der Name des BLOBs, und in der zweiten Spalte ist der Dateiname des zu importierenden BLOBs. Wenn der BLOBname schon verwendet ist, dann wird das vorhandene BLOB ersetzt (Update). Ansonsten wird ein neues BLOB angelegt (INSERT). BLOBs werden vornehmlich an Artikeln verwendet (techn. Beschreibungen mit Graphik). Am Produkt wird die Referenz aufgebaut. Eine BLOB-Vorlage finden Sie demzufolge in der Excel-Vorlage für Artikel.

- + Der Pfad ist vollständig anzugeben.
- + Wird kein Pfad angegeben, versucht das System aus dem Pfad des CSV-Files zu importieren.
- + Vermeiden Sie relative Pfade.

Beispiel:

IMP_001	C:\... \ import\BLB_A-05.003136.jpg
IMP_002	C:\... \ import\BLB_%.rtf
PSA_TST_PIC	D:\Bilder\tst.png

Siehe auch: Die eigenen Produkte und Leistungen -> [Konventionen CSV-Import für Produktklassen](#).

Unterbindung der Erstellung von Standardaktivitäten

Wenn Kontaktdatensätze per CSV-Import in PisaSales erstellt werden, sind diese immer an einen Prozess gekoppelt (Lead, Kunde, Interessent ...), mit welchem wiederum Standardaktivitäten verbunden sind. Die automatische Erstellung von Standardaktivitäten beim CSV-Import kann bei Bedarf unterbunden werden. Setzen Sie dazu die Umgebungsvariable **PSA_CPY_ACT_OPR_STD** entsprechend um (y/n).

Anforderungen an die CSV-Datei

Achtung: Sie sollten grundsätzlich nie die aus Excel heraus vorbereiteten CSV-Dateien bei erforderlichen Nacharbeiten wieder in Excel öffnen. Excel wichtet z.B. Zeilenumbrüche stärker als Anführungszeichen und Klammern oder verwendet diverse Importfilter, die unerwünschte Effekte mit sich bringen. Excel kann leider sein "eigenes" CSV-Format nicht lesen, so dass i.d.R. eine kaum brauchbare Vorlage entsteht. Sichern Sie also immer die Vorlage für die CSV-Datei, um bei Erfordernis nur dort Änderungen und Korrekturen vorzunehmen und erneut als CSV zu exportieren. Vermeiden Sie ebenso, Textdateien mit Daten per Drag-and-Drop in ein Exceldokument zu kopieren und somit die Gefahr einer Autoformatierung zu riskieren. Öffnen Sie dafür immer ein neues Excelsheet und "importieren" Sie die Daten über **Daten/Externe Daten importieren**. Hier können Sie mit Sicherheit festlegen, wie die Daten formatiert werden sollen (spaltenweise über Semikolon getrennt und Formatierung für jede Spalte als Text).

Bei der Ausgabe des Dateninhaltes sind die folgenden Anforderungen unbedingt zu beachten:

1. Als Trennzeichen der Spalten ist ein Semikolon (;) zu verwenden.
2. Als Trennzeichen der Zeilen ist ein Zeilenumbruch zu verwenden.
3. Zeichenketten (Strings) sind in Anführungszeichen zu setzen (z.B. "String"). Zeilenumbrüche und Semikolons dürfen enthalten sein. Leerzeichen am Anfang und Ende sind prinzipiell zu vermeiden.
4. Anführungszeichen innerhalb von Zeichenketten sind zu verdoppeln.
5. Floatwerte sind mit einem Punkt als Trennzeichen zwischen Vor- und Nachkommastellen zu verwenden. Tausenderzeichen sind prinzipiell nicht zu verwenden (kein Punkt nach der Nachkommastelle). Die Anzahl der maximalen Nachkommastellen darf die zulässige Anzahl der Nachkommastellen des Datentyps in PisaSales nicht überschreiten (auch nicht, wenn es sich um Nullen handelt).
6. Datumswerte sind im neutralen Oracleformat anzugeben, d.h. YYYYMMTHH24MISS (z.B. 20050318101302)
7. Integerwerte sind ohne Punkt oder Trennzeichen (keine Nachkommastellen) anzugeben. Tausenderzeichen sind prinzipiell nicht zu verwenden.
8. Logikwerte sind mit y für TRUE, n für FALSE und "" für undefiniert zu verwenden.
9. Schlüssel- oder Referenzwerte sollte nur diese Zeichen enthalten:

#()*._:[]\$0123456789ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ

Achtung: Zeichen wie ? < " > ` | ' & ' % sind prinzipiell nicht zu verwenden. Auch Umlaute können bei falscher Codepage nicht verwertbare Ergebnisse liefern.

PisaSales-Vorlagen für CSV-Import

Orientieren Sie sich bei der Aufbereitung der Import-Daten an den von PiSA bereitgestellten Importdateien als Vorlage.

Import von Unternehmensdaten

Für den Import von Unternehmensdaten mit deren Ansprechpartnern und Anschriften schlagen wir Ihnen zunächst sechs Importdateien vor. Diese müssen auch in der vorgegebenen Reihenfolge importiert werden.

Hinweis: Sehr wichtig für einen reibungslosen Import ist, dass PisaSales immer geeignete Schlüssel für die Komponenten und ganz besonders Fremdschlüsselattribute benötigt, um eindeutige Identifizierungen und Zuordnungen zu ermöglichen. Bitte geben Sie die Fremdschlüssel immer unter dem ersten Header (...EXT_KEY) an.

1. Import der Unternehmensdaten (Kunden, Interessenten, Lieferanten usw.)

Hier sollten im Wesentlichen alle typischen Unternehmensdaten übertragen werden, die Sie auf den Reitern **Allgemein** und **Zusatzdaten/Konditionen...** finden. Nicht übertragen werden hier die Adressen. Für die Zuordnung von Auswahlobjekten wie **Branchen**, **Regionen** oder die Zuordnung von internen Personen mit konkreten Funktionen, sind geeignete Schlüssel anzugeben, über die diese Auswahl eindeutig in der Auswahltable identifiziert wird.

Dazu sollten auch die Account-Manager zu den Datensätzen angegeben werden, da der Import i.d.R. durch einen Administrator/Customizer erfolgt, dem dann die Datensätze gehören würden. Die Account-Manager existieren als Besitzer des Datensatzes (PSA_ORG_EXT.PSC_OWN) und als Bearbeiter (PSA_ORG_EXT.CRE_PRS_GID).

Damit müssen die Account-Manager also doppelt eingetragen werden, um zum einen den Zugriff für den eingeloggteten User auf den Datensatz zu gewährleisten und in PisaSales die Zuordnung des internen Mitarbeiters als Account-Manager des Datensatzes festzulegen.

2. Import der Postfachadressen der Unternehmen

Angabe der Adressfelder und der Fremdschlüsselattribute zur Kennzeichnung des Unternehmens und des Landes.

3. Import der sonstigen (Nichtpostfach-) Adressen der Unternehmen

Angabe der Adressfelder und der Fremdschlüsselattribute zur Kennzeichnung des Unternehmens und des Landes und zusätzlich Angabe des Adresstypes.

4. Import der Personenkontaktdaten

Erfolgt wie die Attributeauswahl des Unternehmens. Weiterhin ist der Fremdschlüssel der Firma (soweit vorhanden) anzugeben. Auch hier sollten die Account-Manager zu den Datensätzen angegeben werden.

5. Import der Postfachadressen der Personen

Angabe der Adressfelder und der Fremdschlüsselattribute zur Kennzeichnung der Person und des Landes.

6. Import der sonstigen (Nichtpostfach-) Adressen der Personen

Angabe der Adressfelder und der Fremdschlüsselattribute zur Kennzeichnung der Person und des Landes und zusätzlich Angabe des Adresstypes.

Import von internen Unternehmen und Personen

Interne Personen haben i.d.R. keine Adresse. Beim CSV-Import erwartet das System aber eine Hauptadresse am Datensatz. Also müssen Sie immer die Adresse des internen Unternehmens am Datensatz der internen Person angeben.

Arbeit mit sehr großen Datenbeständen

Sehr große Datenbestände (über 15.000 Datensätze) sollten gesplittet werden, um die Performance des Systems nicht zu überlasten. Splitten Sie das CSV-File ggf. in einzelne Importfiles zu jeweils 10.000 Zeilen

Datensätze, setzen Sie die Headerzeile jeweils neu auf und importieren Sie die Datensätze somit einzeln. Ein zusätzlicher Vorteil ist, dass Sie auf diese Weise schnell zu einem Protokoll kommen, das Ihnen zeigt, ob der Import korrekt läuft und Sie weitermachen können.

PisaSales Mappingliste

Die Mappingliste in den von PiSA bereitgestellten Vorlagen hat nichts mit der Mappingfunktion beim Import zu tun. Hier erhalten Sie zunächst einen Überblick, welche Schlüssel (ID, Identifier usw.) PisaSales verwendet. An dieser Stelle sollten Sie Ihre eigenen entsprechenden Schlüssel als **Kundeneinträge** eintragen. Das hilft Ihnen beim Abgleichen der Schlüssel.

CSV-Export

Übersicht

Mit dem CSV-Export haben Sie in PisaSales die Möglichkeit, Daten in kommasgetrennte Listen zu übertragen, die als CSV-File verwendet werden können. Damit steht ein universelles Werkzeug zur Verfügung, um relativ einfach und schnell Exportdateien zu definieren und Daten zwischen Fremdapplikationen und PisaSales auszutauschen.

Der CSV-Export erstellt Dateien, die genau der Struktur von kompatiblen CSV-Importdateien entsprechen, welche wieder in PisaSales importiert werden können. Der CSV-Export kann beispielsweise auch für den Datenaustausch über SAP-Kopplung oder zum Erstellen einfacher Berichte über Microsoft Excel verwendet werden.

In PisaSales erfüllt der CSV-Export zwei grundsätzliche Aspekte:

- + Reine Definition des Datenformates der CSV-Datei.
- + Überwachung und Prüfung des Exports der Daten zu einem definierten Zeitraum.

Achtung: Die Verwendung des CSV-Exports setzt Kenntnisse des PisaSales Datenmodells voraus sowie die Handhabung der Masken zu Datenobjekten (Datenklassen) und Dialogobjekten. Um Felder und DTOs zu identifizieren, sind Customizerrechte erforderlich.

Hilfreiche Tastaturkürzel

Strg+Y (Strg+Umsch+Y) = aktuelles Dialogobjekt öffnen

Formular CSV-Export

Das Formular für den CSV-Export öffnen Sie über das Menü [Administration/Werkzeuge/Datenaustausch/CSV-Export](#).

Name (ID)

Das Feld erfüllt neben der Bezeichnung des Datensatzes gleichzeitig die Aufgabe des Identifier. Die eingetragene Zeichenkette darf somit keine Leerzeichen enthalten.

Codepage

Wählt die zu verwendende Codepage aus (default: windows-1252). Kein Eintrag verwendet = default.

Achtung: Damit beim CSV-Export der richtige Zeichensatz verwendet wird und alle Zeichen aus der Liste korrekt umgesetzt werden, müssen Sie die entsprechende [Codepage](#) festlegen. Das System bietet im Auswahlmenü alle am Server bekannten Codepages an. Diese sind nicht administriert und hängen von der installierten java-runtime-Version ab. Wird das CSV-File auf einem aktuellen Windows-System erstellt, handelt es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit z.B. um Codepage: [windows-1252](#). Die Standardcodepage für den CSV-Import kann der Administrator in der Umgebungsvariable [PSA_COD_PAG_DEF](#) festlegen.

Filter

Auf das Basisobjekt anzuwendender Filter. Am Feldausswahlmenü werden grundsätzlich alle definierten Filter angeboten.

Hinweis: Für Objekte mit verschiedenen Klassen sind die Filter immer am Basisobjekt zu erzeugen. Z.B. Kontaktfiler immer an der Kontaktübersichtsliste erzeugen und für die entsprechende Klasse (Person/Unternehmen in "Alle Felder") kennzeichnen.

Trennzeichen

Trennzeichen für die einzelnen Spalten (default: ;).

1:n Trennzeichen

Wird als Trennzeichen bei 1:n-Beziehungen verwendet. So können in einer Spalte mehrere Daten aufgelistet werden.

Quotierungszeichen

Quotierungszeichen der Zellen (default: "). Anführungszeichen innerhalb von Zeichenketten sind zu verdoppeln.

Unterliste Export-Felder

Die eigentliche Definition des CSV-Exports erfolgt in dieser Unterliste.

Position

Reihenfolge, in der die Felder definiert werden.

Datenklasse

In der ersten Zeile des Feldes wird die Startdatenklasse des CSV-Exports eingetragen. Ist ein [Filter](#) im Kopfbereich angelegt, greift dieser auf die Startdatenklasse zu.

Feld

Eintrag zur Datenklasse, welche Felder der Datenklasse ausgegeben werden sollen. Hier können auch Felder einer Komponente angegeben werden.

CSV-Position

In welcher Spalte des CSV-Export-Files im Ergebnis das ausgegebene Feld letztlich erscheinen soll. Wechseln Sie die Reihenfolge hier nicht mit der Spalte **Position** der Felder.

Header

Übergabe eines Headers, der in der ersten Zeile des Export-Files angegeben werden kann. Es wird prinzipiell eine Headerzeile erzeugt, die den angegebenen Header enthält und in der ersten Spalte den Typ definiert.

Siehe auch: Informieren Sie sich bitte hierzu auch im Abschnitt -> [Konventionen für den CSV-Import allgemeiner Daten](#)

Rechts neben der angegebenen Datenklasse werden alle Felder der Datenklasse oder ihrer Komponenten aufgelistet, die ausgegeben werden sollen.

1:n-Verknüpfung

Soll die Datenklasse gewechselt werden, ist **nach** dem letzten Eintrag in der Spalte **Feld** der vorhergehenden Datenklasse wieder in der Spalte **Datenklasse** die neue Datenklasse anzugeben, die ab sofort für alle dieser Datenklasse nachfolgenden Felder gilt. Sie verknüpfen direkt auf Basisklassen oder auf Beziehungen des Ausgangsobjektes. Entscheidend ist, wo Sie das Feld finden, aus dem die Daten exportiert werden sollen.

Verknüpfung

Hier wird angegeben, welches Feld aus der neuen Datenklasse mit welchem Feld der vorhergehenden Datenklasse zu verschlüsseln ist. Konvention: neue DATENKLASSE.FELD=alte DATENKLASSE.FELD. Hierbei können kommasepariert mehrere Felder angegeben werden.

Wenn man für die Verschlüsselung einen festen Wert angeben will, wird dieser Wert in Hochkommata gesetzt. Bsp.: neue DATENKLASSE.FELD="FESTERWERT"

Vaterposition

Position der Datenklasse, auf die sich bezogen wird. Damit besteht die Möglichkeit, auf andere DTOs zu verzweigen. Dazu wird die Nummer der **Position**, die für den Export dann virtuell geöffnet ist, eingetragen. Der Bezug ist immer sequentiell zurück.

Verwendung von Locales

Der Export verwendet standardmäßig das angegebene Format, also die Codepage. Innerhalb der Felddefinition können aber auch sog. **Locales** verwendet werden. Die Klasse **Locale** repräsentiert einen Satz von länder- und sprachspezifischen Einstellungen, beispielsweise den Namen eines Landes und der Sprache. Ein **Locale**-Objekt wird stets durch drei Abkürzungen definiert: für das Land, für die Sprache und optional für eine Variante. Dazu ist der Feldname von den nachfolgenden Locales durch einen senkrechten Strich (Pipe) zu trennen.

Beispielkonvention: **LST_PRI|L=N,de,DE**

L entspricht Locale-Definition

N entspricht Typ (Number)

Als Typ kommen zur Zeit in Frage: **N** (Number), **C** (Currency), **P** (Prozentangabe).

Es folgen Sprache (**de**) und das Land (**DE**).

Hinweis: Das Datum wird prinzipiell im PisaSales-Format ausgegeben und muss ggf. in der CSV-Datei bzw. Excel-Datei nachbearbeitet, getrennt werden.

Komponentenfelder

Der Name in der Personenmaske oder das Adressfeld sind Felder, die aus mehreren Komponenten gebildet werden. Vor dem Feldnamen ist immer die Basisklasse anzugeben.

z.B.

Adresse: PSA_ADR.CMP.ADR

Zusammengesetzter Name (Person): PSA_PRS.CMP_NAM

Zusammengesetzter Name (Unternehmen): PSA_ORG.CMP_NAM

Aufruf des CSV-Exportes

Der Start des CSV-Exportes kann interaktiv im Formular CSV-Export erfolgen. Über die Funktion **Starte Export** kann man sofort das Ergebnis des Exportes in einer lokalen Beispieldatei präsentieren und nachvollziehen.

Zusätzlich existiert dafür in der Datenklasse **PSA_CSV_EXP** die Methode **STA_EXP**. Diese Methode wird für den programmatischen Start oder über den Aufruf im Importscanner verwendet.

Im Importscanner können neben der Methode der Funktion (Feld **F-Methode**) weitere Parameter angegeben werden (Feld **F-Parameter**). Die Methode **STA_EXP** akzeptiert unterschiedliche PisaSales-eigene Parameter nach der Konvention: Parametername:=Wert.

Unterstützt werden die folgenden Parameter:

EXP_IDN	Gibt an, welcher CSV-Export, entsprechend Name (ID), für den Export verwendet werden soll.
OUT_FIL	Gibt den Namen und ggf. den Pfad des Ausgabefiles an.
FLT_GID	Übergibt die GUID eines Filters zur Anwendung auf diese Datenklasse.
CHK_TIM	Definition, ob eine Prüfung der nächsten Startzeit erfolgen soll. Werte sind TRUE und FALSE.
SHW_CSV	Automatische Anzeigen der erstellten CSV-Datei. Werte sind TRUE und FALSE.
CLO_QUE	Gibt an, ob die Suchbedingung des aktuellen DTO mit am Ausgabe-DTO verwendet werden soll. Das aktuelle DTO muss den identischen Typ wie das Basis-DTO der CSV-Ausgabe haben.

Jobs

Cron-Jobs in PisaSales

Wiederkehrende Aufgaben (Cron-Jobs) können zu einer bestimmten Zeit ausgeführt werden. Die auszuführenden Befehle werden in einer benutzereigenen Tabelle, der sogenannten Cron-Job-Tabelle (cron-tab), gespeichert. In PisaSales werden Jobs für unterschiedliche Aufgaben verwendet. In erster Linie werden sie für zeitgesteuerte Funktionen und Abläufe innerhalb des Systems genutzt. Ebenso verwendet das System Jobs zur Steuerung von Synchronisationsprozessen.

Das Formular **Jobs** öffnen Sie über das Menü **Administration/Werkzeuge/Jobs**.

Im Formular geben Sie eine **Klasse** innerhalb des JARs (Applikation) an, die vom Job aufgerufen, sowie eine Methode, die innerhalb der Klasse ausgeführt wird. Über die Konventionen der Einträge informieren die Tooltips an den Feldtiteln im Formular.

Weiterhin kann ein Job dynamisches JAVA verarbeiten, was anstelle der Klasse ebenfalls mit einer Methode und erforderlichen Parametern eingetragen wird.

Die Methoden sind im System definiert. Der Eintrag im Feld **Methode** kann über die Funktion **Methode überprüfen** verifiziert werden, indem das System prüft, ob es die eingetragene Methode gibt.

Status des Jobs

Am Feld **Identifizier** wird über ein Symbol der jeweilige Status (aktiv, inaktiv) des Jobs angezeigt.

rotes X = Job ist nicht gestartet und es werden keine Prozesse initiiert.

Time sheet = Job ist aktiv und wartet auf den nächsten Prozess.

Ist ein Job **inaktiv**, kann er über die Funktion **Starten** aktiviert werden. Ist der nächste definierte Zeitpunkt erreicht, verarbeitet der Job die hinterlegte Prozedur. Ist ein Job **aktiv**, kann er entsprechend angehalten werden. Laufende Prozeduren werden aber grundsätzlich erst beendet.

Weitere Attribute

Das Flag **Aktiv** sorgt dafür, dass beim Start des Servers alle Cron-Jobs gestartet werden, die **aktiv** sind. Sie halten sich bereit und warten dann auf den nächsten Zeitpunkt.

Die Flags **Sofort ausführen** und **Verpasste ausführen** sorgen dafür, wie der Job beim Serverstart verarbeitet wird. **Verpasste ausführen** hilft, Prozeduren sozusagen "nachzuholen", die z.B. bei ausgeschaltetem System fällig gewesen wären.

Benutzer: Der Job kann benutzerspezifisch deklariert werden, wenn z.B. userspezifische Umgebungsvariablen festgelegt wurden. Ist das Feld leer, erfolgt die Session unter dem Benutzer **GLOBAL** (global session).

Gruppe: Entscheidet, welcher Job pro Server gesehen werden kann. Damit kann festgelegt werden für welchen Server der Job ausgeführt wird. Das insbesondere wichtig bei der Verwendung von mehreren Applikationsservern. Was einzutragen ist, finden Sie in der Properties-Datei für den Server unter dem Parameter "psa.job.grp".

Siehe auch: Kapitel Windows-Client -> Bereitstellung der Server-Startparameter in einem Properties-File

Crontab und Modus

Hier geben Sie die Werte ein, die bestimmen, wann und in welchen Intervallen der Job laufen soll.

Einträge in den Feldern können kommasepariert erfolgen und sind innerhalb eines Feldes ODER-verknüpft. Zwischen den verschiedenen Feldern sind die Einträge UND-verknüpft.

Beispiel:

Minuten	Stunden	Tage	Monate	Wochentag
15	23	*	*	1-5,7

* = keine Prüfung

Start um 23:15 Uhr an jedem Tag in der Woche (Montag-Freitag [1-5]) und Sonntag (7) ohne Sonnabend.

Die Einträge kann man über die Funktion **Nächste Laufzeitpunkte anzeigen** nachvollziehen. In der Übersicht sehen Sie dann die nächsten zehn Läufe.

Die Konventionen entsprechen LINUX-Richtlinien. Über weitere Konventionen informieren Sie sich bitte in entsprechenden Nachschlagewerken (z.B. <http://de.wikibooks.org>).

Die Crontab wird nur für den **Modus CRON** verwendet. Daneben können spezielle Modi wie z.B. **SINGLE** für den einmaligen Lauf mit Serverstart und manuelles Aufrufen zum Testen genutzt werden. Die Prozeduren des Jobs laufen nur auf dem Server, es besteht keine Clientverbindung.

Client- und Server-Administration

Client- und Server-Administration Win-Client

Siehe auch: Informieren Sie sich bitte im Kapitel Windows-Client zu den wichtigen Themen -> [Client- und Server-Administration Win-Client](#)

Hinweis: Die Informationen beziehen sich in erster Linie auf die Administration des Windows-Client (Win-Client)!

Neben Einrichten und Anpassen kommt dem Administrator auch die Aufgabe zu, das System technisch zu administrieren. Dabei geht es um das Administrieren des Servers und der Clients sowie die Gewährleistung der Funktion verschiedener Schnittstellen und deren Überwachung. PisaSales ist eine lizenzierte Software, und je nachdem, welche Lizenz erworben wurde, muss für Erweiterungen, Upgrades und weitere Runtime-Lizenzen die Lizenzierung aktualisiert werden.

Für die technische Administration des PisaSales-Servers sind folgende Themen von besonderem Interesse:

- + Server-Aufrufparameter
- + Server-Startarten (als Dienst oder über Menü-Icon)
- + Server-Administration (über Server-Fenster oder System-Monitor)

Client-Einstellungen und Login

Web-Client - Einstellungen und Login

Siehe auch: Informationen zur Anwendung, Installation und Konfiguration des PisaSales Web-Client finden Sie hier -> [PisaSales Web-Client Installation und Konfiguration](#)

Win-Client - Einstellungen und Login

Achtung: Die Informationen zu Client-Einstellungen und Login des Windows-Client werden nur noch rudimentär aufgeführt. Der PisaSales-Win-Client wird seit der Version 7.4 nicht weiterentwickelt. Bitte informieren Sie sich hier -> [Win-Client - Einstellungen und Login](#)

Lizenzierung

Hinweis: Beachten Sie, dass mit der Version 7.6 von PisaSales ein neues Lizenzmodell zur Verfügung steht. Informieren Sie sich beim PisaSales Vertrieb oder bei Ihrem PisaSales Projektingeneur. Ein Subscription-Lizenzmodell wird durch einen REST-Dienst das Anfordern von Lizenzen automatisieren und somit erleichtern.

Um PisaSales nutzen zu können, ist eine Server-Lizenz erforderlich, die in Form eines Lizenz-Files ausgeliefert wird. Wenn Sie über eine Trial-Lizenz verfügen, müssen Sie später auf eine aktuelle Lizenz updaten.

Das Lizenzfile enthält neben den verfügbaren Runtime-Lizenzen und Entwicklungslizenzen für PiSA cubes auch die durch das Unternehmen erworbenen Bereiche des PisaSales-Lizenz-Modells für verfügbare XML-Komponenten, verfügbare Datenobjekte usw.

Eine Funktion zum Ermitteln und Versenden der IP-Adresse/Windows-SID unterstützt Sie beim Anfordern einer Lizenzdatei. An der Liste Ressourcen-> Lizenzen finden Sie die Funktion **IP/SID ermitteln** bzw. **Detect IP/SID**, die eine E-Mail an licence@pisasales.de mit dem Betreff "Licence request" erstellt. Je nach verwendetem Application-Server wird der Text der E-Mail auf IP oder SID angepasst.

Lizenzfile-Update

Auf dem Serverrechner kann die Lizenzierung über verschiedene Möglichkeiten erfolgen. Das Lizenzfile wird allgemein als File mit dem Dateiname **pscllic.xml** bereitgestellt. Der Dateiname darf nicht geändert werden. Es muss auf dem Server in das Verzeichnis kopiert werden, in dem sich allgemein das JAR-File (Serverprogramm) für den Server befindet.

Hinweis: Bevor eine Lizenz aktualisiert werden kann, ist der "alte" Server zu beenden.

Das Lizenz-Update kann folgendermaßen erfolgen:

Administratorliste Lizenzen

Die Administratorliste **Lizenzen** unterstützt Sie mit den Funktionen, **Lizenzdaten laden** (Auswahl des Lizenzfiles) und **Aktualisiere Lizenzdaten** (aktualisiert die geladenen Lizenzdaten aus der Datenbank). An der Liste kann die **Lizenz-Matrix** der Named user Lizenzen aufgerufen werden. Hier wird die Anzahl der genutzten Lizenzen pro User (Gesamt) angezeigt. In den Kopfzeilen der Liste werden dynamisch die kumulierte Anzahl verbrauchter Lizenzen gegen die Gesamtzahl dargestellt. Somit steht auf einen Blick fest, wieviele freie Lizenzen noch zur Verfügung stehen.

Die Benutzer einer markierten Lizenz werden in der Unterliste **Benutzer** eingetragen/ausgewählt.

PiSA cubes-Monitor am Client

Starten Sie den Client (PisaSales als Administrator starten) und öffnen Sie in der Administrator-Toolbox den PiSA cubes-Monitor; wechseln Sie in den Reiter **Lizenzen**; klicken Sie in der Funktionsleiste **Lizenzdaten laden**; wählen Sie im Fileauswahldialog das o.g. Lizenzfile.

Serverkonsole

Wird der Server über die PiSA cubes-Konsole gestartet, kann das Lizenz-Update über den Befehl **Lizenzieren** erfolgen. Diese Möglichkeit muss z.B. auch genutzt werden, wenn die Lizenz abgelaufen ist und sich der Dienst nicht mehr starten lässt.

Serverdienst

Unter Windows befindet sich nach der Installation von PisaSales im Startmenü/PiSA ... der Befehl "Lizenz aktualisieren", mit welcher der Serverdienst kurzzeitig nur zum Lizenz-Update gestartet wird und sich anschließend von selbst beendet.

Darüber hinaus können beim Serverstart Parameter übergeben werden, die das Lizenz-Update automatisieren helfen: `java ... -lic lizenzdateiname.xml -vis false`

- + ... steht für alle anderen Serverparameter
- + `-lic <dateinamemitpfad>` hiermit wird der Ort des Lizenzfiles angegeben
- + `-vis false` -> ohne GUI-Konsole

Für ein erweitertes Lizenz-Update (z.B. zusätzliche Runtimeizenzen) wird immer ein komplettes neues Lizenzfile bereitgestellt, das unter den o.g. Bedingungen erneut einzuspielen ist.

Administrator-Toolbox

Mit der Administrator-Toolbox verfügt der Administrator über ein Werkzeug, das regelmäßig benötigte Informationen bereitstellt bzw. immer wiederkehrende Aufgaben unterstützt.

Die Befehle stehen als Button oder auch in der Funktionsleiste als Funktionen zur Verfügung. Der Administrator kann hier für Administrationszwecke schnell und einfach das System zeitweise global für Nichtadministratoren (normale Anwender) sperren. Während der Sperrung können sich außer Administratoren keine normalen Anwender einloggen.

Der Administrator kann an alle eingeloggten Anwender über eine ggf. erforderliche Sperrung oder andere Systemzustände eine Nachricht senden, die auf dem Client des jeweils in der Applikation eingeloggten Users erscheint.

Zu Supportzwecken kann der Administrator komplexe Umgebungsinformationen abrufen, die in der Meldungsleiste erscheinen und den Support von PisaSales mit den notwendigen Informationen versorgen.

Nachricht senden

Öffnet einen Editor zum Verfassen und Versenden einer Nachricht.

Login sperren

Sperrt das Login für alle Nichtadministratoren. Normale Anwender werden vom System abgewiesen.

Login entsperren

Entsperrt das Login für alle Nichtadministratoren. Normale Anwender können sich wieder in das System einloggen.

Cache löschen

Löscht den Objektcache, um Änderungen an Objekten zu aktualisieren und ruft gleichzeitig die JAVA Garbage Collection zur automatischen Speicherbereinigung auf.

Speicherwarnung

Hier können Sie festlegen, ob das System bei der festgelegten Speicherauslastung eine E-Mail versenden soll bzw. das System automatisch den Cache löscht. Für E-Mail müssen Sie die entsprechenden SMTP-Parameter eintragen.

Ist auf einem Server mehr als 1 Applikationsserver zur selben Datenbank (z.B. Jobserver), werden Hostname, Port und- falls gesetzt- der in der Properties-Datei eingestellte Servername (psc.env.srv) in den Body der Meldung geschrieben.

Globale E-Mail Konfiguration

Der Dialog dient zum einen der Einstellung der **Global Konfiguration** für einen System-User (der nicht eingeloggt ist, also global). Damit wird der Mailversand für die Speicherwarnung konfiguriert.

Zum anderen werden die **Standardwerte** gesetzt, die alle Anwender für die Mailkonfiguration verwenden, wenn E-Mails aus dem System "Direkt versendet" werden. Beachten Sie in diesem Zusammenhang die Umgebungsvariable **PSA_PSP_USE_DfV**. Diese steuert mit dem Wert **y**, dass der Anwender beim direkten Senden von E-Mails kein Pop-up mit den Einstellungsdaten erhält, also die Standardwerte automatisch verwendet werden. Der Wert **n** wird Usern, die das erste Mal direkt senden, die Pop-up-Abfrage öffnen. Default-Wert ist **y**.

An dieser Stelle erfolgt auch die -> **Globale Konfiguration durch den Administrator** für den Groupware-Connector

Log4j bearbeiten

Öffnet das Properties file zum Bearbeiten

Log4j konfigurieren

Anstatt auftretende Fehler und Infomeldung auf Standardausgabe auszugeben, wird die Nachricht dem Loggingsystem übergeben und gleichzeitig eine Einteilung der Wichtigkeit vorgenommen. Die Filterung und Art der Ausgabe kann zur Laufzeit konfiguriert werden.

Logfile anzeigen

Das System kann den Appender für die übermittelten E-Mails oder zum Speicherverhalten anzeigen.

Logger-Meldungen

Öffnet eine Liste mit den Meldungen aller Logger. In der Liste müssen Sie Loggermeldungen suchen oder alle laden.

Benutzer anzeigen

Öffnet eine Liste aller eingeloggten Benutzer mit Kommunikations- Informations- und Hilfsmöglichkeiten. Ist ein Eintrag markiert, können benutzerspezifische Funktionen aufgerufen werden.

So können seit Version 6.1 Probleme bei einzelnen Benutzern jetzt im laufenden Betrieb durch Einschalten eines benutzerspezifischen **SQL-Trace** besser analysiert werden. Läuft bereits ein Trace, wird dieses beim Start eines neuen Traces automatisch beendet. Es können nur Traces mit einem eingetragenen Logfile ausgewählt werden, da das Logfile auf dem Server abgespeichert wird.

Ausgewählte Funktionen sind cluster-übergreifend und selektiv ausführbar.

Die Benutzerliste zeigt alle angemeldeten Benutzer auf den angeschlossenen Cluster Servern an. Die Funktionen "Globale Nachricht", "Login ent/sperren" und "Jobs" beziehen sich auf alle Cluster Server. Die Funktionen "Stacktrace", "Transaktionen", "Offene Dialoge", "Clientinformation", "SQL-Trace" und "Session stoppen" beziehen sich auf den Cluster-Server, auf dem der Benutzer angemeldet ist.

Die Funktionen "Nachricht", "Ping" und "Anrufen" benötigen auf Grund ihrer Implementierung keine Clusterfähigkeit.

Hinweis: Der Webservice "PiSA-sales-User-Service" stellt die notwendigen Funktionen zur Verfügung. Werden an einer Funktion Funktionsparameter für den Clusterbetrieb gesetzt, dann werden diese Parameter nur für die Funktionen an der Maske "Benutzerinfo" unterstützt.

Printservereinstellung

In der Meldungszeile werden aktuelle Informationen zu den verwendeten Printservern ausgegeben.

Umgebungsinformation

Gibt verschiedene Systeminformationen der Applikation in der Meldungsleiste aus.

Reset Locks

Setzt alle gelockten Datensätze (PSC_LCK-Flag) zurück.

Toggle Timer

Sie können den Timer, der die verschiedenen Events (Nachricht oder andere Meldungen) initiiert, anhalten, wenn Sie Analysen oder ähnliches vorhaben. Mit der Variable PSA_SET_RSM_TIM_ITV wird das Intervall für den Wiedervorlagecheck durch den Client in Minuten angegeben. Setzt man 0, ist der Timer ausgeschaltet. Die Wiedervorlagen landen weiterhin alle in der Liste der offenen Nachrichten, aber werden nicht mehr aufgepoppt.

Komponenten prüfen

Kann überprüfen, warum ein Datensatz in einem abgeleiteten DTO (Datenobjekt) durch fehlende Komponenten nicht sichtbar ist (was z.B. dann der Fall ist, wenn ein Hyperlink ein leeres Formular öffnet).

Systemprüfung ausführen

Prüft auf typische Fehler im Repository und in Java und gibt entsprechende Meldungen und Warnmeldungen in der Meldungsleiste aus. Es sind zahlreiche verschiedene Prüfungen implementiert wie:

- + Compiler
- + Classpath
- + Manifest
- + Gültige Datenobjekte
- + Windwardreports
- + Crystalreports
- + Postleitzahl-Datenbank
- + Fehlende PSC_OUT
- + Fehlende PSC_CLS
- + Fehlende OPR_IDN Defaultwerte
- + Falsche Superklassen
- + Gelockte Datensätze
- + Unterdialogverwendungen
- + Views mit unnötigen Tabellen
- + ...

und viele weitere. Andere oder zusätzliche Funktionen können vom Customizing im Jar oder dynamischen Java hinterlegt werden.

Aktualisiere Lizenzdaten

Aktualisiert die aktuell gezogenen Lizenzen aus der Datenbank (Lizenzen müssen bereitgestellt worden sein). Siehe auch oben Abschnitt "Lizenzierung".

Monitor

Zeigt den Monitor mit aktuellen Sessions. Hier können fehlerhafte Sessions beendet werden (Systemabsturz o. ä.).

Workgroup Fileserver

Übersicht

Hinweis: Optionales lizenzpflichtiges Modul

Falls Mitarbeiter in entfernten Standorten/Niederlassungen mit dem PisaSales Client arbeiten und per VPN mit dem zentralen Applikationsserver verbunden sind, ist das Ansehen und Einchecken von Dokumenten direkt auf dem zentralen Server (aufgrund des meist niedrigen Upstreams von DSL-Verbindungen) nicht sehr leistungsfähig. Zur Optimierung der Performance kann ein Workgroup-Fileserver als separates Modul bereitgestellt werden. Er bietet folgende Vorteile:

- + Zentrale Verwaltung aller Dokumente auf dem Applikationsserver
- + Leistungsfähiger Austausch von Dokumenten zwischen Zentrale und Niederlassungen (VPN-Verbindung)
- + Lokale Zwischenspeicherung von Dokumenten
- + Reduktion des Datentransfers zwischen Client und Applikationsserver (nur Übertragung modifizierter/überarbeiteter Dokumente zwischen Fileserver und Applikationsserver)
- + Automatischer Abgleich unterschiedlicher Dokumentversionen zwischen den Standorten

[> Druckversion der des Featureblattes Workgroup Fileserver](#)

Kommunikationsprinzip

Die Kommunikation zwischen Zentrale und Fileserver wird mittels Webservices realisiert.

Jede Niederlassung arbeitet mit einem Fileserver im LAN (Derby). Er speichert alle Dokumente, die von Mitarbeitern der Niederlassung angesehen, neu angelegt oder bearbeitet werden. Zusätzlich werden auf dem Fileserver Dokumente abgelegt, die von der Zentrale an die Niederlassung verteilt worden sind. Der Dokumentbestand auf dem Fileserver ist eine Teilmenge des vom Applikationsserver verwalteten Gesamtbestandes.

Der Transfer neu angelegter oder bearbeiteter Dokumente vom Fileserver zum Applikationsserver erfolgt asynchron unmittelbar nach dem Einchecken/Speichern der Dokumente. Dadurch wird gewährleistet, dass der Benutzer nicht auf den Abschluss des Dateitransfers warten muss. Er kann mit dem System sofort weiterarbeiten.

Ebenso ist auch ein asynchroner Betrieb möglich, der die geänderten Dokumente per Batch-Prozess (z.B. einmal pro Nacht) zum Applikationsserver überträgt. Das spart Bandbreite während der Arbeitszeit und ist sinnvoll, wenn Dokumente nur in einer einzelnen Niederlassung bearbeitet werden.

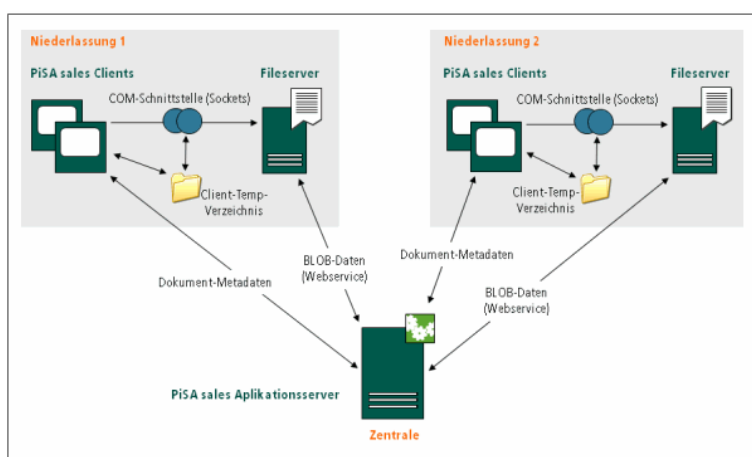


Abbildung 18-16: Kommunikation zwischen Applikationsserver in der Zentrale und Fileserver der Niederlassungen

Der Abgleich unterschiedlicher Dokumentversionen zwischen dem Fileserver und dem Applikationsserver wird durch einen Batch-Prozess vom Fileserver angestoßen (zyklisch, z.B. jede Nacht einmal). Der Applikationsserver holt sich die BLOB-Datensätze aller abgelegten Dokumente von dem Fileserver. Er vergleicht diese Datensätze mit den zentral abgelegten BLOB-Datensätzen. Abhängig vom Ergebnis des Vergleichs, werden aktuellere Dokumente zum Fileserver transferiert oder Dokumente auf dem Fileserver gelöscht.

Der Dokumentzugriff wird grundsätzlich über den vom Applikationsserver verwalteten Dokumentstatus gesteuert. Diese zentrale Zugriffsverwaltung stellt niederlassungsübergreifend sicher, dass Mitarbeiter keinen Zugriff auf Dokumente erhalten, die sich in Bearbeitung befinden bzw. deren Transfer noch nicht abgeschlossen ist. Es ist jedoch möglich, ein Dokument zu betrachten oder zu bearbeiten, das innerhalb derselben Niederlassung modifiziert wurde, und sich noch im Transfer befindet.

Fehler, die beim Transfer einer aktuellen Dokumentversion vom Fileserver zum Applikationsserver aufgetreten sind (z.B. Abbruch der Übertragung), werden während des zyklischen Batch-Prozesses behandelt.

PisaSales Applikationsserver als zentrales Verwaltungsobjekt

Auf dem Applikationsserver befindet sich die Fileserver-Verwaltungstabelle.

Fileserver-Verwaltungstabelle

Sie speichert die Verbindungsdaten aller Fileserver, die in den Niederlassungen verwendet werden. Da in der Regel alle internen Mitarbeiter einer Niederlassung den gleichen Fileserver verwenden, erfolgt die Definition des lokalen Fileservers für die Mitarbeiter einer Abteilung. Wird einer Abteilung kein Fileserver zugeordnet, so arbeiten die Mitarbeiter direkt auf dem Applikationsserver (mit entsprechend geringerer Performance beim Einchecken von Dokumenten).

Die Verwaltungstabelle im Administrator-Bereich führt folgende Attribute:

- + Logischer Name des Fileservers (z.B. Name der Niederlassung)
- + Rechnername
- + Port
- + Fileserver-Status (Verbindung aktiv/inaktiv),
- + Freitext

Fileserver-Definition für Abteilungen und Mitarbeiter

Zur Auswahl des Fileservers wird eine Funktion am Formular **Eigene Firma/interne Abteilung** und **Interner Mitarbeiter** angeboten.

- + Die Funktion **Workgroup Fileserver** öffnet einen Dialog, in dem der Fileserver ausgewählt werden kann. Zusätzlich werden im Dialog die Konfigurationsdaten aus der Fileserver-Tabelle lesend angezeigt.
- + Der für einen Mitarbeiter konfigurierte Fileserver hat Vorrang vor dem Abteilungs-Fileserver. Dadurch können einzelne Mitarbeiter einen beliebigen anderen, von der übergeordneten Abteilung abweichenden, Fileserver nutzen.

Dokument-Fileserver-Zuordnung

Dokumente, die in der Zentrale oder einer Niederlassung neu erstellt oder modifiziert worden sind, müssen zeitnah an Niederlassungen verteilt werden können. Dafür wird im Dokumentstamm-Formular der Reiter **Fileserver** angeboten, in der Fileserver aus der Fileserver-Verwaltungstabelle eingetragen werden können. Die Verteilung der Dokumente erfolgt automatisch mit dem Batch-Prozess.

Werden Fileserver für einen Dokumentordner (Element zur Dokumentklassifikation) eingetragen, erstreckt sich die Verteilung auf alle Dokumente in diesem Ordner.

Fileserver -Apache Derby-

Als Fileserver wird **Apache Derby** eingesetzt. Apache Derby ist ein Projekt der Apache Software Foundation, das ein Java-basiertes, relationales Datenbank-Management-System entwickelt. Es kann als LiveCache fungieren, d.h. komplett im Hauptspeicher betrieben werden. Derby ist sehr einfach installierbar und bei der Auslieferung nur 2 MB groß. Die Inhalte von Derby-Datenbanken sind betriebssystemübergreifend kompatibel.

Man kann also beispielsweise auf Betriebssystem A eine Datenbank erstellen, die Dateien auf ein Betriebssystem B kopieren und dort weiterarbeiten. Bei den meisten herkömmlichen Datenbanken müsste dagegen erst ein sogenannter Dump der Datenbank auf A erstellt werden, der mit einem Import- oder Recovery-Werkzeug auf B eingespielt werden müsste. Bei der Entwicklung von Java-Anwendungen wird Derby über JDBC angesprochen. Derby bietet einen eingebetteten JDBC-Modus und einen Netzwerk-JDBC-Modus an. Bei letzterem können andere Java-Anwendungen über TCP/IP auf eine Derby-Datenbank zugreifen. siehe auch <http://db.apache.org/derby/>

Fileserver-Datenbank

In der Fileserver-Datenbank wird eine Kopie der BLOB-Tabelle aufgebaut. Sie enthält die Meta-Daten der Dokumentdatei. Diese Meta-Daten werden grundsätzlich vom zentralen PisaSales-Applikationsserver erzeugt und zum Fileserver transferiert. Dadurch sind eindeutige BLOB-Namen/IDs im Gesamtsystem gesichert.

Unterschiedliche Dateiversionen auf dem Fileserver und dem Applikationsserver werden anhand des BLOB-Änderungsdatums (PSC_UPD) identifiziert. Das Änderungsdatum wird nach Abschluss eines Dateitransfers vom Fileserver zum Applikationsserver in der BLOB-Tabelle des Applikationsservers gesetzt, an den Fileserver übermittelt und in die Fileserver-Datenbank eingetragen.

Zur Fehlerbehandlung überwacht eine Transfer-Tabelle in der Fileserver-Datenbank den Verkehr. Wenn ein Dokument transferiert werden muss, wird die GID (Global Identifier) des Dokumentes in die Tabelle eingetragen. Wurde der Transfer erfolgreich abgeschlossen (PSC_UPD an die Fileserver-Datenbank übermittelt), wird der Datensatz wieder gelöscht.

Prozesse

Die Verwendung des Workgroup-Fileservers muss die unterschiedlichen Prozesse der Arbeit mit den Dokumenten berücksichtigen.

- + Dokument in Niederlassung ansehen
- + Dokument in Niederlassung bearbeiten
- + Dokument in Niederlassung neu anlegen
- + Abgleich der Dokumente

Dokument in der Niederlassung ansehen

Bei der Einsicht in Dokumente durch Mitarbeiter in Niederlassungen sind folgende Fälle zu unterscheiden:

Die Dateiversion auf dem Fileserver ist identisch mit der Dateiversion auf dem Applikationsserver

Die Dateiversion auf dem Fileserver ist nicht mehr aktuell

Die Datei ist nicht auf dem Fileserver hinterlegt

Sollte die Datei nicht auf dem Fileserver vorhanden sein, oder älter als die auf dem Applikationsserver sein, dann wird sie synchron vom Applikationsserver zum Fileserver transferiert.

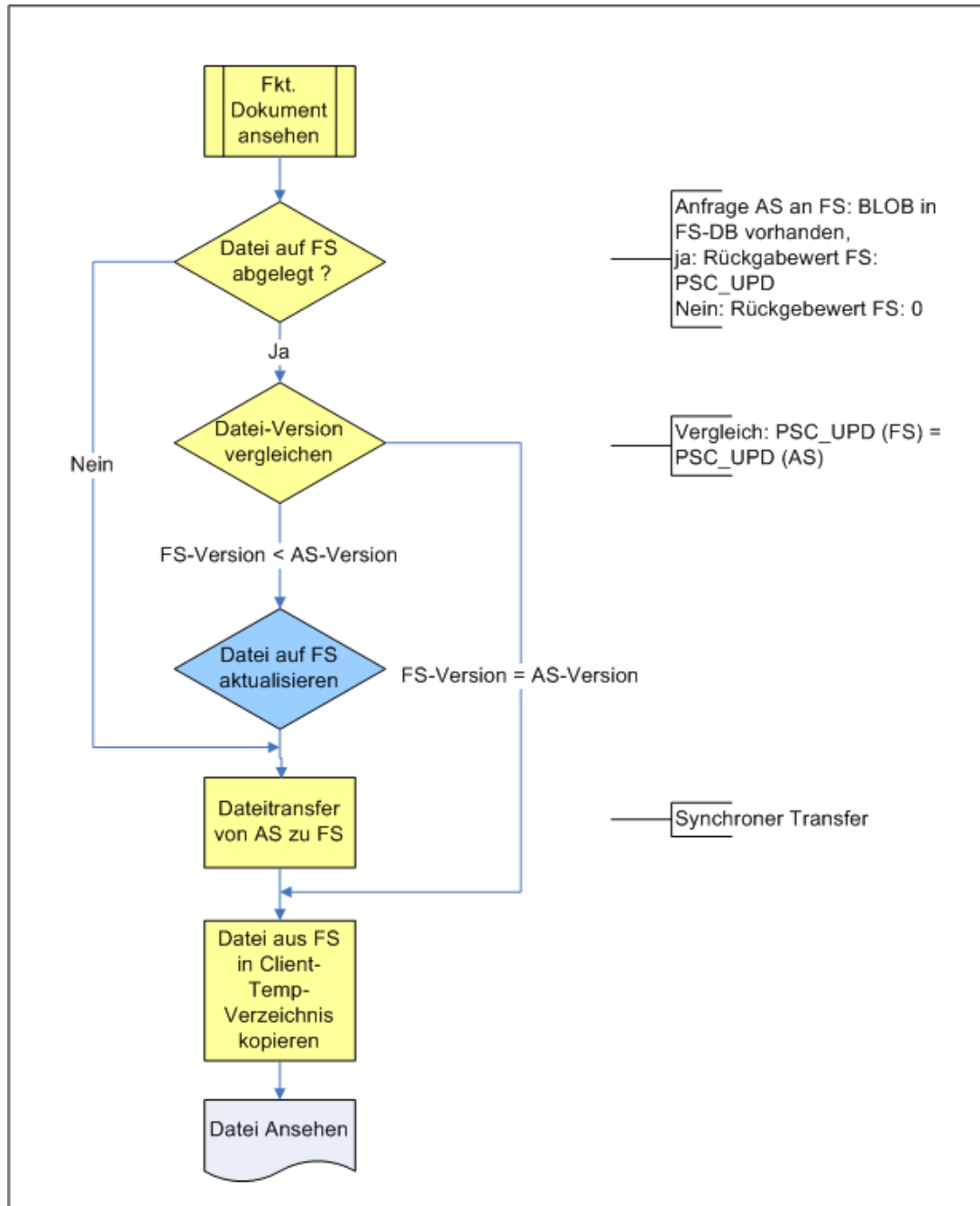


Abbildung 18-17: Transferprozess zwischen Fileserver und Applikationsserver beim Ansehen eines Dokumentes

Dokument in der Niederlassung bearbeiten

Bei der Bearbeitung von Dokumenten durch Mitarbeiter in Niederlassungen sind folgende Fälle zu unterscheiden:

- + Die Dateiversion auf dem Fileserver ist identisch mit der Dateiversion auf dem Applikationsserver
- + Die Dateiversion auf dem Fileserver ist nicht mehr aktuell
- + Die Datei ist nicht auf dem Fileserver hinterlegt

Erfolgt eine Dateiaktualisierung auf dem Fileserver, stellt das System grundsätzlich sicher, dass die neue Dateiversion unmittelbar nach der Bearbeitung zum zentralen Applikationsserver transferiert wird.

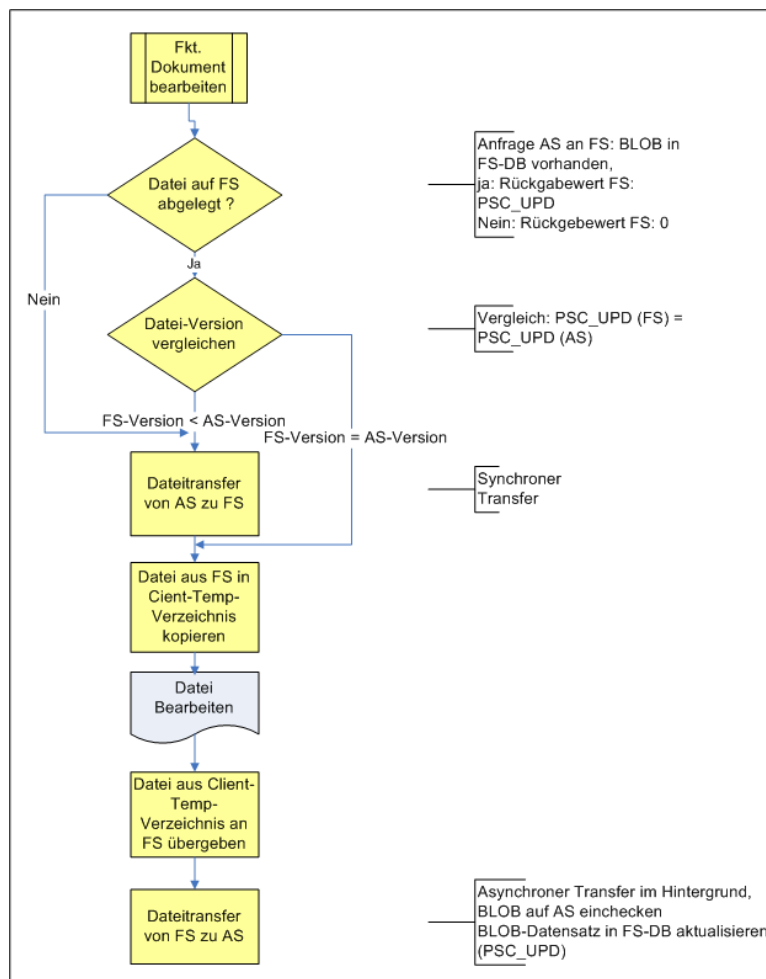


Abbildung 18-18: Transferprozess zwischen Fileserver und Applikationsserver beim Bearbeiten eines Dokumentes

Dokument in Niederlassung neu anlegen

Nach Ablegen einer neuen Datei auf dem Fileserver stellt das System grundsätzlich sicher, dass die Datei danach unmittelbar zum zentralen Applikationsserver transferiert wird.

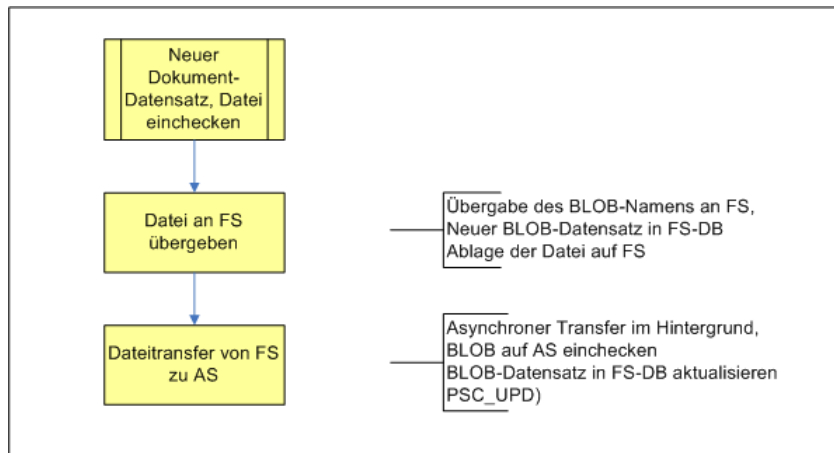


Abbildung 18-19: Transferprozess zwischen Fileserver und Applikationsserver beim Anlegen eines Dokumentes

Zyklischer Abgleich zwischen Fileserver und Applikationsserver (Batch-Prozess)

Der Abgleich unterschiedlicher Dateiversionen zwischen dem Fileserver und dem Applikations-Server wird durch einen Job angestoßen (zyklisch, z.B. jede Nacht einmal), der einen Batch-Prozess initiiert. Die Jobsteuerung ist Bestandteil der Fileserver-Konfiguration. Der Applikationsserver holt sich vom Fileserver eine Liste der BLOB-Datensätze aus der Fileserver-Datenbank. Der Applikationsserver vergleicht diese BLOB-Datensätze mit den zentral abgelegten BLOB-Datensätzen und löst folgende Aktionen aus.

- + Alle BLOBs mit PSC_UPD (auf Fileserver) < PSC_UPD (auf Applikationsserver) werden zum Fileserver transferiert und dort automatisch überschrieben. Die PSC_UPD wird in der Fileserver-Datenbank aktualisiert.
- + Alle BLOBs mit PSC_UPD (auf Fileserver) = PSC_UPD (auf Applikationsserver) werden nicht erneut zum Fileserver transferiert.
- + Alle Fileserver-BLOBs, die auf dem Applikationsserver nicht mehr existieren, werden auf dem Fileserver gelöscht. Der entsprechende Eintrag in der Fileserver-Datenbank wird entfernt.
- + Ist ein Dokument zur Verteilung vorgesehen, d.h. gibt es einen Eintrag in der Fileserver-Liste am Dokument, so wird das zugehörige BLOB zum Fileserver transferiert und ein neuer Eintrag in die Fileserver-Datenbank geschrieben.

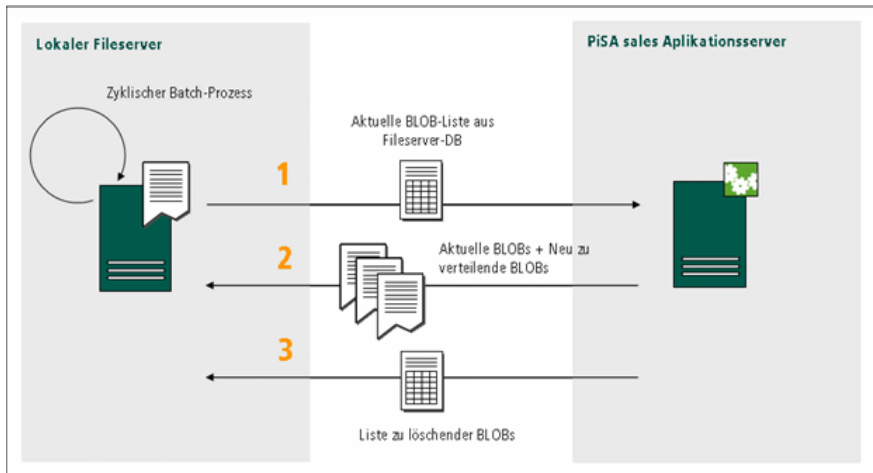


Abbildung 18-20: Batchprozess beim Abgleich zwischen Fileserver und Applikationsserver wenn ein Dokument angelegt wird

Installation des Fileservers

Es stehen folgende Jar-Files zur Verfügung:

- + PsaFilSrv_0.0.4.jar (Server). Der aktuelle PisaSales-Server zieht das Fileserver-jar per Manifest.
- + PsaFilSrvCli_0.0.4.jar (Client)

Hinweis: Zur Installation des Fileservers nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Projektverantwortlichen bei PisaSales auf.

Konfiguration des Fileservers

Im Properties file "fil_srv.prop" müssen folgende Angaben gepflegt werden:

- + Pfade zur Datenbank und wo die Dateien angepasst werden sollen.
- + Unter welchem Port die Clients und der Applikationsserver den Fileserver erreichen können inklusive Passwort.

Die Workgroup Fileserver-Verwaltung wird über das PisaSales-Topmenü [Administration/Dokumente/Workgroup Fileserver](#) geöffnet werden. Hier werden der Server und seine Verbindungsdaten eingetragen.

Am Formular [Interne Mitarbeiter](#) bzw. [Eigene Firma/interne Abteilung](#) steht in der Funktionsleiste die Funktion [Workgroup Fileserver](#) zur Verfügung, wo ein Fileserver ausgewählt werden kann.

Unter [Meine Daten](#) findet der eingeloggte User die Funktion in der Funktionsleiste unter [Konfiguration/Workgroup Fileserver](#).

Es gibt folgende Umgebungsvariablen und Jobs:

- + Die Variable PSA_SFR_FIL_SRV aktiviert bzw. deaktiviert das Fileserver-Feature.
- + Der Job "Workgroup Fileserver" (Identifizier = PSA_WFS_JOB) übernimmt die Synchronisation. Er muss aktiviert werden. Die Job-Parameter sind direkt in der Job-Verwaltung im Beschreibungs-Feld dokumentiert.
- + Die Variable PSA_FIL_SRV_CIN_IMM steuert, ob
 1. eingecheckte Dateien sofort im Hintergrund vom Fileserver zum Applikationsserver transferiert werden (y) - oder -
 2. ob diese Aufgabe der Batch-Prozess übernimmt (n, Default). Im Fall 2 muss der Job-Parameter TRN auf y gesetzt werden.

Nach der Konfiguration sollten alle Dokumentzugriffe der eingerichteten Clients über den Fileserver erfolgen.

In dem im Properties file "fil_srv.prop" unter "fil.pth" angegeben Ordner werden nun alle Dokumente abgelegt, auf die zugegriffen wird oder die neu angelegt werden.

Die Fileserver-Datenbank kann auch in einem Netzwerkmodus gestartet werden. Dadurch können die Fileserveraktivitäten parallel z.B. mit DBVisualizer überwacht werden. Außerdem kann im Property "log4j.prop" und am Job per Log-Level eingestellt werden, welche Fileserver-Meldungen und welche Job-Meldungen protokolliert werden sollen.

Erste Hilfe Troubleshooting

Autorisierung, fehlerhafte Passworteingabe, Autologin

Hat ein Benutzer dreimal sein Passwort falsch eingegeben, wird er serverseitig von der PiSA cubes-Benutzerverwaltung abgewiesen. Sie können in der Benutzerverwaltung die Fehlversuche löschen, worauf sich der Benutzer erneut anmelden kann.

Weitergehende Informationen finden Sie oben im Abschnitt -> [Interne Benutzer verwalten](#) und folgende.

Wählen Sie das Menü [Administration/Kontakte/Benutzerverwaltung](#).

7. Suchen Sie den Datensatz des entsprechenden Benutzers.
8. Löschen Sie den Eintrag im Feld [Versuche](#).
9. Informieren Sie den Benutzer, damit er sich erneut anmeldet.

Neues Passwort vergeben

1. Wählen Sie das Menü [Administration/Kontakte/Benutzerverwaltung](#).
 2. Suchen Sie den Datensatz des entsprechenden Benutzers.
 3. Nutzen Sie die Funktion [Neues Passwort vergeben](#), um dem Benutzer in einer entsprechenden Form den Login wieder zu ermöglichen.
- + gesperrt: erstellt ein gesperrtes Konto (kein Zugang über Passwort); Autologin kann Zugang gewähren
 - + leer: User kann ohne Passwort einloggen
 - + zufällig: generiert ein zufälliges Passwort, das der User zeitunabhängig später ändern kann
 - + Eingabe bei Login: generiert ein Passwort für den ersten Login mit Aufforderung, das Passwort anschließend zu ändern

Passworthistorie löschen

1. Wählen Sie das Menü [Administration/Kontakte/Benutzerverwaltung](#).
2. Löschen Sie bei Bedarf die [Passworthistorie](#), um fehlerhafte Logins zurückzusetzen.

Der Benutzer soll sich nun wieder unter seinem Login-Name einloggen. Mit dem Login erfolgt die Aufforderung, ein neues Passwort zu vergeben. Später kann er in [Meine Daten](#) mit der Funktion [Ändere Passwort](#) das Passwort beliebig bzw. gemäß Passwortrichtlinie ändern.

Autologin

Nach dem Start prüft der PisaSales-Client zunächst, ob der übergebene Benutzername mit dem aktuellen System-Benutzernamen (aktuelles Benutzerkonto) auf dem Client-Rechner übereinstimmt. Die Validierung des Benutzerkontos durch den Client wird von der Autologin-Einstellung im Client-Setup beeinflusst:

- + nur Domain-Benutzer für automatisches Login zugelassen - oder
- + Domain- und lokaler Benutzer für automatisches Login zugelassen.

Danach übermittelt der Client seine Information an den Server. Dieser entscheidet anhand des Autologin-Flags in der Mitarbeiterverwaltung (Menü [Administration/Kontakte/Interne Mitarbeiter](#)), ob ser-

verseitig eine Passwortprüfung für den Benutzer notwendig ist oder nicht. Sind alle Voraussetzungen erfüllt (korrektes Passwort übergeben oder Auto-Login-Flag = **ON**), wird der Anmeldedialog unterdrückt.

PiSA cubes-Sessions verwalten

Wenn der Client auf dem lokalen Rechner keine Rückmeldung liefert, wird es notwendig sein, die aktuelle Instanz zu beenden. Die Session wird damit nicht automatisch am Server abgemeldet. Es kann passieren, dass Sessions registriert sind, die nicht aktuell laufen und ein erneutes Einloggen verhindern. Mit jedem Einloggen beim Client wird eine neue Session am Server registriert, dies kann zum Überlauf führen.

Stoppen Sie als Systemadministrator eine Session grundsätzlich nur dann, wenn es keine andere Möglichkeit mehr gibt, z.B. bei Netzwerkfehlern.

Wenn Sie eine Session stoppen, versucht der Server dem betroffenen Client eine Nachricht zu senden, damit sich dieser geordnet abmelden kann. Es kann jedoch nicht sichergestellt werden, dass diese Nachricht den Client erreicht. Eventuell hat das Betriebssystem den Socket bereits zerstört, bevor der Client wieder versucht, Daten zu empfangen. In einem solchen Fall meldet der Client eine Socket-Exception und terminiert ebenfalls geordnet.

Es ist nicht möglich, über einen der Server-Monitore die eigene Session zu stoppen.

Um korrupte Sessions zu beenden, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die **Administrator-Toolbox**.
2. Öffnen Sie hier den **Monitor**.
3. Wechseln Sie in den Reiter **Session** und markieren Sie Sessions, die Ihnen als korrupt gemeldet wurden.
4. Wählen Sie in der Funktionsleiste **Session stoppen**.
5. Bitten Sie den betreffenden User, sich erneut einzuloggen.

Sessions Timeout

Im normalen Betrieb sendet der JS-Code im Browser sogenannte "alive"-Pings, die dafür sorgen, dass es auch bei länger ausbleibenden Aktionen des Nutzers nicht zu einem "session timeout" kommt. Ist jedoch die Netzwerkverbindung unterbrochen (z.B. Notebook ist in Suspend mode gegangen, VPN defekt etc.), dann können diese "alive"-Pings nicht ankommen, und irgendwann räumt der Web-Server (tomcat) die Session ab.

Es gibt nun den "Sessions Alive Timeout" - konfigurierbar in der Admin-Sicht des PisaSales Web-Client-Setup

(... /pisasales/pisaadmin). Der legt fest, ab wann der Web-Server (tomcat) eine sich nicht mehr meldende Session als tot annimmt. Default ist 5 Minuten.

Gesperrte Datensätze freigeben

Gelegentlich kann es passieren, dass das System einzelne Datensätze lockt, d.h. intern mit einem PSC_LCK-Flag versieht. Der Anwender sieht dann eine ähnliche Meldung wie: "Der Datensatz ist in Bearbeitung von Benutzer XY...", obwohl das praktisch nicht der Fall ist. Er wird sich dann bei seinem Administrator melden, wenn er selbst keinen Zugriff auf das Administratormenü hat

Als Administrator öffnen Sie die Benutzerverwaltung und rufen den Benutzer auf.

- + Unter dem Bereich "Pflege" des Reiters **Funktionen** klicken Sie die Funktion **Datensatzlocks anzeigen/auflösen**
- + Markieren Sie die betroffenen Datensätze in Abstimmung mit dem Anwender.
- + Klicken Sie Funktionen am Unterdialog **Sperre aufheben**.

Sollte das keinen Erfolg haben, muss der Datensatz dann direkt in der entsprechenden Datenklasse entlockt werden.

Login-Name und Groupwareeinstellungen eines Nutzers geändert

Der Administrator hat den Login-Namen sowie die Groupwareeinstellungen eines Nutzers geändert. Trotzdem schaut der Groupware-Connector-Job immer noch nach dem alten Namen und stößt entsprechend auf eine Exception.

Lösungsansätze

- + Prüfen Sie auf korrekte Schreibweisen zum Nutzer.
- + In der Groupware-Benutzer-Liste prüfen, dass auch der Groupware-Benutzer angepasst wurde.
- + Cache löschen
- + Groupware-ID-Feld am internen Kontakt leeren (füllt in Folge wieder automatisch)

Konvertierung von Dokumenten nach PDF schlägt fehl

Wenn die Konvertierung von Dokumenten in PisaSales nach PDF mit Windward (Default-Treiber) fehlschlägt sollten Sie folgendes beachten. Windward ist ursprünglich als Programm für die Generierung von Dokumenten aus Vorlagen und nicht für die PDF-Umwandlung von Dokumenten gedacht. Windward kann nicht alle Formatierungen, die in Microsoft Word möglich sind, in PDF analog darstellen. Mit Ghostscript und einem PDF-Druckertreiber (CutePDF-Writer) auf Ihrem Windows-Rechner können Sie das Problem umgehen. Dazu benötigen Sie folgende Programme: Ghostscript (<http://www.cs.wisc.edu/~ghost/>) und CutePDF (<http://www.cutepdf.com/>). Installieren Sie diese Programme und richten auf dem Server folgende Variablen ein:

- + PSA_PDF_CNV_MTH=GHOSTSCRIPT
- + PSA_PDF_CNV_PRI=CutePDF Writer
- + PSA_GS_EXE=gs

Der User kann client-basiert einen eigenen, installierten Drucker auswählen: siehe Meine Daten/Konfiguration/PDF. Beim Konvertieren eines Dokuments nach PDF (kein Datenblatt oder Bericht) wird der installierte Windows-Drucker dann für die PDF-Generierung verwendet.

E-Mail-Versand über Word wird nicht unterstützt

Sollte es vorkommen, dass PisaSales beim Erstellen einer E-Mail Fehler anzeigt bzw. "einfriert"

Siehe auch: -> ["E-Mail mit Word bearbeiten" deaktivieren!](#)

Einchecken von externen Mails erzwingen

Die Umgebungs-Variable PSA_SYN_FRC_CHK_IN erzwingt in Ausnahmesituationen das Einchecken externer E-Mails, wenn diese vom System fälschlicherweise für bereits eingchecked gehalten werden.

Werte:

- + n = E-Mail wird anhand der GID identifiziert und kein weiteres Mal eingchecked.
- + ask = E-Mail wird anhand der GID identifiziert, und es kann entschieden werden, ob sie dennoch ein weiteres mal eingchecked werden soll.
- + y = E-Mail wird anhand der GID identifiziert und ohne Abfrage wiederholt eingchecked.

Microsoft Exchange Collaboration Data Objects

Für das Senden/Empfangen von E-Mails kann es erforderlich sein, dass Sie die Microsoft Exchange Collaboration Data Objects installieren oder aktivieren müssen.

Siehe auch: -> [Microsoft Exchange Collaboration Data Objects](#)

PisaSales tablet/pocket

Native Apps für Smartphone und Tablet bieten Ihnen den Zugriff auf Ihre CRM- Daten auch von unterwegs aus. Ganz gleich ob Smartphone, Tablet - Ihnen steht eine für das jeweilige Endgerät optimierte Benutzeroberfläche zur Verfügung. So haben Sie jederzeit Zugriff auf alle für Ihren Arbeitsablauf wichtigen CRM-Daten wie Kontakte, Aufgaben, Termine, Routen, Verträge, Dokumente und Servicedaten.

Siehe auch: Informieren Sie sich zu den Features hier in einem separaten Dokument > [PisaSales für Smartphone & Tablet](#)

Die Funktionalität der PisaSales Apps kann mit Hilfe von Plugins erweitert werden. Plugins sind Apps für spezielle Anwendungsgebiete, die sich - je nach Konfiguration - entweder aus der jeweiligen PisaSales-App aufrufen lassen oder autonom ausgeführt werden können.

PisaSales bietet unter anderem ein Plugin für die Servicerückmeldung.

Zur Rückmeldung und Abrechnung informieren Sie sich bitte auch im Kapitel Servicemanagement -> [Service-Abrechnung -Allgemein-](#) und die folgenden.

Und hier finden Sie Hinweise zur -> [Administration Service-Rückmeldung](#) und zur -> [Plugin-Verwaltung für den Service - PisaSales App](#)

Auto-Installation über URL

Informationen und Hinweise, wie Sie die touchfähige PisaSales App für Pocket und Tablet installieren finden Sie hier in einem separaten Dokument.

> [Installation und Bereitstellen einer Konfigurations-URL](#)

Administratoren finden hier Informationen zum Erstellen eines URL, der für die automatische Konfiguration der eigenen Verbindungsdaten der PisaSales App als Link an Anwender versendet werden kann. Der Link verteilt somit die notwendigen Einstellungen automatisch an alle Geräte, auf denen der Link geöffnet wird.

Mit der Installation ist es ebenfalls möglich, eigene Verbindungsdaten für die App per Hand einzutragen, falls dieses zwingend notwendig ist. Wie Sie das in der App vornehmen, wird hier ebenfalls beschrieben.

Einstellen und Anpassen

Übersicht -Einstellen und Anpassen-

Als Administrator passen Sie Objekte, Prozesse und Funktionen immer global an, so dass die Veränderungen von allen Anwendern gesehen bzw. genutzt werden können. Zum einen passen Sie für den Anwender Menüeinträge in Feldauswahlmenüs an, zum anderen nehmen Sie Einstellungen in Umgebungsvariablen vor. Dafür verwenden Sie unterschiedliche Werkzeuge.

Achtung: In der Regel ist es nicht möglich, Defaulteinträge, die im Standard von PisaSales mit ausgeliefert werden, zu überschreiben. Wenn Sie diese Einträge und Vorgaben überschreiben (wenn es möglich ist), werden diese beim nächsten Upgrade von PisaSales wieder mit den Defaults aus dem Standard überschrieben. Anpassungen sollten Sie also immer als User "salesadmin" vornehmen, indem Sie eigene neue Einträge und Werte erstellen. Diese neuen Einträge werden bei einem künftigen Upgrade nicht überschrieben.

In den Listen zum Anpassen und Einstellen werden die Einträge zur besseren Übersicht automatisch farbig markiert.

- + weiß: PisaSales Standardeinträge, die überschrieben werden können
- + rot: PisaSales Systemeinträge, die in der Regel nicht verändert werden dürfen
- + grün: durch den Administrator angepasste oder neu erstellte Einträge, die durch künftige Upgrades nicht verändert werden.

Zugriff auf Einträge muss Leserecht behalten

Achtung: Der Zugriff von Einträgen in Administrationslisten darf grundsätzlich nicht geändert werden. Insbesondere Aktivitäten- und Projekt-Subtypen müssen für alle Benutzer den Lesezugriff behalten. Der Lesezugriff kann nicht administrativ auf bestimmte Benutzer eingeschränkt werden. Wenn in einem Kundenprojekt spezifiziert sein sollte, dass Subtypen für gewisse Benutzer unsichtbar bleiben sollen, so ist das keine Aufgabe für den Administrator, sondern für das Customizing.

Das Menü Administration

Hinweis: Wenn Sie als Administrator häufiger die Werkzeuge oder die Administrator-Toolbox benutzen, dann empfiehlt es sich, das Administrationsmenü Ihren regelmäßig wiederkehrenden Anforderungen anzupassen (-> [Personalisieren von Formularen und Funktionen](#))

Hier stellt Ihnen PisaSales den Zugriff auf Einträge in ausgewählten Menüs an Formularfeldern oder an Listenfeldern zur Verfügung. Diese Menüs sind in erster Linie Feldauswahlmenüs, die verschiedene Menüeinträge anbieten. Diese einzelnen Einträge können Sie verändern, löschen und auch durch zusätzliche Einträge ergänzen. Alle Änderungen wirken sich global auf die Objekte aus, an denen die Menüs verbaut sind.

Über das Menü **Administration** öffnen Sie meistens Listen, in denen Sie Einträge für Auswahlmenüs (Choice-Box) an Feldern verändern können. Für diese Listen gilt:

- + Die Elemente sind durch die Attribute Identifier/Schlüssel, Position und Name beschrieben. In einigen Fällen gibt es zusätzliche Attribute. Die Identifier können teilweise von den Standards abgeleitet werden, müssen aber unbedingt immer eingetragen werden.

Hinweis: Die Spalten "externer Schlüssel" in verschiedenen Tabellen dienen dazu, eventuelle Schlüsselwerte aus Fremdsystemen aufzunehmen. Diese Felder müssen nicht zwingend Einträge enthalten.

- + In den meisten Listen können Sie Einträge neu anlegen. Achten Sie dabei auf die Eindeutigkeit des Identifiers. In vielen Listen wird der Identifier bei Neuanlage automatisch aus dem Datenobjekt vorgelegt. Identifier sind am Datensatz verankert.
- + Sie sollten keine mit PisaSales ausgelieferten Einträge löschen oder überschreiben. Einträge mit **EMPTY**-Identifier dürfen Sie auf keinen Fall löschen!
- + Klartext-Namen können Sie immer verändern, z.B. wenn in Ihrem Unternehmen für bestimmte Sachverhalte andere Bezeichnungen üblich sind.
- + Einige Listen dienen nur der Information. Änderungen (mit Ausnahme des Namens) sind nicht erlaubt, da sie immer auch Veränderungen an der installierten Logik nach sich ziehen. Wenden Sie sich an Ihren PisaSales-Customizer oder Ihren Support-Partner, wenn Sie solche Komponenten anpassen müssen.

Hinweis: Alle Änderungen an den Standardeinträgen bzw. neue Einträge sollten in jedem Fall zu Ihrer eigenen Sicherheit protokolliert werden.

Referenzierte Auswahlmenüeinträge

Auswahlmenüeinträge sind grundsätzlich mit den Objekten verbunden, in denen sie aufgerufen werden, also in Formularen oder Auswahldialogen. Dabei ist zu beachten:

Es gibt Auswahlmenüeinträge, die frei bearbeitet oder gelöscht werden können, ohne dass eine Assoziation (Referenz) zu dem Formular, in welchem das Menü verwendet wird, zwingend notwendig ist.

Es gibt aber auch Auswahlmenüeinträge, die eine feste Assoziation (Referenz) zu dem Formular, in welchem das Menü verwendet wird, herstellen und nur gelöscht werden können, wenn diese Verknüpfung aufgelöst ist.

Achtung: Wenn Sie versuchen, Auswahlmenüeinträge zu löschen, und erhalten die Meldung: "Es wurden (x) Referenzen auf "(Objekt)" entdeckt => kein Löschen möglich!", müssen Sie alle diesbezüglichen Referenzen auflösen. Suchen Sie dazu die betroffenen Datensätze in den genannten Objekten über die Filter- oder Suchmechanismen von PisaSales und lösen Sie die Referenz auf. Dafür legen Sie einen anderen Auswahlmenüeintrag fest oder löschen den aktiven Eintrag. Wenden Sie sich an Ihren PisaSales-Customizer, wenn umfangreiche Änderungen in den Standardlisten der Datenobjekte erforderlich werden. Er kann hier eingeschränkt Anpassungen vornehmen. Die Standardliste ist nicht zur Datenpflege vorgesehen! Sie dient nur zur Ansicht. Ausnahmsweise kann hier repariert werden. In gewissen Fällen erleichtert die Standardliste den Zugriff auf die Datenbank, wenn er sonst nur noch per SQL möglich wäre. Insbesondere soll man in der Standardliste nie versuchen, einen Datensatz einzufügen oder ein BLOB einzuchecken.

Verwaltung von impliziten Beziehungen

Neben den Assoziationen gibt es in PisaSales implizite Beziehungen, indem zumeist PSA_MEN (Menü) Einträge an verschiedene Objekte mit der ID und dem Text redundant kopiert werden. Dies hat den Nachteil, dass bei einer Änderung der Auswahlen nicht mehr ersichtlich ist, wo überall diese Auswahl verbaut

ist. Andererseits kann bei einer administrativen Änderung des Menüeintrages nicht ohne weiteres gesteuert werden, ob die abhängigen Verwendungen auch aktualisiert werden sollen.

Werte auf Datensätze übertragen

Die Funktion kopiert Werte auf einen Datensatz und ist in der Funktionsleiste verschiedener Administrationslisten zu finden.

Mit der Funktion wird für jede selektierte Zeile ein Dialog mit der Verwendung des Datenobjekts und den Werten innerhalb dieser Verwendung geöffnet. Differenzen werden rot dargestellt, gleichlautende Einträge grün. Hier können die Werte aus der Administratortabelle auf die Verwendung übertragen werden.

Das ist notwendig, weil es bei diesen Administratorlisten keine Verknüpfung zwischen dem Auswahlwert und den Daten gibt. Daher werden Namensänderungen an einem Auswahlwert nicht automatisch in die Daten übernommen.

Möchten sie die neuen Werte auf die Daten übertragen, so verwenden sie die Funktion '**Werte ändern**' in den einzelnen Verwendungsdialogen.

Achtung: Administratoren sollten nur festgelegte Werkzeuge verwenden bzw. weiteres Customizing in PiSA cubes nur mit Kenntnissen des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung anwenden.

Systemeinstellungen und Anpassungen mit Umgebungsvariablen

Über sog. Umgebungsvariablen kann der Administrator global und der Anwender benutzerdefiniert verschiedene Einstellungen vornehmen. In PisaSales werden relativ viele Einstellungen über Umgebungsvariablen umgesetzt.

Die Variablen sind nach der Installation automatisch gesetzt. Die Variablen dürfen niemals gelöscht werden. Es ist nur möglich, Default-Werte zuzuweisen, die konkreten Konventionen entsprechen müssen. Wenn Sie Variablen anpassen, greifen Sie auf das Basissystem PiSA cubes zu.

Achtung: Sie dürfen Umgebungsvariablen auf keinen Fall löschen! Sie gefährden sonst die Funktionsfähigkeit und Stabilität des Systems. PiSA cubes erlaubt den Zugriff und Veränderungen am Datenmodell. Daher sollten Administratoren nur mit Kenntnis des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung PiSA cubes anwenden.

Systemeinstellungen -Komfortliste Einstellungen-

PisaSales-Systemeinstellungen (Server-Variablen) können komfortabel aufgefunden, geändert und kontrolliert werden. Der Administrator verwaltet globale, gruppen- und userspezifische Server-Einstellungen nicht mehr nur in der PiSA cubes Ressourcenliste, sondern in den Einstellungsdialogen aus dem Menü [Administration/Einstellungen](#)

Die einzelnen Anwender erhalten Zugriff auf ihre userspezifischen Einstellungen unter [Meine Daten/Konfiguration/Meine Einstellungen](#) und können diese dort komfortabel ändern/zurücksetzen oder löschen. Damit ist der Variablen-Reiter aus früheren PisaSales Versionen am internen Mitarbeiter-Formular ersetzt.

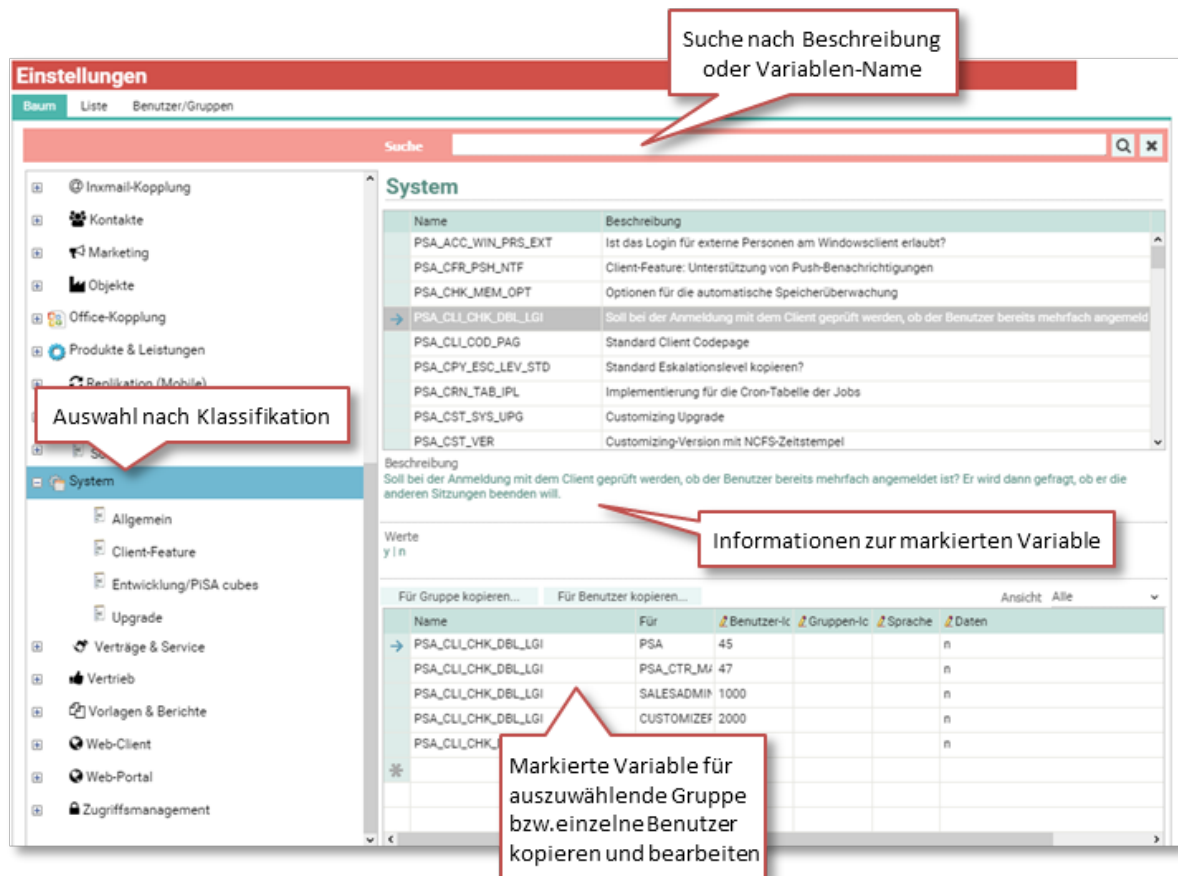


Abbildung 18-21: Komfortable Einstellung/Anpassung Umgebungsvariablen

Funktionsumfang der Systemeinstellungen

- + Typ-/Subtypverwaltung
- + Klassifikation von Einstellungen nach Typ und Subtyp
- + Einstellungen schnell finden durch Baumdarstellung und Volltextsuche
- + Gruppen- und Benutzer-Einstellungen vorgeben, einsehen, mit Standard-Einstellungen vergleichen und zurücksetzen können
- + Integrierte Beschreibung der Einstellungen

Hinweise für das Upgrade und Customizing

Nach dem Upgrade wird die Variablenliste automatisch aktualisiert. Es werden die bereits im System enthaltenen, kundenspezifischen Variablen eingetragen. Sie erhalten automatisch den Typ "Sonstige" und das Flag **Administration**. Die Einträge müssen nach dem Upgrade geprüft werden. Ggf. ist das Admin-Flag zu entfernen und eine andere Klassifizierung zu wählen.

Hinweis: Die mit dem Flag "Administration" versehenen Variablen können nur die Mitglieder der "Einstellungen-Administration" sehen. Das sind die Mitglieder derjenigen Gruppen, deren Gruppen-Ident-codes im Wert der Umgebungsvariablen `PSA_ENV_ADM_GIC` aufgezählt sind (kommagetrennt, Standardwert: "43").

Neue Variablen sind in der Administrator-Liste [Administration/Einstellungen/Einstellungen](#)/Reiter [Liste](#) anzulegen und mehrsprachig zu dokumentieren (Beschreibung, Werte).

Danach in der Administrator-Liste [Administration/Einstellungen/Administration](#) die Funktion [Aktualisieren](#) ausführen. Default-Typ ist [Sonstige](#). Hier sind neue Variablen zu klassifizieren (Typ, Subtyp, Administrator-Flag).

Bei Erfordernis sind in der Administrator-Liste [Administration/Einstellungen](#)/Reiter [Baum](#) gruppen-/benutzerspezifische Kopien anzulegen.

Klassifikation der Umgebungsvariablen

Die Klassifikation der Umgebungsvariablen, die Administrator und Anwender in der Baumstruktur der Systemeinstellungen wiederfinden, wird in dem Formular [Administration/Einstellungen/Typen](#) verwaltet.

Jeder Typ repräsentiert einen Datensatz mit Subtypen, denen Variablen zugeordnet sind.

Hier können Sie für den Klassifizierungsbaum [neue](#) Typen (Knoten) mit untergeordneten Subtypen anlegen. Achten Sie dabei auf die Eindeutigkeit des Identifiers. In vielen Listen wird der Identifier bei Neuanlage automatisch aus dem Datenobjekt vorbelegt. Identifier sind am Datensatz verankert.

Achtung: *Es wird nicht empfohlen, die vom Standard ausgelieferte Klassifizierung zu verändern.*

Verwaltung von Umgebungsvariablen mit Serverkennung

Die Variablen-Verwaltung schließt eine Server-Kennung ein. Dafür wurde die Klasse PSC_ENV um das Feld SRV (S32) erweitert. Es kann die Serverkennung aufnehmen. Das Feld ist in der PiSA cubes Ressourcen-Liste "Umgebungsvariablen" über das Kontextmenü an den Spaltentiteln zuschaltbar.

Am Applikations-Server selbst wird die Kennung in der Property psc.env.srv=<SERVERKENNUNG> hinterlegt.

Nun ist es möglich, Variablen in verschiedenen Umgebungen (z.B. der Test- oder Produktivumgebung) unterschiedlich zu definieren.

Umgebungsvariablen unter "Meine Daten"

Jedem Benutzer des Systems (interne Mitarbeiter) steht im Formular [Meine Daten](#) in der Funktionsleiste unter dem Menü [Konfiguration](#) die Funktion [Meine Einstellungen](#) zur Verfügung. Erfahrene Anwender können mit Hilfe der hier verfügbaren klassifizierten Umgebungsvariablen in eingeschränktem Maße userspezifische Anpassungen für den eigenen Login vornehmen. Es werden entsprechend der Userrechte nur die Variablen angezeigt, die der Anwender für sich und seine Objekte anpassen kann.

Wichtige Client- und Server-Features

Alle Variablen können userspezifisch oder gruppenspezifisch eingestellt werden.

PSC_SFR_RFR_LOC

Server-Feature: Automatisches Refresh aller lokalen Daten nach Änderung

PSC_FRM_REC_RFR (TOP:= y|n SUB:= y|n)

konfiguriert, ob ein Refresh alle Datensätze oder nur selektierte Datensätze einer Maske aktualisiert. Default ist TOP:=n SUB:=n. Der Wert y bedeutet, dass nur selektierte Datensätze aktualisiert werden.

Die bisherige (bis Version 7.2) systemweit verwendete Refresh-Strategie zum sparsamen Laden von Datensätzen (sobald Daten in einem Dialog geladen sind, wirkt sich ein Refresh nur auf selektierte Datensätze aus; nur wenn kein Datensatz selektiert ist, wird die komplette Suche noch einmal ausgeführt) wurde angepasst. Jetzt werden immer alle Datensätze nachgeladen.

Die bisherige Strategie führte zu Missverständnissen, da insbesondere in Unterlisten (SUB) neue Datensätze (Zuordnungen) meist nicht nachgeladen wurden.

PSA_EPT_RFR_ITV

Server-Feature: Automatisches Refreshintervall des Entry Portal (in Minuten). Der Job PSA_EPT_RFR nutzt diesen Parameter, um das Entry Portal entsprechend des eingestellten Intervalls zu aktualisieren.

PSC_BLB_CHE

Defaulteinstellung für Flag, um BLOB permanent im Client-Cache zu halten bzw. Gruppen erlauben, den lokalen Cache zu ignorieren (nur Customizer). Mit "n" werden z.B. Dokumente immer vom Server geholt und nicht lokal gecached.

PSA_SFR_ADR_STR_DTL

Server-Feature: Zeige Straßenfeld detailliert

PSA_SFR_CHK_ADR

Server-Feature: Eingegebene Adressen auf Korrektheit prüfen? (y / n / mdt)

Um sicherzugehen, dass die Adressprüfung kommt, müssen auch die Variablen:

PSA_SFR_ADR_STR_DTL=y (Detaillierte Straßen) und PSA_SFR_INT_ADR=y (Internationale Adressen) für die Gruppe 0 aktiviert sein.

PSA_SFR_COP_PRO_ADR_REF

Server-Feature: Kopiere bei vorgangsspezifischen Adressen den Adress-Stammdatensatz.

PSA_SFR_DBL_DOC_ATT

Server-Feature: Dokumentdublettencheck beim Einchecken von E-Mail-Anhängen

PSA_SFR_DBL_DOC_CIN

Server-Feature: Dokumentdublettencheck beim Einchecken von Dokumenten

PSA_DBL_DOC_AUT_REF

Automatische Referenzierung von Master-Dokumenten. Der Dokumentdublettencheck (unabh. von der Eincheckmethode) erfolgt im Hintergrund und muss nicht manuell bestätigt werden. Findet das System mehrere identische Dokumente, werden globale Dokumente bevorzugt (Global-Flag gesetzt).

PSA_SFR_DOC_INV_LEV

Server-Feature: Substruktur unterdrücken im Stücklistendruck

PSA_SFR_INT_ADR

Server-Feature: Internationale Adressen

PSA_SFR_ASK_FOR_DEL

Das Löschen in Hauptobjekten wird durch ein rotes Icon und den Warnton extra signalisiert (default value = y).

PSC_FRM_SMP_FLT

Steuert, ob der neue Filterdialog ("PSC_FRM_SMP_FLT") benutzt werden soll. Für Tests und Fehlersuche kann der Wert "PSC_FRM_FLT " gesetzt werden, um den alten Filterdialog zu nutzen.

PSC_FLT_MAX_REC

Limitiert die maximale Anzahl an Datensätzen im Filter. Der Anwender kann im Filterdialog die maximale Anzahl der Ergebnisse nur bis zu diesem festgelegten Wert erhöhen. Damit kann ein Speicherüberlauf kontrolliert werden.

PSA_CLI_COD_PAG

Stellt die Codepage auf dem Client ein. Default ist Windows-1252. Damit wird z.B. sichergestellt, dass Währungssymbole richtig dargestellt werden.

PSC_CLR_APP_BKG

Hintergrundfarbe des Clients fix codieren. Als Wert der Variable = Name einer existierenden Farbe (siehe Reiter "Farben" im Ressourcen-Formular). Default ist "\$NONE" (Hintergrundfarbe wird vom aktuellen Windows-Farbschema vorgegeben).

PSC_CFR_HID_TAB

Client-Feature: Ausblendbare Karteireiter

PSC_CFR_HLP_LNG

Client-Feature: sprachabhängige Hilfe

PSC_CFR_TAB_GRP

Client-Feature: Tab-Gruppierung

PSC_CFR_COL_SUM

Berechnung der Spaltensumme in Listen und Anzeige der Summe im Tooltip

PSA_CST_ACC_GRP_DLG

Anzeigen einer vereinfachten den Recordzugriffsmaske (Schlösschen) ohne Negativliste für den normalen Anwender in PisaSales. Defaultwert = **PSA_SMP_FRM_ACC_REC**, oder mit Negativliste = **PSC_FRM_ACC_REC**.

Farbschemas und Corporate Designs

Die Farbdarstellung auf der Web-Client-Oberfläche wird über Farbschemas gesteuert. Dafür steht eine Reihe neuer Farbschema-Variablen bereit (PSC_RAP_...).

Admin: Änderungen kann nur von Entwickler-Benutzern (Mitglied in Gruppe 41) vorgenommen werden. Die Änderungen sind dann für alle Anwender (WELT) bindend.

Wenden Sie sich bitte auch an Ihren PisaSales-Projektingenieur, wenn Sie das Farbschema des PisaSales Web-Clients ändern möchten.

Unter dem Menü **Administration/Werkzeuge/Farbschema** können Sie ein vom Standard vorgegebenes Farbschema (Grün, Blau, Rot, Grau) auswählen und anwenden oder ein eigenes Farbschemas anlegen, z.B. mit den Corporate Design-Farben ihres Unternehmens. Die Anwendung unterschiedlicher Farbschemas kann auch nützlich sein zur Unterscheidung von Test- und Produktivsystem.

Zu einem Farbschema gehören die entsprechenden Variablen. Der Datensatz muss einen eindeutigen Identifier haben.

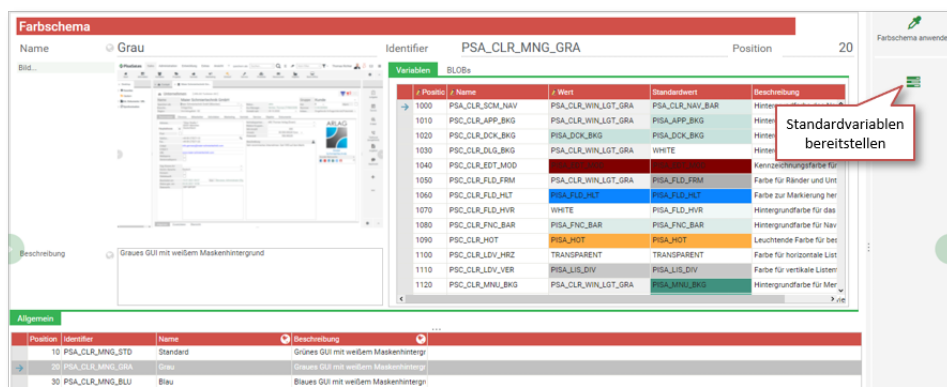


Abbildung 18-22: Administrationswerkzeug Farbschema mit Beispiel-Grafik

Jedes Schema besteht aus Variablendefinitionen (PSC_CLR_...), die in der Regel Farben definieren.

- + Legen sie ein neues Schema oder kopieren sie ein vorhandenes Schema.
- + Mit der Funktion **Alle Variablen einfügen** (Unterdiallog) wird die Liste **Variablen** mit den erforderlichen Standardvariablen vorbelegt. Für die entsprechende Variable wird dann der Farbwert ausgewählt. Die Farbwerte finden Sie auch in der PiSA cubes-Liste **Ressourcen Register Farben**.
- + In der Variablenliste sind den Elementen der Oberfläche Farben zugewiesen. Die Spalte **Standardwert** enthält die vom Standard vorgegebenen Farben, Spalte **Wert** die vom Schema verwendeten Farben.
- + **Praxistipp:** Schränken Sie die Variablenliste zunächst auf Elemente ein, die für das Schema charakteristisch sind. Suchen sie dafür in der Spalte **Standardwert** nach den Farben JR_DARK_% | JR_MAIN_% | JR_LIGHT_% und sortieren sie. Sie sehen graue und grüne Farbzugeordnungen. Die grünen Farbzugeordnungen sollten Sie in Ihrem neuen Schema durch die eigene Unternehmensfarbe oder eine Ableitung davon ersetzen.
- + Wählen sie in der Spalte **Werte** aus den vorhandenen Farbressourcen korrespondierende Farben für Ihr neues Schema aus. Nicht versorgte Variablen beziehen Ihre Farbe aus dem Standard. Sind die gewünschten Farben nicht vorhanden, so legen sie diese in der PiSA cubes Ressourcenverwaltung an (Entwicklerlizenz notwendig).
- + Führen sie die Funktion "Farbschema anwenden" aus, melden sie sich am Web-Client neu an und testen sie die Oberfläche.
- + Sind Variablen für ein eigenes Farbschema angepasst, sollten Sie einen Beispiel-Screenshot als Bild bereitstellen.

Hinweis: Auch für die Tablet/Pocket-App werden die Farbschemas hier verwaltet.

Hintergrundbilder Login-Screen

Das WAR-File bringt die neuen Hintergrundbilder nicht mit.

Dazu ist auf dem Tomcat parallel zu cfg-pisasales, app-pisasales usw. ein Verzeichnis custom-pisasales anzulegen. Im "custom"-Ordner der Web-App ("custom-pisasales", "custom-pisatest" usw., je nach dem, wie der Web-Client deployed ist) der Ordner .../bkg/random anzulegen. Dort legt man die Bilder der Wahl ab. Gibt es dieses Verzeichnis nicht, dann kommen wie bisher die Monatsbilder.

Im Ordner "custom-<webapp>/bkg" können bei Bedarf andere Monatsbilder mit der Namenskonvention "bkgxy.jpg" ("bkg01.jpg" für Januar usw.) als Standard-Hintergründe für den Web-Client abgelegt werden. Legt man nur ein "bkgdef.jpg" ab, dann wird dieses jedes mal gezogen.

Oberflächensprache

Jeder Anwender kann PisaSales mit deutscher, englischer oder französischer bzw. einer anderen im Repository Dictionary eigenständig gepflegten Oberfläche verwenden. Die Einstellungen werden in der Regel nicht vom Anwender selbst vorgenommen, sondern nur vom Administrator.

Variablen-name	Beschreibung	Default
PSC_LNG_USR	Setzt die Defaultsprache der Oberfläche in der Anwendung. Wird in der Adresse eines Kontaktes kein Land angegeben, verwendet das System für das Brieffenster die Defaultsprache.	GER
PSC_LNG_SYS	Setzt die Sprache für Menüs und Daten. Menüselektionen können vom Administrator angepasst oder neu hinzugefügt werden.	

Die Sprache wird für jeden Benutzer einzeln oder global für alle Anwender gesetzt. Dabei wird zwischen Anzeige der Default-Systemsprache/Oberflächensprache (PSC_LNG_SYS) und Anzeige der Nutzdatensprache (PSC_LNG_USR) unterschieden.

Siehe auch: Zur Nutzdatensprache siehe auch den Hinweis unter -> [Standard-Datenbearbeitung zu mehrsprachigen Feldern](#).

Rechtschreibkontrolle

Alle CLOBs verfügen über eine integrierte Rechtschreibprüfung. Für die Steuerung der Rechtschreibprüfung stehen folgende Variablen zur Verfügung:

PSC_CFR_SPL_CHK

Client-Feature, aktiviert die Rechtschreibprüfung (y)

PSC_DCT_LST

Wörterbuch-Liste, Eintrag als semikolonseparierte Liste in der Form "Sprach-ID:BLOB,Sprachname[{:ID:BLOB,Sprachname}]", z.B. "GER:PSC_DCT_GER,Deutsch;ENG:PSC_DCT_ENG,Englisch"

Ein "*" vor der ID (also z.B. "*GER:...") in PSC_DCT_LST kennzeichnet für den Client, dass es sich um ein Wörterbuch im "Hunspell"-Format (OpenOffice 2.x, Mozilla und weitere) handelt. Für Deutsch steht nur dieses Wörterbuch zur Verfügung.

Hinweis: Sie können beliebige Sprachen nachrüsten. Wir empfehlen, immer nur die tatsächlich relevanten Sprachen einzutragen, da der Client sonst zu viel Speicher verbraucht. Da die Variable benutzerspezifisch überladen werden kann, ist es möglich, viele Wörterbücher im System vorzuhalten, pro Benutzer aber nur die relevanten zu nutzen.

Drag-and-Drop

Drag-and-Drop sowie Copy and Paste können userspezifisch abgeschaltet und damit bestimmten Usern das Exportieren von Daten aus PisaSales heraus verboten werden.

Die Umgebungsvariable PSC_CLP_EXP hat den Defaultwert y. Wird die Variable userspezifisch auf n gesetzt, so sind folgende Aktionen verboten:

- + Drag-and-Drop und Copy and Paste ganzer oder mehrerer Zeilen aus PisaSales nach Word und Excel.
- + Copy and Paste ganzer oder mehrerer Zeilen aus PisaSales nach Notepad.

Es ist nur noch das Copy and Paste einzelner Feldinhalte gestattet. Das externe Drag-and-Drop zwischen verschiedenen PisaSales-Applikationen bleibt weiterhin gestattet.

Hinweis für Customizer

Einstellungen über Umgebungsvariablen können auch in der PiSA cubes-Liste [Ressourcen/Umgebung](#) erfolgen.

Achtung: PiSA cubes erlaubt den Zugriff und Veränderungen am Datenmodell. Daher sollten Administratoren nur mit Kenntnis des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung PiSA cubes anwenden.

Für Einstellungen über Umgebungsvariablen klicken Sie in der Navigationsleiste [PiSA cubes Iconbar](#) den Punkt [Ressourcen](#) und im Ressourcenformular den Reiter [Umgebung](#). Um nur die Umgebungsvariablen für PisaSales anzuzeigen, suchen Sie im Feld [Name](#) immer nach [PSA_](#)%. Ausgewählte Feature werden auch als [PSC_](#)% verwaltet.

Mit Administratorrechten sind alle Variablen in der Liste der Umgebungsvariablen in PiSA cubes zu finden. Hier öffnen Sie das Ressourcenformular von PiSA cubes -> Liste [Umgebung](#) und tragen im Feld [Daten](#) der entsprechenden Variable einen Wert ein. Alle Änderungen an dieser Stelle wirken sich global auf das gesamte System und alle Objekte aus, die auf diese Variablen zugreifen.

Systemvariablen, Makros und Methoden am INI-Tag

Achtung: Speziell für Customizer und Entwickler! Administratoren sollten diese Informationen nur mit Kenntnis des Datenmodells und einer umfassenden Customizer-Schulung PiSA cubes anwenden.

Wir stellen Ihnen hier ein Dokument zur Verfügung, das alle von PisaSales bereitgestellten

- + Systemvariablen (@)
- + Systemmakros (\$)
- + gebräuchlichsten Funktionen am INI-Tag
- + Liste aller Client-Kommandos für PSA_CLI

auflistet.

Die Variablen können z.B. als Standardeintrag in Feldern oder als Sucheintrag in Loadern verwendet werden.

Siehe auch: Bitte rufen Sie das Dokument hier auf [Systemvariablen und Makros](#)

Eine aktuelle Liste der Makros finden Sie auch im System selbst -> [Administration/Werkzeuge/Systemmakros](#)

Passwortrichtlinien an Passwortfeldern

An Passwortfeldern können Passwortrichtlinien hinterlegt werden. Die Richtlinien werden vom Client bei der Passwort-Eingabe geprüft, und das Passwort wird entsprechend akzeptiert oder abgewiesen.

Die Passwörter werden über „bCrypt“ mit „Salz und Pfeffer“, basierend auf dem Blowfish-Algorithmus, verschlüsselt. Das Prüfen der Passwörter beim Login durch Server und Client erfolgt mit Challenge/Response anstelle einfachem Vergleich.

Variablen

Der PisaSales-Standard bietet eine Basisimplementierung. Über die Variable PSC_PWD_VRF_PAT kann ein regulärer Ausdruck definiert werden, der mit dem Passwort matchen muss. Ist die Variable gesetzt, ist das Feature aktiv.

Zusätzlich kann über die Variable PSC_PWD_VRF_MSG eine Meldung definiert werden (Deskriptor), die ausgegeben wird, wenn das Passwort nicht matched.

Nach Upgrade

Achtung: Die mit dem PisaSales-Standard ausgelieferten Benutzer (PSA, SALESADMIN, CUSTOMIZER, SALESDEMO...) haben nach dem Upgrade kein Standardpasswort mehr. Vor dem Upgrade werden alle Benutzer gesichert. Anschließend wird verglichen, welche Benutzer beim Upgrade geändert oder hinzugefügt wurden.

Kommt ein Benutzer hinzu oder hat der bestehende Benutzer das gleiche, ein leeres oder ein altes MD5-Passwort, dann wird das Passwort auf NOPWD gesetzt und er ist gesperrt. War der Benutzer bereits vorhanden und hatte ein anderes Passwort als das neu importierte, dann wird wieder das alte Passwort gesetzt.

Ausnahme User PSA

Eine besondere Rolle spielt der Benutzer "PSA". Für ihn gelten diese Regeln nicht, da er als einziger Benutzer nicht gesperrt werden darf. Sein Passwort wird auf "abgelaufen" gesetzt, und der Anwender muss beim nächsten Login ein neues vergeben.

Sollen Benutzer wie CUSTOMIZER usw. wieder benutzbar sein, muss in der Mitarbeiterverwaltung ein neues Passwort vergeben werden.

Abgelaufene Passwörter

Passwörter können auch ablaufen. Das Feature wird über die Variable PSC_PWD_VLD gesteuert (Anzahl von Tagen). Wenn die letzte Passwortänderung (Eintrag in der Passworthistorie) länger als diese Anzahl an Tagen zurückliegt, wird der Anwender beim Login aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben.

Für den Benutzer PSA ist der Wert der Variablen auf 3650 (ca. 10 Jahre) gesetzt.

Hinweis für das Customizing

Für die Verwaltung von Passwörtern (und andere Einstellungen) gibt es die neue Tabelle PSA_KEY_VAL. Mit den Methoden [PsaKeyVal.get](#) und [PsaKeyVal.put](#) kann man mehrere Schlüssel-Wert-Paare auf einmal lesen und schreiben. Die Werte werden für einen Benutzer (UIC) abgelegt. Will man globale Werte speichern muss man Benutzer 0 nehmen. Passwörter verschlüsselt man vorher

mit **PsaUti.encrypt**.

Diese zentrale Tabelle ist nicht auf Passwörter beschränkt, sondern kann für alle möglichen Einstellungen genutzt werden, z.B. Filtersettings bei Chronos, Zugangsdaten zu MS Graph oder weitere Schnittstellenzugänge (z.B. SMTP, Exchange, Lotus, Echobot).

Groupware-Kopplung

PisaSales verfügt über eine Schnittstelle zu MS Outlook und Lotus Notes. Zu unterstützten Versionen informieren Sie sich bitte bei Ihrem PisaSales Projektingenieur (Technische Spezifikation).

Login-Sets und Groupware-Integration

Die Schnittstelle zwischen PisaSales und Groupware unterstützt das Erfassen von Kontakten aus der Groupware, den Abgleich von PisaSales-Kontakten mit Groupware-Kontakten und das Versenden von Korrespondenzen als E-Mail aus PisaSales.

Um die Kommunikation mit der Groupware zu gewährleisten, müssen Sie als Administrator folgendes sicherstellen:

- + Der Client muss in jedem Fall über ein Login-Set gestartet werden, also PisaSales nicht mit dynamischen Einträge in den Feldern des Startdialoges starten, was nur in Ausnahmefällen genutzt werden sollte.
- + Die im Set gespeicherten Parameter dürfen im Anmeldedialog nicht manuell überschrieben werden.
- + Das Startset (Applikationsname) muss im Setup der Startmaske unter **Start-up options** im Feld **COM client startup information** eingetragen sein. Es ist immer nur ein Eintrag möglich. Arbeiten Ihre Anwender mit mehreren Sets/Applikationen, muss dieser Eintrag stets angepasst werden. Die Groupware ermittelt aus dem angegebenen Set die Verbindungsparameter zum PisaSales-Server und kann darüber den aufrufenden Client identifizieren. Beim nächsten Start der Groupware sind dann die COM-Daten für die Applikation auf dem Client-Rechner benutzerspezifisch gespeichert.

Siehe auch: Gehen Sie zu -> [Client-Einstellungen und Login](#) im Kapitel *Windows-Client*

Globale E-Mail-Konfiguration

Über die -> [Administrator-Toolbox](#) erfolgt die **Globale E-Mail-Konfiguration**, die der Einstellung der Global Konfiguration für einen System-User (der nicht eingeloggt ist, also global) und der Einstellung von Standardwerten für alle Anwender (POP3-Server, SMTP-Server etc.).

"E-Mail mit Word bearbeiten" deaktivieren!

Achtung: In Microsoft Outlook ist ab der Version Microsoft Outlook 2002 die Option "E-Mail mit Word bearbeiten" standardmäßig aktiviert. Diese Option sollten Anwender in PisaSales nicht verwenden und deaktivieren, da die Schnittstelle für die Outlook-Synchronisation und den E-Mail-Versand in PisaSales direkt mit Microsoft Outlook kommuniziert und den E-Mail-Versand über Word noch nicht unterstützt. Die Option zum Deaktivieren befindet sich in Microsoft Outlook unter: Extras/Optionen/E-Mail-Format/E-Mail mit Word bearbeiten.

Microsoft Exchange Collaboration Data Objects

Stellen Sie sicher, dass für Microsoft Outlook die Collaboration Data Objects (CDO's) installiert sind. CDO's werden beim Einsatz von MS Exchange mit MS Outlook benötigt.

Hinweis: Die CDO-Installation ist bei der MS Office-Standardinstallation nicht aktiviert. In älteren Office-Versionen (2003) müssen Sie dieses Feature auf allen Client-Rechnern mit Hilfe des Microsoft Office Set-ups hinzufügen:

1. Starten Sie das Microsoft Office-Setup aus der Systemsteuerung/Software.
2. Wählen Sie im Microsoft Office Setup die Option **Features hinzufügen/entfernen**.
3. Prüfen Sie unter dem Feature **Microsoft Outlook für Windows** die Installation von **Collaboration Data Objects**.
4. Aktivieren Sie hier die Option **Vom Arbeitsplatz aus starten**, wenn das Feature nicht installiert ist.
5. Aktualisieren Sie die Installation.

Mit dieser Aktualisierung kann PisaSales jetzt auch Outlook-Daten über Microsoft Exchange abgleichen.

Hinweis: Mit neueren Office-Versionen werden die CDO's nicht mehr ausgeliefert bzw. auch nicht mehr verwendet. Sollten Sie Office 2007 und höher verwenden, informieren Sie bitte Ihren Administrator und den PisaSales-Support.

Microsoft Office, Sicherheit

Die ausgelieferten PisaSales-Dokumente bzw. -Dokumentvorlagen arbeiten mit extra bereitgestellten Add-Ins, die bei der Installation von PisaSales automatisch installiert werden. Da die servergetriebene Erstellung von Dokumenten makrogesteuert unterstützt wird, ist es erforderlich, die Sicherheitsstufe für Makros anzupassen. Bitte passen Sie dazu in den Office-Applikationen die Optionen für **Sicherheit** und **Vertrauenswürdige Quellen** entsprechend an.

1. Starten Sie Microsoft Word.
2. Wählen Sie das Menü **Extras/Makros/Sicherheit**.
3. Aktivieren Sie in der Kartei **Sicherheitsstufe** mindestens die Option **Mittel**.
4. Wechseln Sie in den Reiter **Vertrauenswürdige Quellen**.
5. Aktivieren Sie die Option **Allen installierten Add-Ins und Vorlagen vertrauen**.
6. Bestätigen Sie mit **OK**.

Hinweis: Je nachdem, welche Sicherheitsstufe Sie gewählt haben, kann es sein, dass der Anwender eine Sicherheitswarnung bezüglich vorhandener Makros in den mit PisaSales ausgelieferten Dokumentvorlagen erhält. Für die volle Funktionalität der automatischen Dokumentengenerierung müssen die Makros immer aktiviert werden.

Microsoft Office Excel, Analyse-Funktion

Für die graphische Vertriebsanalyse zu Vorgängen ist ein installiertes Microsoft Excel erforderlich. In Excel muss das Add-In **Analyse-Funktionen** aktiviert sein. Erst dadurch kann eine visualisierte Auswertung erfolgen und angezeigt werden. Fehlen die Analyse-Funktionen, so erhalten Sie in PisaSales folgende Meldung: **MS-Excel: Fehler: Die PisaSales Auswertung erfordert das Excel-AddIn 'ANALYS32.XLL'**.

Aktivieren Sie die entsprechende Option im Add-Ins-Manager von Excel:

1. Starten Sie Microsoft Excel.
2. Öffnen Sie ein neues (leeres) Dokument.
3. Wählen Sie das Menü **Extras/Add-Ins-Manager**.
4. Aktivieren Sie unter **Verfügbare Add-Ins** den Eintrag **Analyse-Funktionen** (Häkchen).
5. Bestätigen Sie mit **OK**.

E-Mail- und Termin-Connector

Den E-Mail- und Termin-Connector steuern Sie über die Umgebungsvariable PSA_SFR_EMA_SYN_DLG = y/n bzw PSA_SFR_APM_SYN_DLG y/n.

Wie sich das entspr. Objekt in PisaSales (Korrespondenz, Aktivität, Kontakt, Service) nach der Groupware-Synchronisation öffnet, steuern Sie über die Umgebungsvariablen PSA_SYN_OPN_NEW_EMA; PSA_SYN_OPN_NEW_CON; PSA_SYN_OPN_NEW_SVC = y/n/MOD

- + y -> Formular öffnet nichtmodal
- + MOD -> Formular öffnet modal
- + n -> Formular öffnet nicht

Siehe auch: -> [E-Mail- und Termin-Connector für Groupware](#)

Vertriebsvorgänge

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> Vertrieb

Administra- tion/Ver- trieb...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Lieferbedingun- gen	Verwaltung der Lieferbedingungen für Angebote und Aufträge (siehe F1-Hilfe an der Admin-Liste). Verwendung von INCOTERM-Kenner am Unternehmen wird unterstützt.	neu anlegen erlaubt
Zahlungsbedin- gungen	Verwaltung der Zahlungsbedingungen für Angebote, Aufträge und externe Unternehmen.	neu anlegen erlaubt
Kontaktrollen	Verwaltung der Personenrollen in Vorgängen, bezogen auf Beziehungen Vorgang/Kontakt (extern/intern), z.B. Entscheider, Mitbewerber oder Vertriebspartner, Technischer Mitarbeiter, ...	neu anlegen erlaubt
Vertriebsvor- gänge Merkmale	Verwaltung der Merkmale in Vertriebsvorgängen wie z.B. wichtig, sonstiges, ...	neu anlegen erlaubt
Mitbewerber Vor- teile	Verwaltung der Stärken und Schwächen eines Mitbewerbers im Vorgang.	neu anlegen erlaubt
Projektsubtypen	Subtypen der Projektmappen, Vertriebsvorgänge und Marketingvorgänge -> siehe Hinweise hier -> Prozess-Subtypen	neu anlegen erlaubt
Prioritäten	Beliebige Prioritäten zur Klassifizierung/Filterung von Serviceaufträgen, wie z.B. "hoch" oder "niedrig".	neu anlegen erlaubt
Eskalation-Aktio- nen	Für die Auswahl der Aktion an einem Eskalationslevel (z.B. Servicemeldung)	neu anlegen erlaubt
Verlustgründe	Anlegen von Verlustgründen für verlorene Angebote	neu anlegen erlaubt
Hauptstatus	Definierte Hauptstatus, die im Verkaufstrichter und an Anfragen (Auswertung) als Segment dargestellt werden. Dient ebenso der Prozessvisualisierung (Prozessbalken) an Vorgängen. Ein Hauptstatus fasst i.d.R. mehrere - in der Prozessdefinition hinterlegte - Vorgangs-Status zusammen.	neu anlegen erlaubt
Projekt-Pinn- wand Verfolgung	siehe hier -> Projekt-Pinnwand Verfolgung	Bearbeiten erlaubt
Quelle	Verwaltung der Quellen für das Lead Management Portal und die Kategorien für Conversion Rate	neu anlegen erlaubt

Hinweis: Da diese Attribute auch im Service verwendet werden (Service-Angebot, Service-Auftrag), finden Sie die entsprechenden Verwaltungstabellen auch im Menü [Administration/Service!](#)

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_SET_PRO_DEL_OLD_ACT	Steuert, ob beim Überführen eines Vorgangs alle alten Aktivitäten gelöscht werden oder nicht: NO = alte Aktivitäten werden nicht gelöscht und mit ihrem aktuellen Status in den neuen Vorgang übernommen, YES = alte Aktivitäten werden gelöscht	NO
PSA_CTX_USE_PRO	Farbige Hervorhebung eines Vorganges mit finalem Status (z.B. abgeschlossen) deaktivieren/aktivieren	y
PSA_DFV_HOM_CUR	Name der Standard-Hauswährung	Euro
HOM_CUR_IDN	Standardwert der Hauswährung	EUR
Variablenpärchen PSA_DFV_LNG_: Änderungen müssen immer konsistent zueinander an beiden Variablen vorgenommen werden.		
PSA_DFV_LNG_NAM	Name der Defaultsprache. Achtung: Diese Variable ist mehrsprachig.	Deutsch
PSA_DFV_LNG_IDN	Identifiziert die Defaultsprache. Wird die Variable userspezifisch gesetzt, dann werden Vorgänge automatisch in der gesetzten Sprache erstellt. Vorgänge, die beim Erstellen <u>keine</u> Zuordnung haben, werden automatisch mit dieser Sprache vorbelegt. Voraussetzung ist zusätzlich, dass die mehrsprachigen Einträge im entsprechenden Selektor (Auswahl) gepflegt sind, siehe Menü: Administration/Dokumente/Sprachen	GER

Admin: Standardsprache des Benutzers:

Der Identifizierer der Defaultsprache (PSA_DFV_LNG_IDN benutzerpezifisch) bestimmt die Standardsprache des angemeldeten Benutzers, die automatisch als Korrespondenzsprache beim Neuerstellen einer Korrespondenz verwendet wird. Sie kann aber durch den als Empfänger zugeordneten "Für Kontakt" oder ein zugeordnetes Hauptprojekt schon anders festgelegt sein. Korrespondenzen, die beim Erstellen keine der beiden genannten Zuordnungen haben (die bspw. an einem Dokument erstellt wurden, das als Anlage zugeordnet ist), bekommen ihre Korrespondenzsprache automatisch mit dieser Defaultsprache vorbelegt.

Objekte (Objektgeschäft)

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Objektgeschäft mit PisaSales](#)

Administration/ Objekte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Kontakttrollen	Verwaltung der Personenrollen in Projekten, bezogen auf Beziehungen Projekt/Kontakt (extern/intern), z.B. Entscheider, Mitbewerber oder Vertriebspartner, Technischer Mitarbeiter, ...	neu anlegen erlaubt
Baustadium	Verwaltung Baustadien des Objektes	neu anlegen erlaubt
Ausschreibungsart	Verwaltung der Ausschreibungsarten, Beschränkungen	neu anlegen erlaubt
Herkunft	Verwaltung der Herkunftsarten, des Ursprungs	neu anlegen erlaubt
Technische Details	Verwaltung Technischer Details zur näheren Beschreibung und technische Parameter	neu anlegen erlaubt
Gewerk-Vergabestatus	Verwaltung der Angaben zur Ausschreibung an Gewerke	neu anlegen erlaubt
Hauptstatus	Definierte Hauptstatus, die im Verkaufstrichter und an Anfragen (Auswertung) als Segment dargestellt werden. Dient ebenso der Prozessvisualisierung (Prozessbalken) an Vorgängen. Ein Hauptstatus fasst i.d.R. mehrere - in der Prozessdefinition hinterlegte - Vorgangs-/Projekt-Status zusammen.	neu anlegen erlaubt
Merkmale	Verwaltung von Objektmerkmalen.	

Marketingvorgänge

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Marketing](#)

Administration/ Marketing/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Kontaktrollen	Verwaltung der Personenrollen in Vorgängen, bezogen auf Beziehungen Vorgang/Kontakt (extern/intern), z.B. Entscheider, Mitbewerber oder Vertriebspartner, Technischer Mitarbeiter, ...	neu anlegen erlaubt
Marketingvorgang- Checkliste	Verwaltung der Merkmale in Marketingvorgängen wie z.B. wichtig, sonstiges, ...	neu anlegen erlaubt
Hauptstatus	Definierte Hauptstatus, die im Verkaufstrichter und an Anfragen (Auswertung) als Segment dargestellt werden. Dient ebenso der Prozessvisualisierung (Prozessbalken) an Vorgängen. Ein Hauptstatus fasst i.d.R. mehrere - in der Prozessdefinition hinterlegte - Vorgangs-Status zusammen.	neu anlegen erlaubt
Teilnehmerstatus	Neutrale (Standard) Teilnehmerstatus, die über Auswahl an Marketingvorgängen zugeordnet werden können. Am Vorgang selbst können weitere "nichtneutrale" Teilnehmerstatus definiert werden.	neu anlegen erlaubt
Projektsubtypen	Subtypen der Projektmappen, Vertriebsvorgänge und Marketingvorgänge	neu anlegen erlaubt
Projektkostenarten	Definierte Kostenarten für Kostenliste in Marketingvorgängen	neu anlegen erlaubt
Bewertung	Bewertungskategorien für Marketingvorgänge.	

Umgebungsvariablen -> Menü Administration/Einstellungen

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_HDL_ACT_PRO_CON_STA	Deaktivieren/Aktivieren der Teilnehmerstatus-Abfrage für offene Marketingaktionen, wenn sich Aktionen-Aktivität ändert.	TRUE
PSA_HDL_PRO_CON_STA	Sollen Teilnehmerstatus automatisch auf DON gesetzt werden, wenn Kontakt inaktiv?	FALSE

Produkte und Leistungen

Menü Administration/... ; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Produkte und Leistungen](#)

Administration/ Produkte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Mengeneinheiten	Verwaltung der Mengeneinheiten, wie z.B. Stück, Palette, Liter, Ries, ... für Produkte und Leistungen.	neu anlegen erlaubt
Währungen	Verwaltung der Währungsinformationen mit ISO-Code, Währungszeichen und Kurs. Der Kurs wird für die Kalkulation am Angebot herangezogen. Er sollte von Ihnen entsprechend den Vorgaben in Ihrem Unternehmen zyklisch gepflegt werden.	neu anlegen erlaubt
Kategorien	Verwaltung der Kategorien für die Verwaltung neutraler Produkte, z.B. Wartung, Artikel, ...	neu anlegen erlaubt
Herkunft	Produktherkunft, Herkunft eines neutralen Produktes wie z.B. Einkauf extern, interne Fertigung usw.	neu anlegen erlaubt
Produkttyp	Neuanlegen und Verwalten von Produkttypen. Über das Feld Gruppierung kann die Zuordnung als Instandhaltungsrelevante Teile im Service (SVC) kategorisiert werden.	neu anlegen erlaubt
Neue Kalkulationsgruppen	Anlegen neuer Standardkalkulationsgruppen	neu anlegen erlaubt
Fixpreisfelder	Verwaltung der Felder für fixierte Preise	nur zur Information
Preislisten	Verwaltung der Preislisten und Zuordnung an Kunden, siehe auch Kapitel Vertrieb -> Hinweis zu Preislisten	neu anlegen erlaubt
Preislisten-Status	Verwalten der Gültigkeits-Status (Gültig, Ungültig)	nur zur Information

Aktualisierung von Währungskursen

Es kann direkt auf die Daten der EZB zugegriffen oder der Webdienst CurrencyLayer genutzt werden. Die Daten der EZB sind frei abrufbar, unterstützen aber nur 31 Währungen. EZB ist der Standard.

Für CurrencyLayer ist die kostenlose Registrierung auf <https://currencylayer.com> erforderlich. Der Free-Plan bietet 1000 Abfragen pro Monat, so dass Aktualisierungen kein Problem sind.

In der Variablen PSA_CUR_EXC_UPD_IPL wird konfiguriert, welcher Dienst den Währungskurs aktualisieren soll. Für CurrencyLayer muss in der Variablen PSA_CUR_LAY_API_KEY der API Schlüssel hinterlegt werden.

Die Aktualisierung kann über das dynJava PSA_CUR_EXC_UPD oder über den Job PSA_CUR_EXC_UPD (Wechselkurse aktualisieren) ausgeführt werden.

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_ART_STR_CLC_A UT	Legt fest, ob die automatische Kalkulation bei Änderungen in der Produktstruktur während des Imports von Artikelstrukturen über Datenschnittstellen erfolgt. Bei Import wird n empfohlen.	y
PSA_RPT_ART_PTM	Textbausteinvorlage, wird als Standard verwendet	PSA_RPT_ART_PTM
PSA_SET_PLI_CLC	Benutzung der Preislistenfunktionalität an/aus	n
PSA_CTX_USE_ART_S EL	Farbige Hervorhebung nicht gewählter (optional) Artikel deaktivieren/aktivieren	y
PSA_CGR_FMU	Semikolon separierte Liste von Formeln für Kalkulationsgruppen am Vorgang, damit kann eine Standardformel hinterlegt werden, die für alle Kalkulationsgruppen benutzt werden soll.	@PSI_ART_STR.MTC_ABS=@CNT* @PSI_ART.MTC*@PSA_ART.LST_PRI/ 1200; @PSI_ART_STR.USR_ABS=@PSI_ART.USR*@CNT

Kontakte

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> Kontakte

Hinweis: Einige Attribute in diesen Menüs wirken sich sowohl auf interne Kontakte als auch auf externe Kontakte aus (z.B. "Anrede" trifft auf beide Typen zu aber "Branche" nur auf externe Kontakte).

Administration/ Kontakte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Interne Mitarbeiter	Anlegen, Verwalten interne Kontakte	neu anlegen erlaubt
Benutzerverwaltung	siehe hier -> Übersicht Benutzerverwaltung	
Login-Verwaltung	Einzelnen Benutzern Sichten bzw. Zugriff auf Module zuweisen	neue anlegen erlaubt
Gruppen-Zuordnung	Einzelnen Benutzern Sichten bzw. Zugriff auf Module zuweisen	neue anlegen erlaubt
Lizenzen	Unterstützt die Verwaltung von Lizenzen aus Lizenzdateien	spezif. Funktionen
Eigene Firma/interne Abteilungen	Verwaltung und Neuanlage der eigenen Firma, interner Einheiten	neu anlegen erlaubt
CTI-Anrufprotokoll	Globales Anrufprotokoll (Beachten Sie die datenschutzrechtlichen Aspekte!)	nur zur Information
Kalenderfreigabe	Globale benutzerspezifische Standardfreigaben für die Kalender interner Mitarbeiter. Einstellung auch am Internen Mitarbeiter Zusatzdaten/Kalenderfreigabe -> Freigabe des Kalenders oder Ressourcen für andere Benutzer ; beachten Sie den Admin-Hinweis!	Attribut setzen möglich
Groupware-Benutzer	Zeigt alle Einträge, welche von Usern über die E-Mail-Konfiguration unter Meine Daten erfolgten.	nur informativ
Echobot-Benutzer	Verwaltung der Echobot-Benutzer	Attribut setzen möglich
Web-Registrierungen	Verwaltung der Attribute für Web-Zugang	
Benachrichtigungen	Verwaltung der Benachrichtigungen bei Zugriff mit Devices	
Länder	Verwaltung der Länderinformationen mit ISO-Code, Sprache, Währung und Telefon-Vorwahl. neu anlegen erlaubt	neu anlegen erlaubt
Adressen	Verwaltung und Prüfung Adresseinträge	neu anlegen erlaubt
Branchen	Verwaltung der Branchenbezeichnungen für Unternehmen (siehe auch unten: -> Hinweise zur Branchenflege). Import von Branchenverzeichnissen über CSV oder XML-Import empfohlen. Die Globale ID ist eine systeminterne ID und kann nicht verändert werden.	neu anlegen erlaubt
Regionen	Verwaltung der geographischen Regionen für Unternehmen.	neu anlegen erlaubt

Administration/ Kontakte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Gebietsaufteilung	Regionale Zuordnung von Account-Managern	neu anlegen erlaubt
DSGVO-Datenschutz	Verwaltung Verwendungszwecke, Rechtsgrundlagen, Quellen	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Position im Unternehmen	Verwaltung der Position im Unternehmen am externen Unternehmen, bezogen auf Position der Mitarbeiter im Unternehmen, z.B. Entscheidungsträger, Pre sales, Im SUB-Feld Extern/Intern kann mittels EXT bzw. INT die Position eingeschränkt werden. Ist nichts angegeben (Standard), dann wird die Position immer angeboten.	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Beziehungen/Rollen	Gerichteten Beziehungen. Verwaltung der Art von Beziehungen verschiedener Kontakten untereinander (an externen Kontakten), z.B. Partner, Verwandter, Ausgewählte Kontaktbeziehungen (z.B. Lieferant, Vertriebspartner) können eine richtungsabhängige Bezeichnung erhalten. Dafür werden Kontaktbeziehungen über die Gruppierung zusammengefasst. z.B. Lieferant <-> Beliefert oder Vertriebspartner <-> Vertriebspartner für	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Kontaktmerkmale	Verwaltung der speziellen Merkmale bei Kontakten (Unternehmen und Personen), z.B. verheiratet, Sportler, ...Menü: kommaspariert Merkmalsausprägungen; Mehrfachauswahl: on/of erlaubt mehrere Ausprägungen als Pulldown	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Akademische Titel	Verwaltung der Titel für Personen, wie z.B. Dipl. Inf., Prof., ... (bei Namenseintrag)	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Geschlecht	Geschlechtsspezifische Anrede für Namensassistent	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Anreden und Sichtfenster	Ändern der Briefanrede/des Sichtfensters für eine bestimmte Kommunikationssprache (die Sprache muss erst unter Administration-> Dokumente-> Sprache mit einem Identifier angelegt sein, um den ID hier anzugeben)	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Anlass bei Akquise	Verwaltung der Art des Kennenlernens (Anlass an Unternehmen und Personen), z.B. Messe, Meeting, ...	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Namenszusätze	Verwaltung der Namenszusätze für Personen, wie z.B. sr., jr., ...	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Kundenkategorien	Verwaltung beliebiger Kategorien zur Klassifizierung/Filterung von Kontakten (Unternehmen und Personen), z.B. kurzfristiger Umsatz, langfristig interessant	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Vorzugskommunikationsart	Verwaltung der bevorzugten Kommunikationsart für Kontakte (Unternehmen und Personen). Sie wird bei der Erstellung von Korrespondenzen ausgewertet.	Nur zur Information, Änderungen nicht erlaubt
... Auswählen/Kreditwürdigkeit	Schlüssel zur Verwaltung der Kreditwürdigkeit am Kunden	Neuanlegen nicht erlaubt
... Auswählen/Strukturart	Auswahl der Art der Konzernstruktur bei Unternehmensstrukturierung.	neu anlegen erlaubt

Administration/ Kontakte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
... Auswählen/Kontakt- beziehungsstatus	Kontaktbeziehungsstatus für die Verwendung mit einem externen E-Mail-System.	neu anlegen erlaubt
... Auswählen/Soziale Netzwerke	Am Kontakt können Profile sozialer Netzwerke hinterlegt und aus PisaSales im Standard-Browser geöffnet werden.	neu anlegen erlaubt
Datenschutz Protokoll: Aktionen	Verwaltung der automatischen Protokolleinträge bei Änderungen im Datenschutzreiter der Person	neu anlegen/ändern erlaubt

§DSGVO Zur Verwaltung der DSGVO-Standards Informieren Sie sich bitte hier umfassend -> [DSGVO-konformes Erfassen von Personen](#)

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_SFR_ADR_Dfv_CTY	Automatische Vorbelegung des Landes bei Neuanlegen einer Adresse mit dem Land des eingeloggten Anwenders	n
PSA_SET_ALR_QUE	Steuert die Art der Benachrichtigung von Acc-Managern bei Veränderungen an Kontaktdaten: OFF = Einfache Benachrichtigung ON = Benachrichtigung mit Informationen darüber, welche Kontaktdaten geändert wurden	OFF
PSA_RPT_ORG	Standardreport für Unternehmen	PSA_RPT_ORG
PSA_RPT_PRs	Standardreport für Personen	PSA_RPT_PRs
PSA_SYN_PRs_ORG	Steuert, ob bei Änderung von externen Personendaten (Ansprechpartner) die Synchronisation mit Unternehmensdaten dieser Person erfolgen soll (Synchronisationsdialog).	y
PSA_SYN_ORG_PRs	Steuert, ob bei Änderung von externen Unternehmensdaten die Synchronisation mit externen Personendaten (Ansprechpartner) dieses Unternehmens erfolgen soll (Synchronisationsdialog).	y
PSA_CTX_USE_CON	Farbige Hervorhebung von Kontakten mit finalem Status (z.B. ausgeschieden) aktivieren/deaktivieren.	y
PSA_CTI_CUT_NUM	Anzahl von Zahlen, die bei der Nummernsuche am Ende der Telefonnummer entfernt werden sollen, wenn kein passender Kontakt gefunden wird.	3
PSA_CTI_MAX_INT_NUM_LEN	maximale Länge der internen Telefonnummer	4

Format des Feldes "Speichern als" vorgeben

Mit den Variablen

- + PSA_ORG_EXT_FRN_IDN (Format für Speichern als - Unternehmen)
- + PSA_PRs_EXT_FRN_IDN (Format für Speichern als - Personen)

- + PSA_ORG_EXT_SET_FRN_IDN (Erzeuge Speichern als - Unternehmen)
- + PSA_PRS_EXT_SET_FRN_IDN (Erzeuge Speichern als - Personen)

und entsprechenden Pattern kann das Format bzw. Verhalten des Feldes **Speichern als** vorgegeben werden.

Z.B.

- + Personen: PSA_PRS_EXT_FRN_IDN, bspw.: <TIT_NAM> <NAM> (<PSA_ORG_EXT.NAM>)
- + Unternehmen: PSA_ORG_EXT_FRN_IDN, bspw.: <NAM> (<PSA_ADR.CIT>)

Use case:

Als Beispiel wird ein externes Unternehmen erfasst.

Legen Sie die Umgebungsvariable mit dem Namen PSA_ORG_EXT_FRN_IDN als benutzerspezifische Variable, bspw. für die Gruppe 0 (Welt) an. Als Daten (Pattern) tragen Sie bspw. <NAM> (<NUM>) ein.

Nun legen Sie die Umgebungsvariable mit dem Namen PSA_ORG_EXT_SET_FRN_IDN als benutzerspezifische Variable, bspw. auch für die Gruppe 0 (Welt) an. Als Daten tragen Sie ALWAYS ein.

Resultat:

Wird jetzt eine Firma mit dem Namen Test angelegt, wird in das Feld "Speichern als" z. B. Test (12345) eingetragen. Manuelle Änderungen im Feld Speichern als, werden immer (ALWAYS) überschrieben, wenn z.B. Name oder Adresse geändert werden.

Ersetzen Sie ORG gegen PRS im Variablennamen, dann wird bei Personen ein Format für "Speichern als" zugewiesen. Ersetzen Sie EXT durch INT, dann dementsprechend für interne Unternehmen bzw. Personen.

Daten

ALWAYS = Überschreibe grundsätzlich bereits vorhandene Werte im Feld "Speichern als"; y = vergleiche den vorhandenen Eintrag in "Speichern als" mit Format (Pattern) und überschreibe, wenn Wert dem Format entspricht; n = fasse vorhandene Einträge nicht an.

Automatische Vorbelegung des Landes bei Kontakt-Neuanlage

Mit dem Feature kann das Land einer Adresse beim Neuanlegen einer Adresse automatisch mit dem Land des internen Mitarbeiters vorbelegt werden.

Der Ländereintrag wird aus der Hauptadresse des aktuell eingeloggten internen Mitarbeiters ermittelt. Wenn nicht gepflegt, wird die 9-Level-Struktur der eigenen Firma nach oben hin auf eine Hauptadresse mit Land durchsucht. Das gefundene Land wird an der Session hinterlegt (cached).

Das Land wird beim Neuanlegen einer Adresse als Default eingetragen. Dies geschieht jedoch nicht über CSV-, Groupware- oder Cardscan-Import sowie bei Loader-Vorgängen.

Das Server-Feature ist über die Variable PSA_SFR_ADR_Dfv_CTY aktivierbar. Default ist 'n'.

Informationen zur CTI-Integration an Kontakten

Siehe auch: Informieren Sie sich bitte umfassend im Kapitel Kontakte -> [CTI-Integration an Kontakten und Aktivitäten](#)

Hinweise zur Branchenpflege

An Unternehmenskontakten kann eine Branche, in der das Unternehmen tätig ist, ausgewählt und zugeordnet werden. Diese in PisaSales verwendete Auswahl entspricht den Angaben des Statistischen Bundesamtes. Es handelt sich um eine umfangreiche Liste, dennoch können Sie hier Anpassungen und Veränderungen vornehmen. Die Auswahl von Branchen am Kontakt erfolgt über eine Baumstruktur mit drei Ebenen (Levels).

Im Menü [Administration/Kontakte/Branchen](#) werden die Brancheneinträge verwaltet. In dieser Liste erfolgt die Pflege von Brancheneinträgen unter Berücksichtigung der Kategorie und der Level des Branchenbaumes.

Listenfeld	Zeichen	Bemerkung
Kategorie 1	A - Z, abh. von Kategoriezuordnung	Kategorie, in welche die Branche gehört, oder eigene Kategorie (keine Kategorie 1 und Level 1 = Einzeleintrag, keiner Kategorie zugehörig und auf erster Ebene)
Kategorie 2	A - Z, abh. von Kategoriezuordnung	Folgekategorie der Kategorie 1 (keine Kategorie 1 und Level 1 = wie oben)
Schlüssel	beliebig	Frei wählbar, sollte aber eindeutig sein
Branche	beliebig	Bezeichnung der Branche, ggf. abhängig von Kategorie und Level
Level	-	Strukturlevel, in welchem die Branche erscheinen soll
-	1	Oberste Ebene
-	2	Zweite Ebene der Kategorie nur in Abh. einer Kat. 1
-	3	Unterste Ebene der Kategorie nur in Abh. einer Kat. 2

Mitbewerber

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel [-> Mitbewerber](#)

Administration/ Kontakte/Mit- bewerber...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Abteilungen	Auswahl der Abteilung in den Profildaten, Strategien/Mitarbeiter	neu anlegen erlaubt
Arbeitszeitmodell	Auswahl in Profildaten, Fertigung/Beschaffung	neu anlegen erlaubt
Art der Präsenz	Auswahl in Profildaten, Vertrieb	neu anlegen erlaubt
Geschäftsfelder	Auswahl am Mitbewerber unter Allgemein	neu anlegen erlaubt
Mitbewerberkategorien	Auswahl in Profildaten, Vertrieb	neu anlegen erlaubt
Lagerbestand	Auswahl in Profildaten, Fertigung/Beschaffung	neu anlegen erlaubt
Lieferart	Auswahl in Profildaten, Fertigung/Beschaffung	neu anlegen erlaubt
Newsbetreff	Auswahl in Profildaten, News	neu anlegen erlaubt
Newsbewertung	Auswahl in Profildaten, News	neu anlegen erlaubt
Newsquelle	Auswahl in Profildaten, News	neu anlegen erlaubt
Preisstrategie	Auswahl in Profildaten, Strategie/Mitarbeiter	neu anlegen erlaubt
Produktgruppen/ Servicearten	Auswahl in Profildaten, Service	neu anlegen erlaubt
Vertriebswege	Auswahl in Profildaten, Vertrieb	neu anlegen erlaubt
Werbemittel	Auswahl in Profildaten, Marketing	neu anlegen erlaubt
Zertifizierung	Auswahl in Profildaten, Strategien/Mitarbeiter	neu anlegen erlaubt

Dokumente

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Dokumente und Mappen](#)

Administra- tion/ Dokumente/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Ordner	Schnelles Erstellen eines neuen Ordners als Administrator	neu anlegen erlaubt
Status	Verwaltung der Status für Dokumente, wie z.B. In Bearbeitung, Freigegeben, ...	Nur zur Information, Änderungen nicht erlaubt
Sprachen	Verwaltung der Sprachinformationen für Korrespondenzen und Dokumente.	neu anlegen erlaubt
Arten	Verwaltung der Dokumentarten, wie z.B. Notiz, Präsentation, Fachartikel, ... Das Feld Objekt hat aktuell keine Bedeutung.	Änderungen unter Berücksichtigung des Typs erlaubt
Applikationen	Übersichtsliste von Applikationen, die zur Arbeit mit Korrespondenzen und Dokumenten benötigt werden. Die Symbole werden an der Dokumentzuordnung als Kennzeichnung des Typs verwendet. Das Präfix des Identifiers muss der Dateinamenserweiterung entsprechen.	zur Information, neu anlegen erlaubt
Rollen	Auswahl am Feld "für Kategorie" eines Dokumentes am Mitbewerber	neu anlegen erlaubt
Klassifikation	Verwaltung der Klassifikationsmerkmale für Dokumentdatensätze	neu anlegen erlaubt
Batchreports	Verwaltung der ID, Schlüssel, Werte bzw. Makros für die automatische Erstellung der Batchreports (Job) am Mitbewerber. Identifier ist die Vorlagen-ID; der Schlüssel ist ein Crystal-Report- bzw. ein Windward-Schlüssel. Gesteuert wird über einen Wert oder ein Makro. Im Makro kann z.B. ein spezielles Feld oder das Geschäftsjahr angegeben werden. Achtung: Nur mit Kenntnissen des Datenmodells bearbeiten!	neu anlegen erlaubt

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_RPT_PRV_APP	Steuert das Verhalten der Previewanzeige für Reports ab Office 2007; APP:=y/n schaltet das Feature "Bericht in der Anwendung öffnen anstatt im Preview" ein/aus; TYP:= legt fest, für welche Dateieendungen das Feature gilt; Ist der Dokumenttyp nicht in der Typliste enthalten (z.B. PDF), öffnet die Preview.	APP:=y TYP:=XLS
PSA_NOT_SUP_TYP_VIE	Legt Dateitypen für die Dokumentenverwaltung fest, die nicht zum Ansehen geöffnet werden dürfen.	EXE,BAT,COM,CMD,REG,SCR,VBS
PSA_DOC_COP_USD	Verwendungen bei "Kopieren mit Struktur" eines Dokumentes werden mit kopiert. Einzelne Typen der Verwendung (Reiter) werden anstatt y als Wert eingetragen (act, svc, con, usw.)	y (für alle Typen)
PSA_DOC_DEV_IGN_USD	Dokumentverwendungen werden beim Statuswechsel ignoriert, es wird nur noch auf Verwendungen in ausgehenden Korrespondenzen geprüft.	n (empfohlen)
PSA_SUP_CNV_TYP_PDF	Legt fest, welche Formate für das Konvertieren nach PDF unterstützt werden. Dateitypen können ausgewählt werden, aber es lassen sich keine neuen hinzufügen.	textbasiert: RTF,DOC,TXT,HTM,HTML,BAT,CMD; andere wie PPT nicht
PSA_CTX_USE_DOC	Farbige Hervorhebung von Dokumentdatensätzen mit finalem Status (z.B. Freigegeben) aktivieren/deaktivieren	y
PSA_SFR_DOC_CIN_NEW_VERSION	Abfrage zum automatischen Erstellen einer neuen Version beim Einchecken bearbeiteter Dokumente	n
PSA_PDF_CNV_MTH	Servervariable für PDF-Drucker	=GHOSTSCRIPT
PSA_PDF_CNV_PRI	Servervariable für PDF-Drucker	=CutePDF Writer
PSA_GS_EXE	Servervariable für PDF-Drucker-> Konvertierung von Dokumenten nach PDF schlägt fehl	=gs
PSA_DBL_DOC_AUT_REF	Dokumentdublettencheck im Hintergrund ohne Benutzerbestätigung	n
PSA_DFV_DOC_DLG_STY_IDN	Über die Variable kann die Dokumentart bei der Neuanlage von Dokumenten im Stammformular vorbelegt werden. Damit ist das Mussfeld Typ bereits ausgefüllt.	EMPTY_DOC

Thumbnails als Preview

In der aktuellen PisaSales-Version werden Dokumente in verschiedenen Objekten als Thumbnail visualisiert. Die Thumbnails werden vom System automatisch erzeugt.

Die Variable PSA_CRE_DOC_THU_NAI_IMM steuert, ob das Thumbnail asynchron erzeugt werden soll. Der Job "Thumbnails für Dokumente generieren" erzeugt für alle geänderten Blobs Thumbnails (für Altdaten). Die Variable PSA_DOC_THU_NAI definiert die Größe. Der Wert ist an den Quickviewdialog PSA_DOC_THU_NAI_QSF angepasst. Die Generierung funktioniert nicht für alle Dokumentformate.

Unterstützt werden Bilder, PDF, DOCX. DOCX wird mit der Bibliothek doc4j erst nach PDF und dann nach PNG konvertiert.

Dokumentart vorbelegen

Der automatische Defaulteintrag der Dokumentart kann über die benutzerspezifische Variable **PSA_DFV_DOC_DLG_STY_IDN** gesteuert werden. Die IDN entnehmen Sie der Liste unter **Administration/Dokumente/Arten**. Der Wert zieht:

- + bei Neuanlage eines Dokuments in PisaSales
- + bei Drag-and-Drop eines Dokuments nach PisaSales (nur Win-Client)
- + beim Ausführen des Filepickers in PisaSales

Für das Szenario, dass ein Dokument als Anlage einer Email über die Groupware eingecheckt wird (E-Mail-Connector), kann die Dokument-Art über diese beiden (ebenfalls) benutzerspezifischen Variablen voreingestellt werden:

- + **PSA_DFV_DOC_STY_IDN** (wie oben)
- + **PSA_DFV_DOC_STY_NAM** (für jede installierte Sprache einzutragen!)

Achtung: Bitte achten Sie immer darauf, einen vollständigen Satz der Einstellungen zu ändern, da es sonst zu Konflikten in den Daten kommen kann bzw. zu unterschiedlichen Arten in verschiedenen Sprachen!

Klassifizierung von Dokumenten

Der automatische Defaulteintrag der Klassifikation beim Anlegen eines Dokumentes wird durch die Zugehörigkeit zu einem der Profile Service(Master), Vertrieb(Master) oder Marketing(Master) bestimmt. Bei Zugehörigkeit eines Benutzers zu mehreren dieser drei Gruppen ist die Gruppe mit niedrigstem Rang maßgebend.

Möchten Sie davon abweichend eine erweiterte Klassifizierung zuordnen, verwenden Sie bitte die Umgebungsvariablen **PSA_DFV_DOC_TYP_IDN** und **PSA_DFV_DOC_TYP_NAM**. Diese können Sie entweder für Gruppen oder für einzelne Benutzer ändern.

PSA_DFV_DOC_TYP_IDN = Identifier der gewünschten Dokument-Klassifikation

PSA_DFV_DOC_TYP_NAM = Name der gewünschten Dokument-Klassifikation (ein Eintrag pro installierter Oberflächensprache!)

Achtung: Bitte achten Sie immer darauf, einen vollständigen Satz der Einstellungen zu ändern, da es sonst zu Konflikten in den Daten kommen kann bzw. zu unterschiedlichen Klassifikationen in verschiedenen Sprachen!

Größenabhängige Speicherung von Blobs auf dem Fileserver

Beim Überschreiten einer einstellbaren Blob-Größe können Blobs automatisch im Filesystem und nicht in der DB abgelegt werden.

Das Feature wird über die Variable **PSA_FIL_SRV_USE=MAX_SIZ** aktiviert. Die Variable **PSA_BLB_MAX_SIZ** bestimmt die Maximale Blob-Größe in Byte, die noch in der Datenbank abgelegt werden soll. Wenn der

Wert ≤ 0 ist, dann werden alle Blobs in der DB abgelegt. Ist die Blob-Größe größer als der Wert, dann wird die Datei automatisch im Dateisystem abgelegt. Das Speicherverzeichnis wird aus der Variable PSA_FIL_SRV_PTH bzw. PSA_FIL_SRV_PTH_MBL gelesen.

Korrespondenzen

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Aktivitäten und Aufgaben](#)

Administration/ Aktivitäten/Kor- respondenzen	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Korrespondenzstatus	Verwaltung der Status für Korrespondenzen, wie z.B. In Bearbeitung, Versandt, ... Gleichzeitig werden den Status Symbole zugeordnet.	nur zur Infor- mation, Änderungen nicht erlaubt
Post: Versandform	Verwaltung der Versandformen eines Briefes, z.B. Einschreiben	neu anlegen erlaubt
Post: Sendungsart	Verwaltung der Sendungsarten eines Briefes, z.B. Päckchen, Waren- sendung, ...	neu anlegen erlaubt
Post: Vorausverfü- gung	Verwaltung der Vorausverfügungen eines Briefes, z.B. Wenn unzu- stellbar, nicht nachsenden!	neu anlegen erlaubt
Externes Mailsys- tem: Feldermapping	informieren Sie sich bitte hier -> E-Mail-Marketing mit externen E-Mail-Lösungen	
Externes Mailsys- tem: Berichte	informieren Sie sich bitte hier -> E-Mail-Marketing mit externen E-Mail-Lösungen	

Globale Signatur verwalten

Im Formular [Meine Firma](#) kann der Administrator über die Funktion [Globale Signatur bearbeiten](#) (in der Funktionsleiste) eine globale Unternehmens-Signatur in verschiedenen Sprachen zur Verwendung an allen ausgehenden E-Mails der Anwender verwalten. Die globale Signatur wird in Abhängigkeit von der Korrespondenzsprache angezogen.

Mit der Variable PSA_CPD_USE_SIG legt der Administrator fest, ob bei der Generierung einer E-Mail die Signatur des Benutzers in der generierten Mail erscheinen soll oder nicht. Bei **Nein** erscheint nur die glo-
bale Signatur.

Im E-Mail-Formular finden die Anwender den Button [Signatur einfügen](#), mit dem Sie ihre eigenen Signa-
turen in die E-Mail einsetzen können. Die eigenen Signaturen verwaltet jeder Anwender unter [Meine Daten/Zusatzdaten](#) Reiter [Signaturen](#).

Überarbeitete Serienbrief-Erstellung

Früher wurde aus PisaSales ein Serienbrief-Dokument generiert, welches die Briefe aller Empfänger ent-
hielt. Die daraus resultierende Dateigröße führte insbesondere bei hoher Empfänger-Anzahl zu Speicher-
überläufen (Word, Printserver) und Performanceproblemen. Mit Hilfe einer Direkt-Drucken-Funktion
wird für jeden Empfänger ein separates Dokument generiert, immer nur das gerade aktuell gedruckte
Dokument im Hauptspeicher gehalten, der Druck-Fortschritt in der Empfängerliste gekennzeichnet (so
dass man nach einem Abbruch mit den noch nicht gedruckten Briefen fortsetzen kann) und ein Muster
an jedem Empfänger eingecheckt.

Für den Anwender stellt sich das wie folgt dar:

- + Unter **Meine Daten** kann in der Konfiguration der Korrespondenzvorlagen jetzt ein Drucker ausgewählt werden.
- + Das Einzelreport-Flag der Vorlagen wird im Brief/Fax-Formular als Serien-Flag angezeigt. Ist das Serienflag an der Vorlage gesetzt und mehr als ein Empfänger gewählt, dann wird für jeden Empfänger ein separates Dokument generiert und automatisch ein Muster eingecheckt.
- + Die Funktion **Generieren** öffnet die einzelnen Dokumente in Word. Eine Variable steuert, wie viel Word-Instanzen maximal gestartet werden dürfen. Die Funktion ist geeignet für Serienbriefe an wenige Empfänger oder für Tests. Die einzelnen Dokumente können bei Bedarf in Word nachbearbeitet und autonom gedruckt werden.
- + Die Funktion **Generieren und Drucken** sendet die Dokumente zum eingestellten Drucker, ohne diese einzeln in Word zu öffnen.

Steuerung/Customizing

- + Die Variable `PSA_CPD_XPL_MAX_APP` steuert, wie viel Word-Instanzen nach Ausführen der Funktion "Generieren" gestartet werden dürfen. Default ist 10.
- + Im Loader `PSA_RPT_CPD_LET` der Briefvorlagen gibt es ein neues Datenobjekt `CORRESPONDENCE.OTHER_RECIPIENTS`. Bei einem Serienbrief stehen hier alle Empfänger außer dem gerade gedruckten. Dieses Datenobjekt wird für das Verteiler-Feature benötigt, welches mit Hilfe des VL-Flag am Brief/Fax aktiviert wird. Das Datenobjekt im Loader muss bei kundenspezifischen Ableitungen nachgezogen werden.
- + Ebenso müssen ggf. kundenspezifische Serienbriefvorlagen angepasst werden (Loader, Generierung der Verteilerliste in Dokumentvorlagen).

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_ADR_PO_BOX	Setzt die Bezeichnung Postfach im Brieffenster in der jeweiligen Landessprache der Adresse des Kontaktes. Variable muss für jede Sprache/Land erstellt werden.	Postfach
PSA_CPD_ADR_CFD	Setzt den Wert aus der Checkbox "vertraulich" des Adressassistenten im Brieffenster in der jeweiligen Landessprache der Adresse des Kontaktes. Variable muss für jede Sprache/Land erstellt werden.	-persönlich-
PSA_CPD_ADR_CTY_LBR	Im Sichtfenster sollen Ort und Land durch eine Leerzeile voneinander getrennt werden.	y
PSA_CPD_ADR_FEM	Setzt den Defaultwert für die weibliche Anrede im Briefkopf (Sichtfenster)	Frau
PSA_CPD_ADR_MAL	Setzt den Defaultwert für die männliche Anrede im Briefkopf (Sichtfenster)	Herrn
PSA_CPD_ADR_ORG	Setzt den Defaultwert für die Anrede von Unternehmen im Briefkopf (Sichtfenster)	Frau oder Herrn
PSA_CPD_FOA_FEM	Setzt den Defaultwert für die weibliche Anrede im Brief	Sehr geehrte Frau
PSA_CPD_FOA_MAL	Setzt den Defaultwert für die männliche Anrede im Brief	Sehr geehrter Herr

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_CPD_FOA_ORG	Setzt den Defaultwert für die Anrede von Unternehmen im Brief	Sehr geehrte Damen und Herren,
PSA_CPD_FOA_UPD_ALL	Updatemodus für Korrespondenzfelder bei Änderungen des Namens oder der Korrespondenzsprache (Änderung Sichtfenster)	ON
PSA_CPD_ADR_UPD_ALL	Automatische Generierung des Sichtfensters bei Änderung von Adress- und anderen Daten wie Name, Firma usw.	ON
PSA_CPD_ASK_TPL_CIN	Bei mehreren Empfängern Frage, ob Musterexemplar eingereicht werden soll.	y
PSA_CPD_LET_PRV	Steuert das Verhalten der Preview-Anzeige an Briefen und Fax (GLB_ON= Preview immer an, GLB_OFF= Preview immer aus, LST= letzten Zustand merken)	GLB_OFF
PSA_RPT_PRV_APP	Steuert das Verhalten der Preview-Anzeige für Dokumente ab Office 2007; APP:=y/n schaltet das Feature ein/aus; TYP:= legt fest, für welche Dateierweiterungen das Feature gilt; Ist der Dokumenttyp nicht in der Typliste enthalten (z.B. PDF), öffnet die Preview	APP:=y TYP:=XLS
PSA_CPD_XPL_MAX_APP	Steuert, wie viel Instanzen der Textverarbeitung nach Ausführen der Funktion "Generieren" am Brief gestartet werden dürfen.	10
PSA_CPD_USE_SIG	Steuert, ob bei der Generierung einer E-Mail die Signatur des Benutzers in der generierten Mail erscheinen soll. y = Signatur wird angehängt n = Signatur wird nicht angehängt	y
PSA_CPD_XPL_SND	Steuert, ob in der Groupware generierte personalisierte E-Mails automatisch oder manuell versendet werden. y = E-Mails werden automatisch versendet (Bestätigungen notwendig) n = Jede E-Mail wird in einem extra Fenster angezeigt und muss manuell versendet werden.	n
PSA_CPD_DOC_MAX_SIZ	Einstellung der Volumenbegrenzung von Anhängen in Kilobyte beim automatischen Einchecken von E-Mails	-1
PSA_CON_CHK_EMA	Steuert, ob die E-Mail-Adresse geprüft werden soll. Umlaute werden akzeptiert, da sie von verschiedenen Systemen akzeptiert werden	y
PSA_CPD_OUT_POP	Beim direkten Versenden einer Mail über SMTP versuchen, am POP3-Server mit dem Passwort des aktuellen Users einzuloggen.	y
PSA_CPD_RPL_ADD_TXT	Steuert beim - Antworten, - Alle antworten, - Weiterleiten, ob der ursprüngliche Text an die neue Mail angehängt werden soll.	y
PSA_CPD_RPL_FMT	Steuert beim - Antworten, - Alle antworten, - Weiterleiten das Format, mit dem geantwortet werden soll (TXT oder HTM).	AUTO

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_CPD_RPL_SEP	Steuert beim - Antworten, - Alle antworten, - Weiterleiten, wie der Trennerstring zwischen neuem und altem Text aussehen soll.	-----Ursprüngliche Nachricht-----
PSA_RPT_EML	Standard-Korrepondenzvorlage für E-Mail-Erstellung. Der Standard kann userspezifisch abweichen.	PSA_RPT_CPD_EML_TXT
PSA_RPT_EML_XPL	Standard-Korrepondenzvorlage für Serienmails. Der Standard kann userspezifisch abweichen.	OUT_PSA_RPT
PSA_RPT_EML_SVC_ORD	Standard-E-Mail-Vorlage für Service-Auftrags- und Terminbestätigung	PSA_RPT_CPD_EML_SVC_ORD
PSC_RPT_STA_QUE	Steuert den Zugriff auf Vorlagen aus dem Vorlagenauswahldialog (..._RLS für released, ..._DEV für develop)	PSA_RPT_RLS
PSA_SYN_FRC_CHK_IN	Erzwingt in Ausnahmesituationen das Einchecken externer E-Mails, wenn diese vom System fälschlicherweise für bereits eingeecheckt gehalten werden.	n = erzwingt nicht Einchecken identischer Mails; ask = Entscheidung des Anwenders; y = checkt identische Mails ohne Nachfrage ein
PSA_IMP_EMA_DWL_IMG	Nachladen von Bildern, die auf externen Quellen liegen, für E-Mails steuern	
PSA_SYN_OUT_USE_MSG	Werte y und n. y erzwingt dann unabhängig von der Einstellung "Meine Daten - Konfiguration - Client-Groupware"-Einstellungen das Einchecken von E-Mails auch als MSG-Datei.	n
PSA_CPD_EMA_GID_CLR	Ein hexadezimaler RGB-Wert kann als Schriftfarbe der GID (entsprechend Hintergrundfarbe der E-Mail) in E-Mail-Texten des Html- und RTF-Formates verwendet werden.	Standardwert der Variable ist FFFFFFFF, das entspricht der Farbe weiß.
PSA_RPT_LET	Standardreport für Briefe. Der Standard kann userspezifisch abweichen.	PSA_RPT_CPD_LET
PSA_RPT_FAX	Standardreport für Fax. Der Standard kann userspezifisch abweichen.	PSA_RPT_CPD_FAX
PSC_LNG_USR	Setzt die Defaultsprache der Anwendung. Wird in der Adresse kein Land angegeben, verwendet das System für das Brieffenster die Defaultsprache.	GER
Variablenpärchen PSA_DFV_LNG_: Änderungen müssen immer konsistent zueinander an beiden Variablen vorgenommen werden. Siehe auch -> Mehrsprachige Vorlagen unter -> Tipps zum Vorgehen - Korrespondenz erstellen !Beachten Sie hierzu - dass die Default-Einstellung für Korrespondenz-Vorlagen unter "Meine Daten", zur jeweiligen Sprache passen muss. - dass die mehrsprachigen Einträge im entsprechenden Selektor (Auswahl) gepflegt sind, siehe Menü: Administration/Dokumente/Sprachen		

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_DFV_LNG_NAM	Name der Defaultsprache. Achtung: Diese Variable ist mehrsprachig.	Deutsch
PSA_DFV_LNG_IDN	Identifiziert die Defaultsprache. Wird die Variable userspezifisch gesetzt, dann werden Korrespondenzen automatisch in der gesetzten Sprache, unabhängig von der Benutzersprache erstellt. Bei Korrespondenzen müssen entspr. Vorlagen existieren. Korrespondenzen, die beim Erstellen <u>keine</u> Zuordnung haben, werden automatisch mit dieser Sprache vorbelegt.	GER

Hinweis: Die Defaults für die Standardvorlagen E-Mail, Briefe, Fax beziehen sich auf die ausgelieferten Vorlagen für Korrespondenzen. Haben Sie eigene Vorlagen erstellt, müssen Sie entsprechend der jeweiligen Versandart eine Vorlagen-ID als Variablenwert angeben, damit diese Vorlage standardmäßig als erste Auswahl zur Verfügung steht. Der Anwender kann abweichend vom Standard eigene Standardvorlagen für die Korrespondenzarten festlegen.

Admin: Standardsprache des Benutzers:

Der Identifizierer der Defaultsprache (PSA_DFV_LNG_IDN benutzerpezifisch) bestimmt die Standardsprache des angemeldeten Benutzers, die automatisch als Korrespondenzsprache beim Neuerstellen einer Korrespondenz verwendet wird. Sie kann aber durch den als Empfänger zugeordneten "Für Kontakt" oder ein zugeordnetes Hauptprojekt schon anders festgelegt sein. Korrespondenzen, die beim Erstellen keine der beiden genannten Zuordnungen haben (die bspw. an einem Dokument erstellt wurden, das als Anlage zugeordnet ist), bekommen ihre Korrespondenzsprache automatisch mit dieser Defaultsprache vorbelegt.

Briefanrede/Sichtfenster für bestimmte Sprachen ändern

1. Pflegen Sie unter **Administration - Dokumente - Sprachen** den Eintrag für die gewünschte Sprache (z.B. "Niederländisch") mit einem selbst gewählten Identifizierer (z.B. "NLD") ein, wenn die benötigte Kommunikationssprache dort noch nicht vorhanden ist. Dadurch kann bei Kontakten auch diese Sprache ausgewählt werden.
2. Nun können Sie in der Liste **Administration - Kontakte - Anreden und Sichtfenster** die Werte sämtlicher dort vorkommender Umgebungsvariablen für die neue Kommunikationssprache (im Feld **Sprache** auswählbar) einstellen bzw. für eine vorhandene Kommunikationssprache ändern.

Diese Variablen sind:

Variable	Anrede
PSA_CPD_FOA_FEM	Schreibweise von "Sehr geehrte Frau" in der Briefanrede
PSA_CPD_FOA_MAL	Schreibweise von "Sehr geehrter Herr" in der Briefanrede
PSA_CPD_FOA_ORG	Schreibweise von "Sehr geehrte Damen und Herren" in der Briefanrede
PSA_CPD_ADR_FEM	Schreibweise von "Frau" im Sichtfenster
PSA_CPD_ADR_MAL	Schreibweise von "Herr" im Sichtfenster
PSA_CPD_ADR_ORG	Schreibweise von "Frau oder Herrn" im Sichtfenster

Variable	Anrede
PSA_ADR_PO_BOX	Schreibweise von "Postfach" im Sichtfenster
PSA_CPD_ADR_CFD	Schreibweise von "- persönlich" im Sichtfenster

Customisierbarkeit der Anrede im Briefbogen und im Sichtfenster

Nur über JAVA-Customizing (Klassenprogrammierung) ist es möglich, ein länder- oder sprachspezifisches Muster für die Anredezeile vorzugeben. Damit können Regeln für das Generieren einer länderspezifischen Briefanrede/Sichtfenster definiert werden.

Zum Beispiel für solche Anwendungsfälle

- + Bei englischer Korrespondenzsprache wird im Falle eines Doktor- oder Professoren-Titels die Anrede Mr. bzw. Ms. weggelassen (Briefanrede anders als Sichtfenster).
- + Eine Person hat keine geschlechtsspezifische Anrede (ist z. B. unbekannt).
- + Briefanrede in Skandinavien: Hej + Vorname (anders als im Sichtfenster).

Dafür gibt es neue Klassen, die über die Objectfactory PSA_OBJ_FAC erzeugt werden:

- + PsaCmpAdrGen : Erzeugung von CMP_ADR
- + PsaCpdFoaGen : Erzeugung von CPD_FOA
- + PsaCpdAdrGen : Erzeugung von CPD_ADR
- + PsaCpdAdrCpy : Kopie von CPD_FOA und CPD_ADR auf die Korrespondenz

Aktivitäten

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Aktivitäten und Aufgaben](#)

Administra- tion/ Aktivitäten/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Typen	Verwaltung der Typen für Aktivitäten, wie z.B. Korrespondenz, Termin, ... Der Identifier spezifiziert die vom Mail-Client verwendete Objektklasse.	Nur zur Information, Änderungen nicht erlaubt
Subtypen	Verwaltung der Subtypen für Aktivitätentypen, wie z.B. Treffen, Ereignis, ... für Termin. Verwaltung der Farben für Aktivitätentypen im Team-Kalender. Kennzeichnung planbarer Subtypen	neu anlegen erlaubt
Status	Verwaltung der Status für Aktivitäten, wie z.B. Nicht begonnen, In Bearbeitung, Erledigt, ...	Nur zur Information, Änderungen nicht erlaubt
Erinnern in	Verwaltung der Erinnerungszeiten für Aktivitäten. Neben der Anzeige im Auswahlmeneü (Erinnern in) sind unbedingt die Minuten der Zeitspanne für das System anzugeben)	neu anlegen erlaubt, Erinnerungszeit immer in Minuten eintragen
Prioritäten	Verwaltung beliebiger Prioritäten zur Klassifizierung/Filterung von Aktivitäten, wie z.B. hoch, niedrig usw.	neu anlegen erlaubt
Personenrollen	Verwaltung der Personenrollen für Aktivitäten, z.B. Ersteller, erforderliche Teilnehmer, ...	neu anlegen erlaubt
Kontaktstatus	Verwaltung von Status an Aktivitäten (z.Zt. Termin)	neu anlegen erlaubt
Klassifikation	Verwaltung der Einträge Hauptklassifikation (Subset TOP) und Weitere Klassifikation (Subset ADD) an Aktivitäten. Wird in der Baumansicht an der Aktivitätenbeziehung verwendet und über die Umgebungsvariable PSA_REL_ACT_CLA.DTO gesteuert.	neu anlegen erlaubt
Zeitänderung	Verwaltet die Auswahl für die Funktion Zeit neu setzen im Entry Portal. Die Werte greifen auf die Systemzeit zu.	neu anlegen erlaubt
Ressourcenstatus	Verwaltung der Status an Ressourcen in der Unterliste Teilnehmer an Terminen.	neu anlegen erlaubt
Freigabegrad	Verwaltung des Freigabegrades für Service-Aktivitäten. Sichtbarkeit von freigabepflichtigen Aktivitäten im Entry Portal und für Synchronisationsfunktionen/Jobs	neu anlegen erlaubt
Quelle	Verwaltung der Quellen von Anfragen im Lead Management Portal	neu anlegen erlaubt

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_RPT_TSK	Standardreport für Aktivitäten und Aufgaben	PSA_RPT_TSK
PSA_CTX_USE_ACT	Farbige Hervorhebung von eskalierten Aktivitäten (inkl. Korrespondenzen) aktivieren/deaktivieren.	y
PSA_ACT_ALR_PRE_TIM	Zeit in Minuten zu der eine Warnung vor Eskalation einer Aktivität ausgegeben wird.	30
PSA_ACT_END_DAT_SHF	Zeit in Minuten, um die das Fälligkeitsdatum (Ende) einer Aktivität unabh. vom Defaultwert verschoben werden soll.	
PSA_HDL_ACT_PRO_CON_STA	Deaktivieren/Aktivieren der Teilnehmerstatus-Abfrage für offene Marketingaktionen, wenn sich Aktionen-Aktivität ändert.	TRUE
PSA_ACT_SEL_PRO	Vorgang einer Aktivität zuweisen, falls diese noch nicht zugeordnet ist. Wird als Wert ALWAYS verwendet, kommt immer ein Auswahldialog, unabh. ob offene Vorgänge vorh. sind.	y
PSA_SFR_ACT_RMD_INT_NOT	Legt fest, ob Erinnerung als eigenes Objekt oder als Nachricht erscheint. Empfohlen: y	y
PSA_REL_ACT_CLA.DTO	Legt fest, ob und wie die Klassifizierung von Aktivitäten in der Baumansicht der Aktivitätenbeziehung dargestellt wird. Legt also dynamisch das DTO in der Baumansicht im Aktivitätenreiter fest. (PSA_REL_ACT_STY / PSA_REL_ACT_TYP / PSA_REL_ACT_CLA)	PSA_REL_ACT_CLA
PSA_SYN_DEL_APM_GRP	Synchronisierte Termine/Aufgaben nach Löschen in PisaSales auch in der Groupware löschen	y/n
PSA_SYN_DEL_APM_STA	Synchronisierte Termine in der Groupware löschen, wenn sich der Status auf einen der in "Daten" angegebenen ändert. Daten = kommaseparierte Liste der Status-Identifizier	
PSA_CLD_SEL_ACT	Aktivitätstypen für den Team-Kalender. Liste der Aktivitäts-Namen, separiert durch Doppelpunkt z.B. als Datenwert: TASK:APPOINTMENT:CORRESPONDENCE:CALL.	
PSA_SYN_OPN_NEW_ACT	Steuert, wie sich das Aktivitätenformular in PisaSales (E-Mail, Termin) nach der Groupware-Synchronisation öffnet. y -> Formular öffnet nichtmodal mod -> Formular öffnet modal n -> Formular öffnet modal	
PSA_ACT_SET_MOD_ALR	n = delegierte Aktivitäten nicht automatisch überwachen	y
PSA_ACT_PLN_CRE_TTP	Steuert, ob beim Laden (mouseover) in Plantafel und Team-Kalender für Aktivitäten sofort ein Tooltipp generiert wird?	y

Abschalten der automatischen Nachrichten-Generierung für Aktivitäten

Eskalations-Nachrichten von Aktivitäten nicht erzeugen

Job ESC_ACT im Customizing abschalten.

Delegierte Aktivitäten nicht automatisch überwachen

Umgebungsvariable PSA_ACT_SET_MOD_ALR = n setzen. Dies verhindert das automatische Setzen des Überwachen-Flags bei Delegierung einer Aufgabe, eines Termins oder eines Telefonats.

Hinweis: Bei gesetztem Flag werden der Delegierende und der Mitarbeiter, an den delegiert wurde, über Eskalation und Löschung informiert. Bei Bedarf kann das Flag immer noch vom Delegierenden manuell gesetzt werden.

Bei Annehmen/Ablehnen einer Delegierung den Delegierenden nicht mehr automatisch benachrichtigen

Standardeintrag von PSA_ACT.ADV_ACC und PSA_ACT.ADV_REJ überladen. Dadurch kann die Benachrichtigung bei Annahme/Ablehnung initial deaktiviert werden.

Fragebögen

Siehe auch: Zum Thema Fragebögen und deren Administration informieren Sie sich bitte zusammenhängend im Kapitel PisaSales-Fragebogen-Modul -> [Einführung -Fragebogen-Modul-](#) und folgende.

Groupware Connector - Groupware-Synchronisation

Siehe auch: Informieren Sie sich bitte umfassend im Kapitel -> [Groupware Connector -Groupware-Synchronisation-](#) zu Grundprinzipien der Groupware-Synchronisation, Anwendung und globale sowie Anwenderspezifische Konfiguration.

Einstellungen für den Datenaustausch

Administration/ Werkzeuge / ...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Groupware/Aktivitäten (Synchronisationsstatus)	Ermöglicht die Übersicht zu den aktuellen Synchronisationsstatus aller Aktivitäten und möglichen Synchronisationskonflikten bzw. Fehlern bei Verwendung des Exchange Connectors; die Konfliktlösung bei Problemen mit dem Exchange Connector erfolgt am besten, indem der Termin geöffnet und die Funktion "Export -> Konflikt lösen" ausgeführt wird.	Konfliktlösung
Groupware/Kontaktsynchronisation (Übersicht)	Liste synchronisierter Kontakte mit Funktion zur Konfliktauflösung.	Konfliktlösung
Groupware/Gelöschte Objekte	Liste aller in der Vergangenheit (seit letztem Abgleich) in PisaSales gelöschten Objekte, die protokolliert worden sind. Diese Liste trifft sowohl für die Groupware als auch für XML-Replikation zu. Über diese Liste prüft das System bei Synchronisation mit einem Fremdsystem, welche Objekte auf dem Fremdsystem gelöscht werden können.	Zur Information, Löschen für Replikation möglich, keine neuen anlegen
Groupware/Ordner-IDs	Liste der zu synchronisierenden Ordner in MS-Outlook, bezogen auf Client und auf User. Übersicht der Ordner pro Client (Rechner) und User, die bei der Synchronisation mit MS-Outlook berücksichtigt werden. Die Ordner können vom Anwender im Formular Meine Daten selbst verwaltet werden.	Neuanlage und Änderung erlaubt
Groupware/Synchronisationsinterfaces	Information zu den Synchronisationsschnittstellen	Information
Groupware/Job-Handler Klassen	Customisierbare Import/Export-Handler; es kann pro Job-Typ eine Java-Klasse eingetragen werden, die das Handler-Interface implementiert. Siehe dazu Java-Interface <code>de.pisa.psa.syn.gwc.IJobHdl</code> .	Neuanlage und Änderung erlaubt
Groupware/Globale E-Mail-Konfiguration	Dient zum der Einstellung der Global Konfiguration für einen System-User (der nicht eingeloggt ist, also global) und der Einstellung von Standardwerten für alle Anwender; Kapitel Administrator-Toolbox	

Administration/ Werkzeuge / ...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Groupware/Globale Groupware-Konfigura- tion	Mehrere Groupware-Konfigurationen verwalten; Kapitel Groupware-Connector -> Globale Konfiguration des Group- ware Connectors in PisaSales	

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_OFC_APP	MS-Office oder (OpenOffice) verwenden	MS (OO)
PSA_OUT_EXP_CPL	Steuert, ob beim Export von Objekten nach der Group- ware (z.B. Kontakte) nur Top-Objekte oder auch alle ver- bundenen Objekte der ersten Ebene (z.B. Aktivitäten, Aufgaben zum Kontakt) mit exportiert werden oder nicht.	y
PSA_CPY_ACT_OPR_STD	Legt fest, ob bei Erstellung von Datensätzen über (CSV Erst- bestückung, Webservice etc.) automatisch Standardaktivi- täten an den Datensätzen (Kontakte, Vorgänge ...) erstellt werden sollen.	y
PSA_OUT_WRI_TXT	Steuert, ob während des Exports von Objekten (Kontakte, Aktivitäten, etc.) nach der Groupware Informationen über den Exportstatus in der PisaSales-Meldungsleiste ausgege- ben werden oder nicht. Es wird y empfohlen!	y
PSA_SYN_USE_ITM_CHE	Prüft beim Synchronisieren von Aktivitäten mit Kontakten oder Kontakten mit Aktivitäten immer, ob der Kontakt bzw. die Aktivität in der Groupware nicht existiert oder nicht mehr aktuell ist. Ist das der Fall, wird das Objekt synchroni- siert.	n (empfohlen) y = Prüfung ohne Veränderung vorh. Aktivitäten
PSA_IMP_EMA_CHC_PRO	Beim Importieren einer E-Mail einen Vorgang auswählen. Ein-/Ausschalten des Feststellens offener Vertriebsvor- gänge zu ext. Personen/Unternehmen beim Einchecken von E-Mails. Werte: (y, n, ALWAYS)	y

Achtung: Beachten Sie auch wichtige Einstellungen und Hinweise unter ->Einstellen und Anpassen ->
Groupware-Kopplung.

Service und Verträge

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Servicemanagement](#)

Administra- tion/Service/ ...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Leistungen: Stammdaten- pflege	Produktkatalog der Kategorie Leistung	neu anlegen erlaubt
Ersatzteile: Stammdaten- pflege	Produktkatalog der Kategorie Leistung	neu anlegen erlaubt
Berechnungsar- ten	Berechnungsart für Serviceaufträge	neu anlegen erlaubt
Serviceauftrag: Reisearten	Reisearten für Serviceaufträge	neu anlegen erlaubt
Servicemeldung: Betroffener Pro- zess	Verwaltung betroffener Prozesse für Servicemeldung	neu anlegen erlaubt
Servicemeldung: Kundenerwar- tung	Verwaltung Kundenerwartung für Servicemeldung	neu anlegen erlaubt
Servicemeldung: Kundenzufrieden- heit	Verwaltung Kundenzufriedenheit für Servicemeldung	neu anlegen erlaubt
Servicemeldung: Maßnahmetypen	Verwaltung der Maßnahmetypen für Servicemeldung	neu anlegen erlaubt
Servicemeldung: Herkunft	Auswahl am Feld Herkunft in der Servicemeldung, also die Quelle der Servicemeldung	neu anlegen erlaubt
Serviceobjekt: Typen	Verwaltung der Typen für Serviceobjekte	neu anlegen erlaubt
Serviceobjekt: Intervalle	Verwaltung der Intervalle für Wartungsvertrag am Serviceobjekt	neu anlegen erlaubt
Serviceobjekt: Maßnahmen	Verwaltung der Maßnahmen, was mit dem Serviceobjekt in der Kundeninstallation erfolgt (ersetzt, entfernt, verkauft etc.)	neu anlegen erlaubt
Merkmale	Verwaltung der Merkmale eines Serviceobjektes	neu anlegen erlaubt
FAQ-Typ	Verwaltung der FAQ-Typen für die Klassifikation von FAQs.	neu anlegen erlaubt
FAQ-Typ 2	Verwaltung der FAQ-Typen für die Klassifikation von FAQs.	neu anlegen erlaubt
Schlüsselwörter- Exclude	Verwaltung der Schlüsselwörter für Exclude-Liste	neu anlegen erlaubt

Administra- tion/Service/ ...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Schlüsselwörter- Include	Verwaltung der Schlüsselwörter für Include-Liste	neu anlegen erlaubt
Freigabepersonen	Verwaltung der Mitarbeiter für Prüfung und Freigabe einer FAQ. -> Freigabe einer FAQ	neu anlegen erlaubt

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Servicemanagement](#)

Administra- tion/Service/ Abwicklung	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Zeitarten	Verwaltung der Zeitarten für die Abrechnung des Serviceauftrages im Abrechnungsbogen	neu anlegen erlaubt
Zu-/Abschläge	Verwaltung der Zu-/Abschläge (Überstunden, Feiertag, Gefahrenzuschlag etc) für die Abrechnung des Serviceauftrages im Abrechnungsbogen	neu anlegen erlaubt
Kostenarten	Verwaltung der Kostenarten (Auslagen/Spesen) für die Abrechnung des Serviceauftrages im Abrechnungsbogen	neu anlegen erlaubt
Zeitansatz-Status	Verwaltung der Status des Zeiteinsatzes für die Abrechnung des Serviceauftrages im Abrechnungsbogen	neu anlegen erlaubt
Verteilmethoden	Verteilmethoden im Abrechnungsbogen zum Verteilen der Zeiten auf die Positionen (online, offline etc.)	neu anlegen erlaubt

Menü Administration/...

Administra- tion/Verträge	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Intervalle	Verwaltung neutraler Serviceintervalle für Produkte	neu anlegen erlaubt
Vertragsarten	Klassifizieren der Vertragsart, z.B. als Berater-, Lizenz- oder Wartungsvertrag.	neu anlegen erlaubt
Vertragstypen	Verwaltung der Kennzeichnung der einzelnen Vertragskomponenten (Rahmenverträge, Einzelverträge)	neu anlegen erlaubt
Zusatztexte	Verwaltung von Zusatztext-Templates für Zusatztexte am Vertrag	neu anlegen erlaubt
Zykluseinheit	Verwaltung der Einheit der (Mindest)-Vertragslaufzeit	neu anlegen erlaubt
Abrechnungsin- tervalle	Verwaltung der Abrechnungsintervalle am Vertrag.	neu anlegen erlaubt

Administration/Verträge	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Abrechnungszeitpunkt	Verwaltung der Abrechnungszeitpunkte	
Abrechnungsarten	Verwaltung der Abrechnungsarten für die Vertragsabrechnung.	
Banken	Verwaltung von Bankvorgaben (BLZ, Kreditinstitut) für Auswahl am Kunden	neu anlegen erlaubt

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_C8D	Nummer-Präfix für Service-Reklamationen/8D	8D-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_CAL	Nummer-Präfix für Service-Anfragen	CL-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_CPL	Nummer-Präfix für Service-Reklamationen	CP-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_INS	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Inspektion	IN-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_MNT	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Wartung	MT-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_PRT	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Ersatzteilauftrag	PO-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_REC	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Instandsetzung	RC-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_REP	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Reparatur	RP-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_ORD_SUO	Nummer-Präfix für Serviceauftrag: Inbetriebnahme	SU-
PSA_NUM_PFX_PSA_SVC_TRB	Nummer-Präfix für Service-Störungen	TT-
PSA_SVC_CAL_ESC_LEV_EVL_CLS	Beispielhafte Evaluierungsklasse für die Eskalationslevel von Service-Anfragen	de.pisa.psa.scn.PsaEscLevEvlSvc
PSA_FAQ_RLS_PRS_DEF_ACC	Standardgruppen, die auch Ausführrecht für Freigabe von FAQs bekommen. Defaultmäßig haben Administrator (Gruppe 43) und Service-Administrator (Gruppe 79) Ausführrecht (X)	X43,X79

Administration Service-Rückmeldung

Siehe auch: Kapitel Service und Verträge -> Service-Abrechnung -Allgemein- und folgende

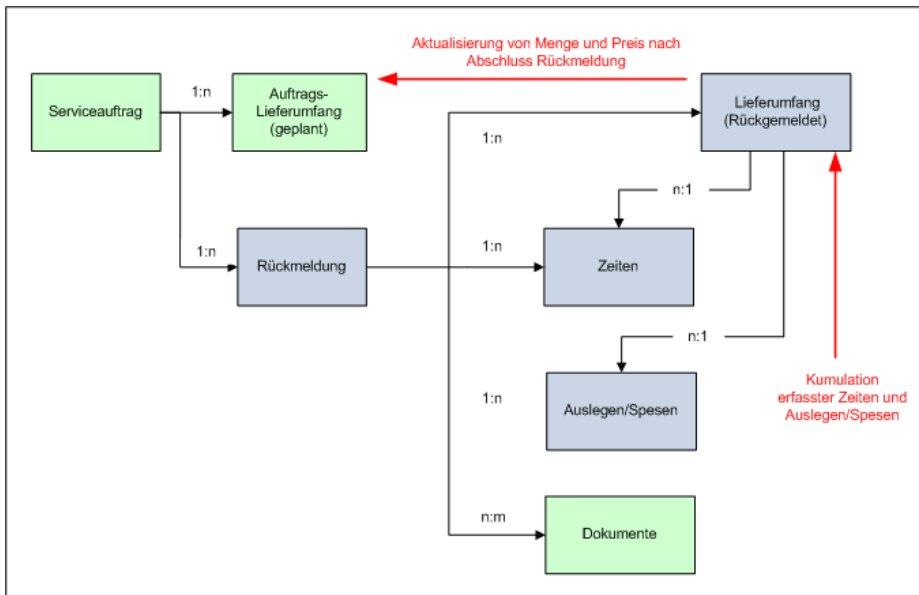


Abbildung 18-23: Konzeptionelles Modell der Rückmeldung

Hinweis: Der eigene Lieferumfang der Rückmeldung wird über PSA_REL, keine PSA_ART_STR realisiert.

Statusgesteuertes Neuanlegen und Vorbefüllung einer Rückmeldung

An allen Serviceaufträgen PSA_SVC_ORD_... mit Ausnahme des Ersatzteilauftrags PSA_SVC_ORD_PRT bzw. des Wartungsauftrags wird bei Statuswechsel auf **geplant** über die Statusfunktion "crePrcOb" eine Rückmeldung angelegt und dem Serviceauftrag zugeordnet. Der Name wird aus dem Stichwort, Beginn- und Ende-Datum aus Projektstart- und Ende des Auftrags übernommen. Der Funktionsparameter spezifiziert die automatische Vorbefüllung des Lieferumfangs der Rückmeldung sowie der Zeiten- und Auslagen/Spesen-Tabelle:

- + ART:= KEY_1,KEY_2,KEY_3, ...
- + HOU:= KEY_1,KEY_2,KEY_3, ...
- + EXP:= KEY_1,KEY_2,KEY_3
- + CON_RUL:=SVC_TEC

CON_RUL ist die Rolle des Auftragspersonals. Für jeden Mitarbeiter, der gefunden wird, legt "copStdArt" einen in HOU:= und EXP:= spezifizierten Satz von Stunden- und Auslagen/Spesen-Datensätzen an. Dies sind i.d.R. die (in der Abwicklungs-Personalliste des Auftrags) eingetragenen Servicetechniker. Erweiterungen sind durch Angabe weiterer Personenrollen möglich (z.B. zusätzliche Service-Ingenieure SVC_ING)

Im Standard wird wie folgt vorbelegt:

Lieferumfang der Rückmeldung: ART:=PSA_EFF,PSA_TRV,PSA_EXP

Vorbefüllung genauso, wie der Serviceauftrags-Lieferumfang, damit auf die geplanten Dummy-Positionen abgerechnet werden kann. Die Mengen werden berechnet.

Ist der zusätzliche Parameter `ART_ALL=Y` gesetzt, werden alle Produkte automatisch in den Abrechnungsbogen eingefügt, die im Serviceauftrag enthalten sind. Die Übernahme kann alternativ auch manuell erfolgen. Dafür steht an der Produktliste des Abrechnungsbogens eine Button-Funktion bereit ([Produkte/Leistungen aus Projekt übernehmen](#)), mit der Produkte aus dem Auftrag ausgewählt und übernommen werden können.

Zeiten: HOU:=PSA_TRV,PSA_EFF,PSA_TRV

Erzeugt Stundendatensätze in der angegebenen Reihenfolge mit Referenz auf die Positionen im Lieferumfang der Rückmeldung für jeden internen Mitarbeiter mit der Rolle "Service-Techniker".

Im Detail sind das:

- + Zwei Reisezeiten-DS (Pos 1 und 3) mit Referenz auf die Position PSA_TRV (Reisezeit nach Aufwand),
- Ein Arbeitszeiten-DS (Pos 2) mit Referenz auf die Position PSA_EFF (Leistung nach Aufwand)

Die Zeiten sind zwecks einfacher Erfassung wie folgt mit Daten aus dem Auftrag vorbelegt:

- + Reisezeit (Pos 1) = Plantermin Beginn bis Plantermin Beginn,
- + Arbeitszeit (Pos 2) = Plantermin Beginn bis Plantermin Ende,
- + Reisezeit (Pos 3) = Plantermin Ende bis Plantermin Ende

Auslagen/Spesen: EXP:=PSA_EXP CON_RUL:=SVC_TEC

Erzeugt einen Auslagen/Spesen-DS mit Referenz auf die Position PSA_EXP (Auslagen/Spesen) für jeden internen Mitarbeiter mit der Rolle "Service-Techniker".

Einbindung des Unterschriften PAD für den Servicebericht (abgekündigt)

Achtung: Mit PisaSales Version 7.5 wurde die Unterstützung des Unterschriftenpads (Signopad) abgekündigt. Wenn es weiter verwendet wird, kann die Bibliothek wieder bereitgestellt werden.

Voraussetzungen:

Der Server muss auf die DLL "STPadJava.dll" zugreifen können. Sie sollte in einem Ordner namens "lib" liegen, der sich parallel zum Jar-File befindet. Optional kann der Pfad mittels Systemproperties angegeben werden (-Djna.library.path=lib)

Im Serverproperties file müssen folgende Werte gesetzt sein:

`psa.pdf.sig.ks`: Keystore für die Signierung

`psa.pdf.sig.ks.pwd`: Passwort für den Keystore

`psa.pdf.sig.ks.alias`: Alias im Keystore

`psa.pdf.sig.ks.alias.pwd`: Passwort für den Alias

Variablen:

- + `PSA_BIRT_HOM` = Pfad zur der Report-Engine der BIRT Runtime-Umgebung
- + `PSA_RPT_FMT_CLS_BIRT` = Steuerklasse für BIRT-Vorlagen

Analog zu den anderen Reporting-Tools können mit dieser Klasse die Funktionen in der Vorlagenverwaltung angepasst werden (Bearbeiten, Neuanlegen, Ansehen).

Hinterlegung der Termin-ID an der Service-Rückmeldung

Wenn für einen Termin ein Abrechnungsbogen angelegt wird, bekommt dieser die PSC_GID des Termins in das neue Feld PSA_PRC_OBJ.ACT_GID geschrieben. Dies ist eine **wichtige** Customizing-Voraussetzung für die Bereitstellung von Funktionen zum definierten Löschen oder Nachführen von Rückmeldebögen nach der Umplanung von Serviceeinsatzterminen.

Plugin-Verwaltung für den Service - PisaSales App

Die Funktionalität der PisaSales Service-App kann mit Hilfe von Plugins erweitert werden. Plugins sind Apps für spezielle Anwendungsgebiete, die sich - je nach Konfiguration - entweder aus der jeweiligen PisaSales-App aufrufen lassen oder autonom ausgeführt werden können.

PisaSales bietet unter anderem ein Plugin für die Servicerückmeldung.

Siehe auch: Zur Rückmeldung und Abrechnung informieren Sie sich bitte auch im Kapitel Servicemanagement -> Service-Abrechnung -Allgemein- und die folgenden.

Die Verwaltung der Apps erfolgt durch einen Administrator im Menü **Administration/Werkzeuge/App-Plugin-Verwaltung** wo die Liste der Plugins angezeigt wird. Ein Plugin wird von der PisaSales-Entwicklung als Zip-File bereitgestellt und muss eingecheckt werden (**Datei einchecken**).

Spalte Ident

Muss mit dem zur Verfügung gestellten Datenloader (XML-Loader-Definition) übereinstimmen, z. B. PSA_UTT_JSN_EXP vs. CSO_UTT_JSN_EXP (Standard vs. Anpassungen).

Spalte Version

Automatisch gesetzt bei Plugin-Import. Wird immer mit der Version auf dem Gerät verglichen. Ist die Version im Enterprise-System höher, lädt das Gerät das Plugin neu.

Spalte Gültigkeit

Legt fest, ob das Plugin nach dem Login vom mobilen Gerät geladen wird. Damit der Benutzer das Plugin ausführen kann, muss eine (named user) Lizenz existieren.

Spalte plugin.bld

Datum der Plugin-Version. Die Information ist im Plugin codiert. Mehr Informationen können mit der Selectfunktion. "Plugin-Info" ermittelt werden.

Funktion JSON ausgeben

Schreibt die Plugin-Daten aller gültigen Plugins in die Meldungszeile. Genau diese werden auch zum mobilen Gerät übertragen.

Das Plugin „Servicerückmeldung“ (PSA_UTT_JSN_EXP)“ beinhaltet 3 Module, die nicht getrennt installiert werden können. Sie werden vom Fieldservice für eine vollständige Rückmeldung benötigt und geführt hintereinander bzw. bei Bedarf aufgerufen.

- + Zeiterfassung
- + Rückmeldung
- + Produktdatenbank

Mit der Konfiguration legen Sie fest, welche Daten nach dem ersten Login zum mobilen Gerät übertragen und danach offline in der App zur Verfügung stehen.

Konfiguration der Zeiterfassung

Menü **Administration/Service/Abwicklung/Zeitarten** öffnet die Liste aller Zeitarten, die vom Service-AD gestempelt werden können. Es gibt:

- a) auftragsunabhängige Zeitarten (z.B. Pause, Meeting)
- b) auftragsbezogene Zeitarten (z.B. geplante, ungeplante Einsätze)

- + Auftragsunabhängige Zeiten werden in den Abrechnungsbögen eines Dummy-Projekts (z.B. für Pause) geschrieben. Dafür muss ein solches Projekt mit Abrechnungsbogen existieren und die Globale ID des Abrechnungsbogens im Feld **Wert** eingetragen sein.

Hinweis: Die ID eines Abrechnungsbogens kann mit [Strg+Shift+O] ermittelt werden, es ist dann die PSC_GID.

- + Auftragsbezogene Zeiten werden in den Abrechnungsbogen des Auftrags geschrieben, den der Service-AD beim Stempeln der Zeit auswählt. Für diese Auswahl werden dem Service-AD Filter auf Abrechnungsbögen angeboten. Diese müssen im Feld **Wert** als kommaseparierte Liste von Filter-IDs spezifiziert sein. Die Filter selbst müssen für die WELT schreibbar sein. Das Feld **Zusatztext** spezifiziert den Titel der Auswahl.

Hinweis: Die Auswahl in der App enthält zusätzlich zu den hier eingetragenen Filtern weitere Filter, die von der App dynamisch bereitgestellt werden (z.B. unterbrochene Aufträge).

- + Spalte „Arbeitszeitrelevant“: Steuert, ob die gestempelte Zeit bei der Summierung berücksichtigt wird. Die Summe der Arbeitszeiten pro Tag wird im Timesheet der Zeiterfassung angezeigt.
- + Spalte „Artikelkategorien“: Steuert die Verteilung der gestempelten Zeit auf Positionsmengen (siehe Verteilung von gestempelten Zeiten ...).

Verteilung von gestempelten Zeiten auf Positionsmengen in der Rückmeldung

Hinweis: Bisher konnten im Abrechnungsbogen Zeiteinsätze den rück zumeldenden Leistungspositionen zugeordnet werden. Die Zeiten wurden im Feld „Ist-Menge“ der Leistung kumuliert und bildeten die Basis für die Abrechnung. Dieses Verfahren kann weiterhin angewendet werden, falls die Rückmeldung (z.B. vom Innendienst) direkt im Abrechnungsbogen vorgenommen wird.

Mit Einführung der Rückmelde-App werden die vom Service-AD gestempelte Zeiten nicht mehr direkt mit den Positionen verknüpft, sondern per Funktion automatisch auf Positionen mit Zeiten als Mengeneinheit verteilt. Das Verfahren kann die in der Praxis oft notwendige Trennung von Kosten- und Erlösseite abbilden. Die Verteilungsfunktion berücksichtigt die Sollzeiten an den Rückmeldepositionen, so dass dem Service-AD auf der Basis der tatsächlich gestempelten Zeiten ein optimal vorgelegter Rückmeldelieferumfang angeboten wird. Bei Bedarf kann er die verteilten Mengen nachträglich korrigieren.

Zur Steuerung der Verteilung sind in der Zeitartenverwaltung (siehe Konfiguration der Zeiterfassung) die Spalte „Artikelkategorien“ und am Abrechnungsbogen der Bereich „Verteilung“ implementiert.

Artikelkategorien

In der Spalte werden die Artikelkategorien (Prozess-Identifizier) eingetragen, auf die die Zeitart verteilt werden soll.

Die Artikelkategorien müssen Artikel repräsentieren mit Zeiten als Mengeneinheit (Stunde, Minute), wie z.B. „Leistung“

Eine einzelne Artikelkategorie darf nur an einer Zeitart verbaut sein. Kommaseparierte Listen von Artikelkategorien sind erlaubt, dürfen aber nur in identischer Form an mehreren Zeitarten eingetragen sein.

Optionen im Bereich „Verteilung“ am Abrechnungsbogen

- + **Methode:** Setzt die Verteilungsmethode:
 - **Keine:** -> Keine funktionale Verteilung von Zeiten. Einstellung ist notwendig, falls Zeiten mit Positionen verknüpft werden (alte Methode, siehe oben).

- **Server**: -> Die Verteilungsfunktion wird auf dem Server ausgeführt. Voraussetzung ist eine Online-Verbindung der App zum Server zum Zeitpunkt des Aufrufs der Rückmeldung aus der Zeiterfassung. Die Server-Verteilen-Funktion kann im Customizing angepasst werden.

- **App**: -> Die Verteilungsfunktion wird von der App ausgeführt.

- + **Arbeitseinheit**: Definiert das Zeitraster in Minuten, welches bei der Verteilung verwendet wird. Die Positionsmengen als Ergebnis der Verteilung sind auf diesen Wert gerundet.
- + **Verteilen**: Führt die Verteilungsfunktion auf dem Server aus. Mit Hilfe der Funktion kann die Verteilung bei Bedarf manuell angestoßen werden, z.B. falls die App nicht zur Verfügung steht. Nach Ausführung wird die Gesamtmenge der zu verteilenden Zeit im Feld **Menge** ausgegeben (informativ) und das Flag **Verteilt** gesetzt.
- + Flag **Verteilt**: Kennzeichnet, ob bereits eine Verteilung über die Serverfunktion oder über die App stattgefunden hat. Solange das Flag gesetzt ist, findet keine Neuverteilung statt.

Beispiel einer Verteilung:

- + Arbeitseinheit = 15min
- + Rückmeldelieferumfang enthält zwei Leistungspositionen:
 - Position 1 mit Sollmenge 2h
 - Position 2 mit Sollmenge 4h
- + Service AD stempelt 7h5min geplanten Einsatz -> gerundet 7h
- + Die 7h werden wie folgt verteilt:
 - Auf Position 1: 2h20min gerundet -> 2h15min
 - Auf Position 2: 4h40min gerundet -> 4h45min

Konfiguration des Fragebogens in der Rückmeldung

Die Rückmeldung enthält den Fragebogen, der am Abrechnungsbogen eingetragen ist. Dafür hat der Abrechnungsbogen den Fragebogen-Reiter. Er enthält eine Fragebogenauswahl, die Antwortliste und die Option „Antworten vorgeben“.

- + Die Fragebogenauswahl kann im Customizing z.B. in Abhängigkeit vom Auftragsstyp befüllt werden.
- + Mit der am Fragebogen gesetzten Option „Antworten vorgeben“ werden Antwort-Vorbelegungen aus der Fragebogen-Definition vom Server zum mobilen Gerät transportiert und dort dargestellt.
- + Variable PSA_PRC_OBJ_JSN_QST_QUE = Nummer des Fragebogens. Sie definiert einen globalen Fragebogen als Fallback, falls am Abrechnungsbogen kein Fragebogen eingetragen ist.
- + Variable PSA_PRC_OBJ_JSN_QST_QUE: Sie setzt die Sprache des Fragebogens in der Rückmeldung.

Ressourcen

Siehe auch: Zum Thema Ressourcenverwaltung und deren Administration informieren Sie sich bitte zusammenhängend im Kapitel -> [Ressourcen in PisaSales -Allgemein-](#) und folgende.

Länderverwaltung

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Kontakte](#)

Administration/ Kontakte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
-Länder	Verwaltung der Länderinformationen mit ISO-Code, Sprache, Währung und Telefon-Vorwahl.	neu anlegen erlaubt

Hinweis: Wenn die Adresse eines Kontaktes keine Länderkennung hat (i.d.R. das eigene Land des Anwenders), wird bei der Telefonnummerneingabe automatisch die Länder-Vorwahl des Landes **EMPTY** genommen. Tragen Sie hier Ihre nationale Telefonvorwahl ein, um diese im o.g. Fall als automatischen Eintrag verwenden zu können. Länder, die neben der Ländervorwahl eine weitere 0 in der Ortsvorwahl verwenden, können durch das Flag "0 der Ortsvorwahl" speziell gekennzeichnet werden und verlieren damit die 0 nicht in der Ortsvorwahl.

Dem jeweiligen Land kann ein festes Adressschema zugeordnet werden.

Adressen

Menü Administration/...; informieren Sie sich auch im Kapitel -> [Kontakte](#)

Administra- tion/Kon- takte/...	Erläuterung, Verwendung	Customizing
Standardliste	Verwaltung aller Kontaktadressen (Unternehmen und Personen). Die Liste dient der zentralen Adresspflege (nichtrelevante Adressen löschen, Adresskorrektur). Die verbundenen Kontakte werden nicht mitgelöscht.	Löschen von Adressen erlaubt
Adresstypen	Verwaltung aller Adresstypen, wie z.B. Hauptadresse, Lieferadresse, ...	neu anlegen nicht erlaubt
Adressprüfung Kontakte	Nutzung der PLZ-Datenbank für korrekte Adressen	neu anlegen nicht möglich, Korrektur möglich
Adressprüfung Projekte	Nutzung der PLZ-Datenbank für korrekte Adressen	neu anlegen nicht möglich, Korrektur möglich
Kontakt Hauptadressen	Zur Pflege der Geodaten zur Kartenanzeige. An selektierten Adressen, die noch keine Einträge im Breiten- und Längengrad haben, bestimmt die Funktion Adresse suchen den Längen- und Breitengrad, und trägt die Werte in die Datenbank ein.	neu anlegen nicht möglich, Korrektur möglich

Ausgewählte Umgebungsvariablen (Menü Administration/Einstellungen)

Variablenname	Beschreibung	Default
PSA_ADR_RCM	Verwenden eines Webdienstes für Geocoding und Kartendarstellung (\$NONE = Default)	MapQuest

Einstellungen für LDAP-Verwendung

LDAP ist die Abkürzung für das "Lightweight Directory Access Protocol". Wie der Name sagt, unterstützt dieses Protokoll einen Verzeichnisdienst (Directory).

LDAP greift auf beliebige Objekt-Informationen in Netzwerkverzeichnissen zu und stellt diese für den PisaSales Client/Server zur Verfügung.

PisaSales kann mit LDAP den Zugriff auf ein vorhandenes Active Directory von Windows zur Verfügung stellen, wenn Untermengen des Verzeichnisses zur Speicherung und zum Wiederabruf von Informationen über die PisaSales User (interne Mitarbeiter) des Unternehmens genutzt werden sollen. Über den LDAP-Monitor von PisaSales werden alle LDAP-Daten bereitgestellt und mit PisaSales synchronisiert.

LDAP-Monitor

Den LDAP-Monitor rufen Sie über das Menü [Administration/Datenaustausch/LDAP-Monitor](#) auf.

Diese Tabelle stellt einen Zwischenpuffer für den Import von LDAP-Daten zur Verfügung. Die LDAP-Daten werden in diese Tabelle **geladen** und bei Bedarf in die Userverwaltung von PisaSales **synchronisiert**. Dabei können alle oder einzelne User synchronisiert werden. Geänderte User-Daten aus dem LDAP-Directory werden nach PisaSales synchronisiert, neue User in die Benutzerverwaltung aufgenommen.

Hinweis: Der Synchronisationsprozess findet immer von LDAP nach PisaSales statt, es fließen keine Daten nach LDAP.

LDAP-Konfiguration

In der LDAP-Konfiguration tragen Sie die Verbindungsparameter zum Active Directory und Parameter für Aktionen, wenn synchronisiert wird, ein.

URL

Adresse des Active Directory von Windows mit Zugriffsparametern

Filter

Filter für die benötigten Daten aus dem Active Directory. Bei PisaSales wird nur auf die Gruppe der aktiven User, die mit PisaSales arbeiten, gefiltert.

Aktionen für Datensätze, die ... vorhanden sind

Hier ist festgelegt, was bei der Synchronisation abgeglichen wird, z.B.:

- + In beiden Systemen müssen die User aktiv sein (OPR_IDN=PSA_PRS_HOE_WRK).
- + Wird in LDAP (Active Directory) das Passwort geändert, soll der User trotzdem weiter PisaSales verwenden können.
- + Ist ein User in PisaSales gesperrt bzw. inaktiv, wird das beim Synchronisieren berücksichtigt.

Hinweis: Bitte informieren Sie sich über die richtigen Parameter bei Ihrem Systemadministrator und PisaSales-Customizer.

Werkzeuge

Hinweis: Wenn Sie als Administrator häufiger die Werkzeuge oder die Administrator-Toolbox benutzen, dann empfiehlt es sich, das Administrationsmenü Ihren regelmäßig wiederkehrenden Anforderungen anzupassen- (-> [Personalisieren von Formularen und Funktionen](#))

Menü Administration/Werkzeuge/ ...

Unter diesem Menüpunkt werden verschiedenen Einstellungen gepflegt, die Sie bereits kennengelernt haben. Darüber hinaus finden Sie hier auch diverse Systemkomponenten.

Achtung: Verschiedene Objekte erfordern Kenntnisse des Datenmodells bzw. JAVA- und Programmierkenntnisse. Informieren Sie sich bitte entsprechend bei Ihrem PisaSales-Projektingenieur.

Hinweis: Im folgenden eine Auswahl wissenswerter Werkzeugen. Tiefer gehende Informationen zu hier nicht aufgeführten Werkzeugen erhalten Sie bei Erfordernis durch eine Customizerschulung bzw. durch ihren Projektingenieur bei PisaSales.

Suchen und Finden

EUREKA Suche: Objekte

Objekte, die bei der Volltextsuche einbezogen werden können.

Die Suche indiziert bestimmte Felder eines DTO. Im Customizing hinzugekommene Felder können zusätzlich indiziert werden. Dafür gibt es in der Liste der -Objekte [Administration/Werkzeuge/Suchen und Finden/-Suche: Objekte](#) die Unterliste [Zusätzliche Felder](#), in der für jedes Datenobjekt die zusätzlich zu indizierenden Felder angegeben werden können. Ist ein angegebenes Feld in dem DTO oder seiner Verlinkung vorhanden und sichtbar, dann wird der Feldinhalt als neue Zeile in den Indextext aufgenommen. HTML-Felder werden vorher nach Plaintext konvertiert.

Es werden auch alle String- und HTML-Felder eines Objekts indiziert. Ausgenommen sind Felder, die ein GID oder IDN im Namen haben sowie Systemfelder.

In die Indexierung sind auch Komponentenfelder (d.h. bestimmte Daten verknüpfter Objekte) einbezogen, wie z.B.:

- + An Kontakten allgemein: Adressen, Merkmale
- + An Personen zusätzlich: Unternehmensname
- + An Unternehmen zusätzlich: Branche, Region
- + An Projekten: Kundenname, Adresse, Merkmale, Produkte
- + An Serviceobjekten: Kundenname, Betreibername
- + An Produkten: Lieferantename

Admin: Die Indexierung erfolgt über alle Stringfelder, außer IDN und GID und PSC Felder. Falls es notwendig ist, die Volltextsuche auf weitere verknüpfte Objekte auszuweiten, z.B. die Suche in Projektmappen auf die zugeordneten Vorgänge, bietet das System folgende Werkzeuge/Mechanismen:

1. In der Administration der Suche: Objekte können in die Liste der zusätzlich zu indizierenden Felder auch Komponentenfelder eingetragen werden.

2. In den einzelnen Reader-Implementierungen können per Code die Beziehungen zu den indizierten Komponenten/Listen definiert werden. Diese werden dann beim Indexupdate das eigentliche Objekt neu indizieren. Die Definitionen von 1. müssen nicht noch einmal in der Liste wiederholt werden. Wenn ein indizierter n:m-Datensatz gelöscht wird (z.B. Adresse oder Merkmal), kann das eigentliche Objekt (z.B. Kontakt oder Projekt) nicht neuindiziert werden. Denn die benötigten Daten, um den relevanten Datensatz zu finden existieren nicht mehr. Der Index ist in diesem Fall so lange falsch wie sich das Objekt nicht selber ändert.
Der Index-Reader ist zu überladen, wenn ein Feld (Stringfeld) wirklich ausgegrenzt werden soll.

Hinweis: Das Neuanlegen von Objekten erfordert Kenntnisse des Datenmodells.

- + Der von der -Suche verwendete Index wird unmittelbar nach Neuanlegen/Ändern von Daten aktualisiert.
- + Das Verhalten im Detail kann über mehrere Variablen `PSA_FUL_IDX_...` (Klassifizierung Allgemein -> -Suche) gesteuert werden

Zur Information - Volltextsuche E-Mails, Telefonnummern

Für die Volltextsuche auf E-Mails bzw. die Metadaten von E-Mails wird ein Verfahren verwendet, das die Datenbank entlastet, die Groupwaresynchronisation erheblich beschleunigt und keinen Job für die Indizierung benötigt.

Die Suche auf E-Mail-Feldern wird (soweit möglich) vermieden und stattdessen hält jede Clusterinstanz eine Map mit allen E-Mail-Adressen und Kontakt-GIDs. Änderungen und Löschungen am Kontakt wirken sich auf die Map aus und werden im Clusterverbund verteilt. Die Telefonnummern sind ebenfalls in einer Map abgelegt. Dadurch kann der Lucene-basierte Telefonindex (eigentlich) wegfallen. Der Vorteil ist, dass Änderungen sofort gefunden werden.

Empfehlung: Job für Telefonindex abschalten!

Siehe auch: Kapitel Grundlagen und Bedienung -> [EUREKA -Volltextsuche-](#)

Eureka-Suche: Administration

Insbesondere für die Administration im Clusterbetrieb steht ein Werkzeug für die EUREKA-Indexverwaltung zur Verfügung.

Menü [Administration/Werkzeuge/Suchen und Finden/EUREKA-Suche: Administration](#).

Der Dialog bietet verschiedene Funktionen:

Information:

Ausgabe der Dokument-Anzahl, Indexgröße und letztes Update-Datum des Index.

Schließen:

Schließt alle Referenzen auf den Index.

Löschen:

Löscht den gesamten Inhalt des Indexes.

Automatische Aktualisierung:

Aktiviert/deaktiviert die automatische Indexaktualisierung (Hintergrundaktualisierung).

Variablen kopieren:

Kopiert die Variablen für die letzte Updatezeit auf andere Cluster.

Job öffnen:

Öffnet den Job für die Indexaktualisierung zum Bearbeiten/Anpassen.

Filterverwaltung

Zeigt die Filter-Definitionsdaten zum DTO des aktuellen Dialoges. Die Daten können in der Filterverwaltung eingesehen und bearbeitet werden. Die Verwaltung der Filter ist auf das DTO eingeschränkt, die Verwendung des Filters für andere Datenklassen ist nicht möglich.

Die Gesamtsuchbedingung des Filters können Sie in **Where-Bedingung** nachvollziehen. Sie wird automatisch aus den einzelnen im Filterformular definierten Feld-Sucheinträgen gebildet. Sie können die Gesamtsuchbedingung hier in der Liste korrigieren oder erweitern.

Mit **Ansicht** schränken Sie die Anzeige ein.

Zum Verständnis

Der Unterschied zur Filterverwaltung am Dialogobjekt (z.B. Unternehmensmaske) ist darin zu suchen, welche Informationen der Filter zur Verfügung hat.

Der Filterdialog an der Unternehmensmaske kennt das der Unternehmensmaske zu Grunde liegende Datenobjekt und daher auch die entsprechenden Komponenten und Assoziationen (blaue und rote Ordner). Die Filterverwaltung kennt nur das Datenobjekt des Filters, in dem Beispiel PSA_CON_STR, die absolute Basistabelle der Kontakte, somit sind hier auch nur die Felder dieser Tabelle sichtbar.

Damit ist letztendlich die Bearbeitung eines Filters in der Filterverwaltung eingeschränkt, da nur das Datenobjekt eines Filters bekannt ist. Möchten Sie Felder aus Komponenten des „Unternehmens-DTO“ ergänzen, geht dies nur über den Filterdialog an der Maske. Dort erhält der Filter automatisch im Beispiel das DTO "PSA_ORG_EXT_XTD" und somit in der Filterverwaltung der Maske auch die entsprechenden Assoziationen und Komponenten.

Der Grund dafür ist nachvollziehbar, damit dieselben Filter nicht gleichzeitig an zu vielen Stellen verfügbar sind (Filter für Service-Vorgänge auch an Marketingmasken etc.). Nun ist es so, dass Filter nur an der Maske sichtbar sind, an der sie angelegt wurden, bzw. an Masken, die exakt dasselbe Datenobjekt als Grundlage haben.

An der Filterverwaltung soll dieses Datenobjekt dann nicht geändert werden, um zu verhindern, dass Filter "verschwinden". Das heißt, ein Filter, der an der Unternehmensmaske sichtbar ist, soll auch nach der Änderung an der Unternehmensmaske sichtbar bleiben.

Hinweis: Existierende Filter können nach einem Upgrade leider nicht automatisiert bereinigt werden, da das System nicht ermitteln kann, an welcher Maske dieser Filter ursprünglich angelegt wurde. Wenn diese Filter manuell bereinigen werden sollen, müssen Sie an der Maske, an der dieser Filter benötigt wird, im Filterdialog die Filtersichtbarkeit auf das DTO entsprechend toggeln. Danach ist der entsprechende Filter in der Filterverwaltung den selben Einschränkungen unterlegen, dem er auch im Filterassistenten an der entsprechende Maske unterlegen ist.

Tipp - Filter global zugänglich machen

Sie nutzen die globale Filterverwaltung, um als Administrator einen von z.B. inzwischen ausgeschiedenem Mitarbeiter angelegten Filter anderen Anwendern zugänglich zu machen.

Öffnen und fokussieren Sie einen Dialog, zu dessen treibender Datenklasse Sie die Filter verwalten wollen, und rufen dann **Administration/Werkzeuge/Suchen und Finden/Filterverwaltung** auf. Jetzt öffnet sich die Filterverwaltung, die (anders als die Filterliste in den PiSA cubes - Ressourcen) nur die Filter zum

bestimmten DTO anzeigt. Hier können Sie per Kontextmenü den Zugriffsassistenten aufrufen, in dem Sie den Zugriff zum gewählten Filter beliebig ändern können.

Hinweis: Ein PiSA cubes-Administrator kann in der Filterverwaltung auch Filter mit gesetztem Zugriff "D" sehen.

Cockpit-Elemente verwalten

Elemente, die für die Konfiguration des Cockpits verwendet werden.

Hinweis: Das Neuanlegen erfordert Kenntnisse des Datenmodells.

Die Namen der Element-Dialoge und der Konfigurations-Dialoge sind in der Verwaltungstabelle [Administration/Werkzeuge/Cockpit/Cockpit-Elemente](#) einsehbar. Im Customizing können Elemente erweitert und hinzugefügt werden. Diese Elemente sind dann vom Anwender in der Cockpit-Konfiguration auswählbar.

Die Basisklasse eines Cockpit-Elements ist `PsaCcpDiaSciApp`.

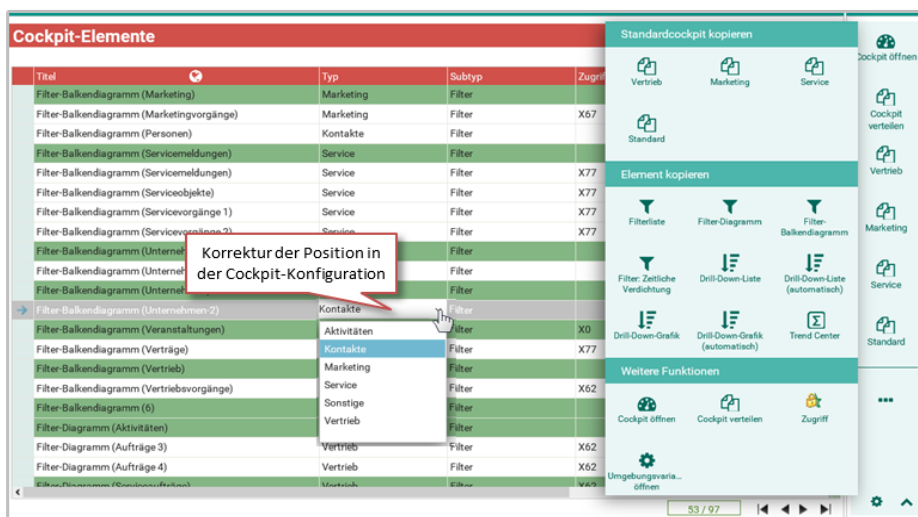


Abbildung 18-24: Liste der vorkonfigurierten Cockpit-Elemente

Standardcockpits

PisaSales liefert **Standardcockpits** aus, die für verschiedene Anwendergruppen bereits vorkonfiguriert sind.

- + Vertrieb
- + Marketing
- + Service
- + Standard

Diese Standardcockpits können Sie auf beliebige Anwender übertragen. In der Funktionsleiste der Cockpit-Elemente finden Sie die entsprechenden Funktionen. Ein Klick darauf öffnet den Auswahldialog, wo die Zielperson ausgewählt wird.

Ist für einen Benutzer kein Cockpit konfiguriert, erhält er automatisch die Standard-Konfiguration entsprechend Profilzuordnung. Hat der Benutzer mehrere Profile, gewinnt das Profil mit der niedrigsten Positionsnummer.

Achtung: Der Zugriff auf Cockpit-Elemente wird berücksichtigt. Der Zugriff auf Filter bei Watchlists wird nicht überprüft. Dies kann beim Verteilen zu abweichenden Ergebnissen führen. Beachten Sie, dass ggf. der Zugriff auf Drill-Downs bzw. Filter für den Ziel-Mitarbeiter freigegeben sind. Ansonsten erhält dieser u.U. leere Cockpit-Elemente.

Funktionen -> Element kopieren

Sie können Cockpit-Elemente in der Liste für die Cockpitkonfiguration (Baum) duplizieren. Damit ordnen Sie die Datenbasis für ein Cockpit-Element zu und es wird zusätzlich am Auswahlbaum in der Cockpit-Konfiguration bereitgestellt.

Hinweis: Bevor Sie ein Element duplizieren, müssen Sie wissen, für welches Objekt (Dialog) Sie es benötigen (Zuordnung der Datenbasis). Öffnen Sie deshalb vor dem Duplizieren immer das entsprechende Formular (z.B. Kontakt, Aktivität, Vorgang etc.). In dem Formular muss kein Datensatz geladen sein.

1. Öffnen Sie für die Datenbasis das Formular, für das ein Element kopiert werden soll (z.B. Unternehmen).
2. Wechseln Sie in die Administratorliste **Cockpit Elemente** und wählen Sie aus der Funktionsleiste -> weitere Funktionen -> **Element kopieren** -> ein Element (z.B. Filter Balkendiagramm).
3. Markieren Sie in der Dialogliste den entsprechenden Dialog und klicken Sie OK.
4. Passen Sie in der Adminliste das kopierte Element bei Bedarf an (Titel), um es im Auswahlbaum der Cockpit-Konfiguration wieder zu finden.
5. Wechseln Sie in das Cockpit und kontrollieren Sie in der Cockpit-Konfiguration, ob das kopierte Element an der richtigen Position des Strukturbaumes zu finden ist.
6. Falls erforderlich, können Sie in der Administratorliste im Feld **Typ** nachträglich die Position im Strukturbaum der Cockpit-Konfiguration korrigieren. Damit wird nicht die zugeordnete Datenbasis (Dialog) geändert.

Cockpit-Elemente-Typen

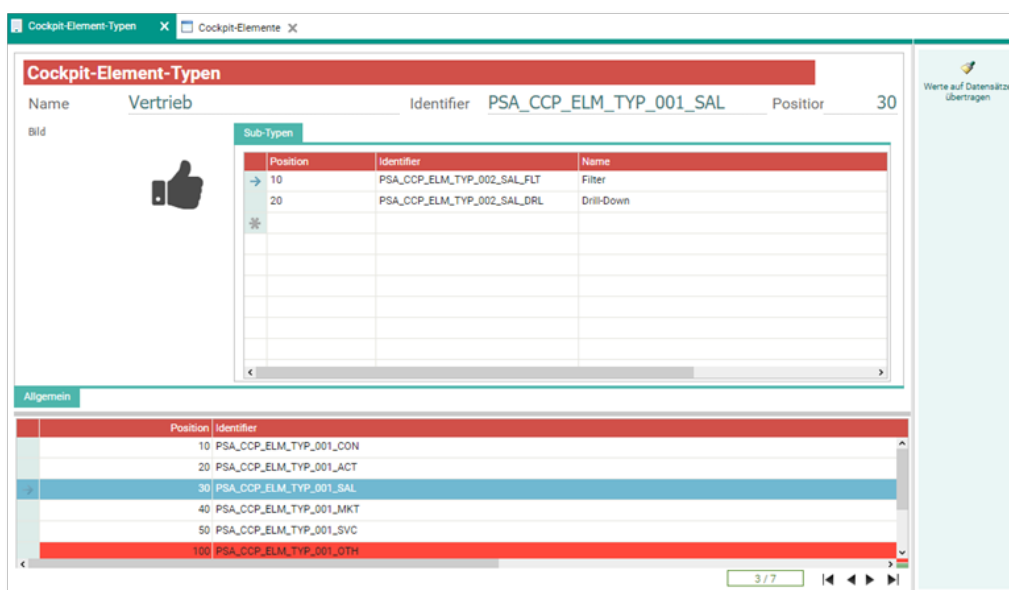


Abbildung 18-25: Cockpit-Elemente-Typen

Die Auswahl der Cockpit-Elemente in der Cockpit-Konfiguration erfolgt aus einem Auswahlbaum. Zur Verwaltung bzw. besseren Übersicht sind in der Administrator-Liste **Cockpit-Element-Typen** als Element-Typen mit Subtypen zusammengefasst.

In der Liste der vorkonfigurierten **Cockpit-Elemente** sind diese Typen wie Aktivitäten, Vertrieb, Kontakte, Service, Marketing und die Sybtypen dann den Elementen zugewiesen, die sie zusammenfassen sollen.

Sind eigene Cockpit-Elemente customisiert worden, können hier Typ und Subtyp verwaltet werden. Zu beachten sind dabei Zugriffe und wofür die Elemente erstellt wurden (Vertrieb, Marketing, Service etc.).

Action-Panel - weitere Funktionen bereitstellen

Mit den folgenden Schritten können weitere Funktionen für das Cockpit-Element **Action-Panel** bereitgestellt werden:

- + Klasse "de.pisa.psa.dto.psa_apn.PsaApnFncltf" erweitern und in die Liste **Administration/Werkzeuge/Cockpit/Action-Panel** eintragen
- + Gewünschte Funktion implementieren
- + Statische Funktions-Parameter eintragen, die von der Funktion benötigt werden. i.d.R. spezifizieren die Parameter das anzulegende Objekt sowie die Felder, Titel und Funktionen des Erfassungsformulars.
- + Über "Gewählt"-Flag und/oder "Zugriff" die Verfügbarkeit der Funktion-Buttons steuern
- + "Name" und "Bild" spezifizieren den Funktions-Button

Cockpitverteilung

Das Werkzeug zur Cockpit-Verteilung durch den Administrator ermöglicht Kopieren, Einfügen, Ersetzen auf andere Benutzer bzw. Löschen von ganzen Cockpits, einzelnen Cockpit-Seiten oder einzelnen Elementen.

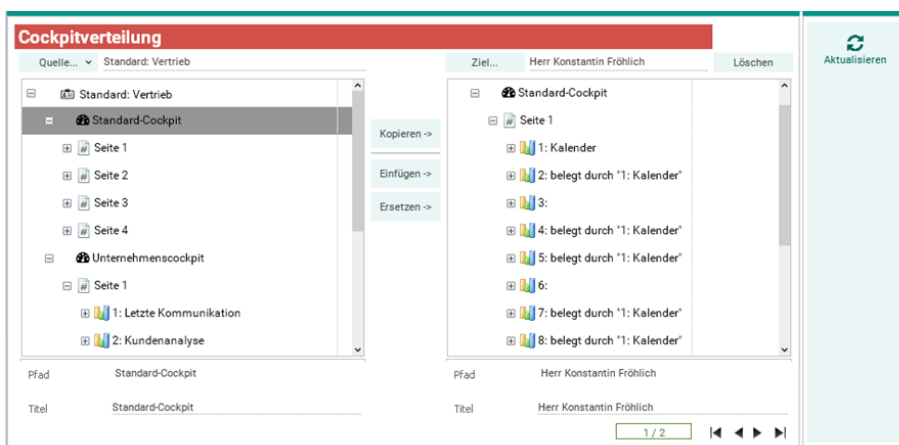


Abbildung 18-26: Cockpitverteilung

Hinweis: Die Dimensionen der Cockpit-Elemente werden nur bei Übertragen einer Cockpit-Seite bzw. nur beim Übertragen eines ganzen Cockpits mit übergeben. Beim Übertragen einzelner Elemente muss das Zielcockpit geprüft und angepasst werden.

Aufruf der Verteilung: Menü **Administration/Werkzeuge/Cockpit/Cockpit verteilen**.

Als Quell-Auswahl links wählen Sie über das Pulldown-Menü **Quelle** ein Standard- oder Benutzercockpit.

Rechts wählen Sie über das Pulldown-Menü **Ziel** einen internen Kontakt als Ziel. Dabei werden die konfigurierten Cockpits eines oder mehrerer Benutzer (je nachdem, ob ein Mitarbeiter, eine Abteilung oder ein Team ausgewählt ist) angezeigt.

Die Bäume stellen die Struktur des/der gewählten Cockpits dar. Dazu gehört immer:

- + das Standard-Cockpit mit seinen Seiten und Elementen und
- + das Unternehmens-Cockpit mit seinen Seiten und Elementen.

Admin: Über die Variable `PSA_CCP_STD_NAM_MAP` können durch die Angabe von UICs zusätzliche (z.B. kundenspezifische) Standardcockpits als Quelle verfügbar gemacht werden. Sie erscheinen zusätzlich im Quellenauswahl-Menü. Das Format ist "UIC:=Variable". Die Variable definiert den Titel, der im Quellauswahl-Menü angezeigt wird. Ist die Variable nicht definiert ("UIC:=\$NONE"), wird der Eintrag im Feld "Speichern unter" der internen Person genommen.

Hinweis: Es werden die internen Benutzer 1100 (Sales), 1102 (Service), 1101 (Marketing) und 1103 (Standard) verwendet, um die Standard-Cockpits zu definieren. Über den gleichen Weg können andere interne Benutzer als Quelle kundenspezifischer Standard-Cockpits genutzt werden.

Mit Auswahl der Quelle und des Ziels haben Sie folgende Möglichkeiten:

- + **Kopieren** eines Cockpits, einer Seite oder eines Cockpit-Elements auf das selektierte Ziel
- + **Einfügen** eines Cockpits, einer Seite oder eines Cockpit-Elements auf eine freie Stelle in den Cockpits der Zielbenutzer
- + **Ersetzen** eines Cockpits, einer Seite oder eines Cockpit-Elements auf identische Positionen in den Cockpits der Zielbenutzer. Dabei werden - falls notwendig - bereits vorhandene Zielelemente gelöscht.
- + **Löschen** von Cockpit-Elementen eines Benutzers

Nach Kopieren, Einfügen, Ersetzen werden neue Elemente in den Ziel-Cockpits farbig dargestellt. Die Elemente sind so lange hervorgehoben, bis wieder neu kopiert oder ein neuer Kontakt ausgewählt wird.

Berücksichtigung des Zugriffs

Der Zugriff auf Cockpit-Elemente wird berücksichtigt. Bei der Übernahme eines Cockpits von einem bestehenden Nutzer fragt das System, ob dem Zielbenutzer ggf. fehlende Ausführungs- und Zugriffsrechte gewährt werden sollen. Diese können per Dialog erteilt werden, wenn das erforderlich ist.

Im Falle fehlender Rechte (auch fehlender Leserechte der Zielbenutzer auf einen in einem Quell-Cockpit-Element verwendeten Filter) erscheint ein Meldungsfenster, um die Auswahl (Ja / Nein) auf einzelne Elemente oder bei Bedarf (Checkbox) auf alle weiteren Objekte zu übernehmen.

Mit Abbrechen des Verteil-Prozesses bei nicht gewährten fehlenden Rechten kann somit alternativ die Verteilung auch Seiten- oder Elementweise erfolgen.

Tipp: Wenn die Elemente, deren Verteilung scheitern werden, vorher bekannt sind (i.d.R. mit Nein nach einem Durchlauf in die Meldungsleiste), kann man sie durch die Rückfrage-Antwort "Nein" auch überspringen bzw. selektiv Rechte geben.

Beachten Sie! Die Cockpitverteilung mit Rechtevergabe kann nur durch den Benutzeradministrator (sale-admin) und den Kontaktadministrator erfolgen.

Um zu verhindern, dass bestimmte Benutzergruppen das Feature falsch anwenden und versehentlich komplette Cockpits löschen bzw. verdichtete Daten zerstören, haben "Nur-Dokument-Administratoren"

und "Nur-Mobile-Administratoren" (Gruppe 59) ab der PisaSales-Version 8.0 keinen Zugriff mehr auf die Cockpit-Verteilung (Methoden-Zugriff von "Cockpit verteilen" lautet "X43,X45").

Hinweis: Der Zugriff auf Filter bei Watchlists wird nicht überprüft. Dies kann beim Verteilen zu abweichenden Ergebnissen führen.

Beachten Sie in dem Zusammenhang auch diesen Hinweis: Jeder Benutzer hat seine eigene Cockpitdefinition, die auch durch ein Upgrade nicht geändert wird. Wurde ein Cockpit initial von einem anderen Anwender kopiert, dann verwendet man u.a. dessen Filter- und Drill-Down-Definitionen. In dem Fall sollten vor dem Verteilen die Filter so geändert werden, dass die Suchbedingungen im Quell-Cockpit dynamisch in Abhängigkeit vom angemeldeten Benutzer sind.

Anpassung über Variablen

Die Default-Werte für die Konfigurationsdialoge und die Suchanfragen für die einzelnen Cockpit-Elemente werden aus Server-Variablen mit dem Namen **PSA_CCP_...** gelesen. Sie können in der Verwaltungstabelle **Einstellungen/Administration** vom Administrator eingesehen und bei Bedarf angepasst werden.

Einstellungen-Administration						
Name	Typ	Subtyp	Administ	Beschreibung	Werte	
PSA_CCP_ACT_REQ_FNL_SCI	Business Intelligence	Cockpit	☒	Cockpit: Leadtrichter	CLR_REQ=	rgb col
PSA_CCP_ACT_REQ_REG_SCI_DEF_PAR	Business Intelligence	Cockpit	☒	Cockpit-Parameter: Conversion-Rate	YEA_CNT=	<integer
PSA_CCP_APM_COM_YEA_001_SCI_DE	Business Intelligence	Cockpit	☒	Cockpit-Parameter: Besuche Standardwert des Cockpitle	TIT:=Title YEL:=val,	
PSA_CCP_APM_COM_YEA_001_SCI_QU	Business Intelligence	Cockpit	☐	Cockpit-Suche: Besuche Suchbedingung	Field=Value	
PSA_CCP_APM_COM_YEA_002_SCI_DE	Business Intelligence	Cockpit	☒	Cockpit-Parameter: Besuche Standardwert des Cockpitle	TIT:=Title YEL:=val,	
PSA_CCP_APM_COM_YEA_002_SCI_QU	Business Intelligence	Cockpit	☐	Cockpit-Suche: Besuche Suchbedingung	Field=Value	
PSA_CCP_APM_SCI_DEF_PAR	Business Intelligence	Cockpit	☒	Cockpit-Parameter: Besuche Standardwert des Cockpitle	TIT:=Title YEL:=val,	
PSA_CCP_APM_SCI_QU	Business Intelligence	Cockpit	☐	Cockpit-Suche: Besuche Suchbedingung	Field=Value	
PSA_CCP_CLR_BAR_1	Business Intelligence	Cockpit	☐	Cockpit-Farbe: Balkendiagramm Farbe 1	0xRRGGBB	

Abbildung 18-27: Liste der Cockpitvariablen

Für jedes Element werden zwei Variablen ausgewertet.

- + PSA_CCP_..._DEF_PAR: Legt die Default-Werte für den Konfigurationsdialog fest
- + PSA_CCP_..._QUE: legt die Suchbedingung fest.

Beide Variablen können Sie anpassen. Kopieren Sie in diesem Fall die Variable des gewünschten Cockpit-Elements global (Gruppe = 0) oder benutzer- bzw. gruppenspezifisch. Orientieren Sie sich bei der Anpassung an den bereits vorhandenen Einträgen. So können Sie z.B. relativ einfach Zeiträume, Status und Objekt-Identifizier in der Suchbedingung ändern.

Achtung: Die Einstellungen der Cockpitvariablen wirken sich nur beim erstmaligen Verwenden des jeweiligen Elements aus. Danach ist die Voreinstellung der Konfiguration userspezifisch gespeichert. Neu geänderte Defaulteinstellungen über Variable müssen dann durch Löschen und neu Verteilen des Cockpit-Elements aktualisiert werden.

Siehe auch: -> [PisaSales Cockpit](#)

Beispiel:

Anpassung der Suchbedingung des Cockpit-Elements "Abgegebene Angebote".

Standard:

- + PSA_CCP_QUO_PEN_SCI_DEF_PAR = "TIT:=Abgegebene Angebote im laufenden Monat FLD:= YEL:= GRN:= MAX:= "
- + PSA_CCP_QUO_PEN_SCI_QUE = "QUO_DAT:=@MONTH_QUERY PSA_OPR.OPN:=OPN"

Anpassung:

- + PSA_CCP_QUO_PEN_SCI_DEF_PAR = "TIT:=Abgegebene Angebote in der laufenden Woche FLD:= YEL:= GRN:= MAX:= "
- + PSA_CCP_QUO_PEN_SCI_QUE = "QUO_DAT:=@ WEEK_QUERY PSA_OPR.OPN:=OPN"

Classpath

Übersicht der im Server geladenen Bibliotheken. Die Bibliotheken können in ein File gespeichert bzw. in die Datenbank übergeben werden.

Logger-Meldungen

Übersicht aller Loggermeldungen im System. Bei Bedarf können ausgewählte Meldungen in einem Log-file gespeichert werden (Exportieren). Säubern Sie alte Einträge ab einem bestimmten Datum.

Userexit Batch

Abfolgen von Userexit-Aufrufen definieren. Hier können Abfolgen von Userexit-Aufrufen definiert werden. Die Abfolgen lassen sich für Status-Userexits oder Jobs verwenden.

Klasse ist: de.pisa.psa.dto.psa_men.PsaUsxBat; Methode ist: run.

Umbenennungen

Ermöglicht das Umbenennen und Ersetzen von Objektbezeichnungen, die global ausgetauscht werden sollen. Der Vorgang kann simuliert, geprüft und rückgängig gemacht werden. Eine Volltextsuche hilft, das Vorkommen markierter Einträge in der Datenbank zu lokalisieren.

Achtung: Hier werden Kenntnisse des Datenmodells vorausgesetzt. Informieren Sie sich bei Ihrem Pisa-Sales-Projektingenieur.

Folgende Basisfunktionen stehen zur Verfügung:

- + Volltextsuche: Sucht nach selektierten Begriffen und zeigt das Suchergebnis in einer Liste an.
- + Simulieren: Führt einen Ersetzungslauf für alle aktiv gesetzten Begriffe durch, zeigt das Ergebnis als CSV-Datei an und fährt anschließend die Transaktion zurück.
- + Umbenennen: Führt einen scharfen Ersetzungslauf für alle aktiv gesetzten Begriffe durch und zeigt das Ergebnis als CSV-Datei an. Zusätzlich wird eine Undo-CSV-Datei als Sicherung erzeugt. Sie muss per Filepicker an einem beliebigen Ort im Filesystem gespeichert werden.
- + Undo importieren: Importiert die Undo-CSV-Datei und macht einen scharfen Ersetzungslauf rückgängig.

Für jeden Begriff in der Liste können Optionen gesetzt werden, die beim Simulations- bzw. Ersetzungslauf berücksichtigt werden.

Das sind:

- + Positionsnummer: steuert die Reihenfolge der Bearbeitung
- + Eine eingetragene Sprachkennung (z.B. GER) beschränkt die Suche auf bestimmte Sprachfelder. Bleibt das Sprachfeld leer, werden die Begriffe in allen Sprachen ersetzt.
- + Feldgruppe: Schränkt den Ersetzungslauf auf Feldgruppen ein. Es werden Feldgruppen-Namen eingetragen. Im Reiter "Felder" kann jede Feldgruppe genauer spezifiziert werden, wenn notwendig unter Angabe einer speziellen Suchbedingung.
- + Sensitiv: berücksichtigt die Groß/Kleinschreibung
- + Upgrade: Die Ersetzung wird bei einem Upgrade automatisch durchgeführt, wenn das SQL-Script "Automatische Textumbenennung" aktiviert ist.

Projekt-Pinnwand Verfolgung

Neben den manuellen Einträgen der Follower eines Projekts gibt es auch die Möglichkeit, administrativ festzulegen, wann / bei welchen Ereignissen vom System Nachrichten in die Pinnwand geschrieben werden.

Dies bezieht sich zum einen auf die Neuanlage und den Abschluss von Aktivitäten, die dem Projekt zugeordnet sind, als auch auf Änderungen von Feldern am Vorgang (diese werden über eine Journal-Funktion protokolliert und als Einträge an der Pinnwand geschrieben).

Das Initiieren der von Systemposts in die Vorgangs-Pinnwand wird in der Administratorliste **Projekt-Pinnwand verfolgen** definiert, Menü **Administration/Vertrieb** (oder **Service**)/**Pinnwand-Verfolgung**. Hier finden Sie umfangreiche Möglichkeiten, zu definieren, welche Änderungen am Vorgang in der Pinnwand vom System gepostet werden sollen.

Achtung: Um die Pinnwand-Verfolgung zu konfigurieren, ist es erforderlich, dass Sie sich mit dem Aufbau und dem Datenmodell von PisaSales vertraut gemacht haben.

Es gibt die Vorgangs-Pinnwand am Objekt, welche für laufende Eintragungen während des Projektverlaufs genutzt werden kann. Diese Posts werden in zeitlicher Reihenfolge eingeordnet und sind nicht strukturiert.

Anwender können diese Pinnwand verfolgen. Diese sogenannten „Follower“ erhalten bei jedem neuen Eintrag eine Nachricht.

Sofern aber ein Anwender Follower ist, bekommt er grundsätzlich eine automatische Nachricht. Daran lässt sich nichts ändern. Einzig die Einstellung, wer als „Follower“ eingetragen wird, kann per Variable gesteuert werden (PSA_FLW_PIN_BRD_RUL).

Möchte der Anwender keine Nachrichten, darf er kein Follower sein.

Alle Änderungen in der Projekt-Pinnwand-Verfolgung wirken sich auf die automatischen Eintragungen aus, nicht aber auf die Benachrichtigung bzw. die Nachrichten.

Das Projekt-Tracking erweitert die Pinnwand um die Verfolgung der Projektdaten. Sie können also bestimmte Felder verfolgen lassen und so die Änderung in der Pinnwand dokumentieren.

In dem Formular legen Sie fest, welche Prozesse bzw. Änderungen eine Systembenachrichtigung in einer Pinnwand an Vorgängen auslösen sollen.

- + beim Neuanlegen von Aktivitäten am Vorgang,
- + beim Abschließen von Aktivitäten am Vorgang,
- + bei Änderungen am Vorgang selbst.

Beim Neuanlegen bzw. Abschließen von Aktivitäten können Sie neben dem Aktivitätentyp auch Ausnahmen konfigurieren, indem Sie Vorgänge, Status oder Subtypen explizit ausschließen bzw. einschließen.

Für die Verfolgung von Änderungen am Vorgang selbst (untere Liste) wählen Sie die Felder aus (**Feldname**) und nutzen die Funktion in der Funktionsleiste, um die erforderlichen **Parameter** festzulegen.

Mit der Konfiguration werden entsprechende Journaleinträge für die betroffenen Objekte erstellt und konfigurierte Änderungen werden vom System in die entsprechende Projekt-Pinnwand gepostet.

Beispiel:

Um Änderungen am Status zu berücksichtigen setzen Sie folgenden Eintrag:

- + - Feld: OPR_IDN
- + - Titel: Status ID
- + - Parameter: COM_DTO:=PSA_OPR COM_KEY:=IDN COM_FLD:=MAI_POS

Hierbei werden Sie durch die Funktion **Komponente konfigurieren** unterstützt.

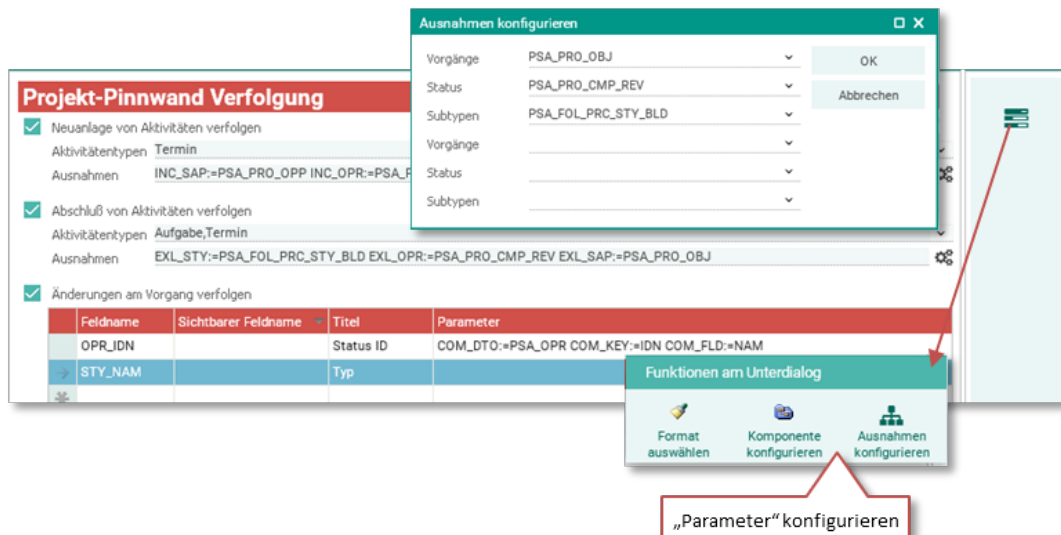


Abbildung 18-28: Pinnwand-Verfolgung für Systemposts konfigurieren

Journaldefinition

Über die Definition einer Journalfunktion können alle Änderungen an einem ausgewählten Formular respektive Datenobjekt protokolliert werden (z.B. Änderungen an wichtigen Kundendaten). Dazu wird ein Journal zunächst definiert und eine Beziehung zwischen Journal und Datenobjekt, welches im Formular repräsentiert wird, hergestellt. Am Formular selbst muss ein zusätzlicher Reiter (Journal) bereitgestellt werden, in welcher alle protokollierten Änderungen angezeigt werden.

Die zu protokollierenden Änderungen können **Feldbezogen** sein (alle Änderungen an/in ausgewählten Feldern protokollieren) oder **Datensatzbezogen** (Änderungen am DTO unabhängig von Feldänderungen), siehe weiter unten.

Standard für datensatzbezogenes Journal

Hinweis: In der Journaldefinition kann man ein "datensatzbezogenes Journal" definieren. Beachten Sie, dass nach Löschen eines Datensatzes auch die entsprechenden Journaleinträge gelöscht sind.

Im Standard wird aktuell das Journal **PSA_ACT** ausgeliefert. Als Beziehungen werden Produkte, Dokumente, Serviceobjekte, Kontakte, Verteiler, Projekte und Ressourcen protokolliert. Es wird ein neues Interface PSA_JRN_REC_IFC mit den DTO's verknüpft. Für Aktivitäten werden in der Tabelle PSA_JRN_REC_DAT_ACT die Journaleinträge abgespeichert.

Verwendet wird PSA_ACT im Entry Portal. Hier gibt es eine neue Sicht auf Aktivitäten, die die Journaltafel als Komponente haben. Mit dieser Möglichkeit der Journaldefinition kann man die Änderungen auf allen DTO's überwachen. Damit wird im Entry Portal die Sicht auf die zuletzt bearbeiteten Aktivitäten gesteuert.

Achtung: Das Bereitstellen des zusätzlichen Reiters "Journal" kann nur mit Customizerrechten erfolgen, da es Kenntnisse des Datenmodells von PisaSales voraussetzt und sog. Assoziationen zwischen Datenobjekten herzustellen sind.

Felder, Flags und Funktionen

Bezeichnung	Beschreibung
Name	Name des Datenobjektes (DTO)
Titel	Titel des Datenobjektes
Tabelle	Name der Datenbanktabelle des Datenobjektes
Superklasse	Bezeichnung der Superklasse des Datenobjektes (erscheint nur, wenn eine Superklasse vorsteht)
Rec. bei Insert	y = Protokollierung erfolgt bei Insert (Anlegen) eines neuen Datensatzes und bei Änderung der Felder n = Protokollierung erfolgt nicht mit Anlegen eines neuen Datensatzes, aber bei Änderung der Felder

Bezeichnung	Beschreibung
Rec. bei Update	y = alle in der Liste mit Flag Update (Bearbeiten) gekennzeichneten Felder werden überwacht n = es erfolgt keine Protokollierung, auch wenn in der Liste Felder gekennzeichnet sind
Rec. bei Delete	Gelöschte Datensätze werden mit protokolliert.
Rollback erlaubt	Bezieht sich auf eine extra Funktion am Journalreiter der Zielmaske (Rollback). Es wird empfohlen, die Einstellung in der Liste (Rollback) deaktiviert zu lassen.
Upgrade Journal	y= es handelt sich es sich um ein Datenobjekt, dessen Datensätze customisiert werden und die beim Upgrade zurückgeschrieben werden. siehe auch weiter unten -> Flag Upgrade Journal
Beziehung erzeugt	Zeigt an, ob das Journal aktiv ist.
Userexit	Userexit, der beim Erzeugen des Journaleintrages aufgerufen werden soll und ggf. ein Kommentar übergeben werden kann. Es muss ein Klassenname oder durch ein vorangestelltes \$-Zeichen ein dynamisches Java angegeben werden. Die Klasse muss PsaJrnUsx implementieren.
Feldname (Liste)	Der eigentliche Datenfeldname (z.B. GID eines Kontaktes)
Sichtbarer Feldname (Liste)	Auf der Oberfläche sichtbarer Eintrag (z.B. Namenskomponente des Kontaktes)
Titel	Feldtitel am Datenobjekt
Typ	Typ des Feldes (Datum, Integer, Logik, String usw.)
Update	y= Es wird ein Journaleintrag erzeugt, wenn das Feld modifiziert wird.
Rollback	y= Rollback ist für dieses Feld erlaubt (siehe auch die Information weiter unten)
Journal überschreiben (Flag)	Flag für den Customizer, damit immer nur die letzte Änderung protokolliert wird (Programmier-Unterstützung)

Funktionsleiste

Beziehung erzeugen

Nach Anlegen eines Journals wird die Beziehung zw. Datenobjekt und Journalreiter an der Zielmaske hergestellt und ein sog. Interface initiiert.

Beziehung löschen

Die o.g. Beziehung wird entfernt, das Interface deaktiviert, es werden keine neuen Änderungen protokolliert, aber die alten Einträge stehen weiter zur Verfügung.

Userexit überprüfen (Funktion am Unterdialog)

Überprüft den eingetragenen Userexit des markierten Feldes in der Liste.

Flag Upgrade Journal

Hinweis: Wichtiger Hinweis! In der Regel ist das Flag **NICHT** zu setzen, wenn Änderung von Feldinhalten nur protokolliert und nicht (z.B. vom Test-System in das Produktiv-System) übernommen werden sollen. Ist das Flag gesetzt, dann wird dieses Journal nach einem PisaSales-Upgrade noch einmal gestartet und die durch "PSA" erfolgten Werteänderungen des Standards werden rückgängig gemacht.

Das Flag **kann** gesetzt werden, wenn Datensätze wie Menüeinträge (Menüauswahl) und Ähnliches an dem zu protokollierenden Datenobjekt customisiert werden (Journal an Anpassungslisten). Dann ist es sinnvoll, dass diese Journale mit dem Flag **Upgrade Journal** markiert werden. Damit sichern Sie, dass veränderte Einträge bei einem Upgrade in den Ursprungsdatensatz zurückgeschrieben werden.

Rückgängigmachen einer Werteänderung (Rollback)

Das Rückgängigmachen einer Werteänderung setzt den geänderten Wert eines Attributes aus dem Datenobjekt, an dem das Journal definiert ist, in der Datenbank wieder auf den ursprünglichen Wert zurück.

Achtung: Die Möglichkeit des Rollbacks sollte nur für besondere Fälle verwendet werden. Bitte denken Sie daran, dass geänderte Attributwerte, die zurückgesetzt werden, zu Inkonsistenzen in der Datenbank führen können, da eventuell mit diesem Wert verbundene weitere Attribute vom Rollback nicht berührt werden. Sie sollten das Rollback nur erlauben, wenn Sie das Datenmodell kennen und wissen, wie die Attribute untereinander in Beziehung stehen.

Der Benutzer wählt aus der Journalliste einen Satz aus. Über das RMT-Menü bzw. die Funktionsleiste am rechten BS-Rand wird die Funktion **Rückgängig Werteänderung** aufgerufen.

Wenn der Journaleintrag im Aktionsfeld der Liste den Wert "UPDATE" besitzt und das Rollbackflag (Feld **Rollback erlaubt**) gesetzt hat und der Eigentümer des Journalsatzes/Basisobjektsatzes ist, dann wird der Attributwert wieder auf den alten Wert zurückgesetzt, unabhängig davon, ob der neue Wert lt. Journaleintrag dem aktuellen Wert entspricht. Wurden mehrere Sätze zum gleichen Attribut und zum gleichen Basisobjektsatz markiert und für diese die Funktion aufgerufen, so muss am Ende der alte Wert des ältesten Journaleintrages im Kontaktsatz (Beispiel) erscheinen, wovon sich der Benutzer bei einem Refresh des Kontaktsatzes überzeugen kann. Für die vorgenommene Änderung entsteht in der Journalliste ein entsprechender Journaleintrag mit der Aktion RESET.

Bereitstellen und Anpassen der Berichtsfunktion – Reportmanager –

Siehe auch: Kapitel Grundlagen und Bedienung -> [Berichte und Datenblätter drucken](#)

Achtung: Das Anpassen und Bereitstellen von Berichten sowie das Definieren und Parametrisieren der Suchfelder für die Konfiguration von Berichten im Reportmanager erfordert Kenntnisse des Datenmodells von PisaSales und sollte vorzugsweise von Administratoren mit Customizingkenntnissen durchgeführt werden.

+ Menü Administration/...;

Administra- tion/Berichte/ ...	Erläuterung, Verwendung
Berichte-Verwaltung	Übersicht über Standard- und kundenspezifische Berichte
Berichtssuchgruppen	Zum Gruppieren von Suchbedingungen
Berichtstypen	Typne der Berichte in PisaSales mit Pictogramm
Berichtszeitauswahl	Zur Darstellung Stunden, Tage, Wochen usw. bei Anpassung Berichtszeiträumen
Vorlagenstatus	Verwaltung der Status für Dokument-Vorlagen, wie z.B. In Bearbeitung, Freigegeben, ...
Vorlagenelemente	Elemente die in der Vorlagenverwaltung regelmäßig verwendet werden. Importfunktion an der Liste.
Berichtsfarben	
Reportobjekte	Auswahlmenü in der Vorlagenverwaltung "Für Objekt". Als Wert sind die Tabellen eingetragen, die von der Vorlage verwendet werden.
Reporthandler	- Preview-Handler für Generierung von Reports und Bearbeiten in einem Reportpreview. - Checkin-Handler für Nachprogrammierung Office 2007-Kopplung (bei Verwendung bereits angepasster Preview-Handler)
Reportwerkzeuge	Auflistung der in PisaSales verwendeten Reportwerkzeuge mit Implementierungsklasse
Vorlagenbereiche	Verwaltung der Bereiche zum strukturierten Ablegen von Vorlagen (Bereich/Thema)

Im Administrationsbereich steht die **Berichtsverwaltung** bereit (Menü **Administration/Berichte**). Administratoren und Berichtsentwickler erhalten eine vollständige Übersicht über Standard- und kundenspezifische Berichte (Windward-Reports, Crystal Reports, CSV-Export, Excel-Export) mit folgenden Steuerungsmöglichkeiten:

- + Bereitstellung der Berichte für Masken
- + Berichtsstatus (Anzeigen, Inaktiv, Ungültig)
- + Select- und NoSelect-Berichtsausgabe
- + Parametrisierung der Berichtsausgabe (analog zur früheren Berichtsfunktion PSA_GEN_RPT_...)

- + Definition von Suchfeldern für jeden einzelnen Bericht zur Konfiguration durch den Anwender.
- + Journal für Änderungsverfolgung und Upgradesicherheit

Liste Berichtsverwaltung

Feldtitel	Anmerkungen
Bild/Typ	Berichtstyp: Windward-Reports, Crystal Reports, CSV-Export, Excel-Export
Name	Berichtsname: Wird in der Berichtsliste des Reportmanagers angezeigt.
Objekt (Ident)	Frei zu vergebender Objektname. Er stellt die Verbindung zur Maske her (über INI-Tag). <i>Siehe auch:</i> -> Bericht an der Maske zur Verfügung stellen
Objekteinschränkung	Einschränkung des Objektes auf Datensätze mit einer bestimmten Prozess-Id (in Prozessdefinition). <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen
Beschreibung	Wird in der Berichtsliste des Reportmanagers als zusätzliche Information für den Anwender im Feld Beschreibung angezeigt.
Status	Steuert, ob der Bericht in der Berichtsliste des Berichtsmanagers ausgegeben wird oder nicht. [Anzeigen, Inaktiv, Ungültig] <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen
DS selektiert DS unselektiert	Steuert, ob der Bericht Daten aus dem selektierten oder aus allen Datensätzen der Maske enthält. <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen
Berichtsname	Vorlagen-ID. Stellt die Verbindung zur Vorlagenverwaltung her.
Spalten im gelben Bereich	Parameter der bisher verwendeten Berichtsfunktion PSA_GEN_RPT_...
Parameter	Parameter, die zusätzlich an die Reportengine übergeben und am Reportmanager mit ausgewertet werden.
Basisbeziehung	Assoziations-Name, falls der Bericht seine Daten aus einer anderen Datenklasse bezieht, als der Bericht der Kopf-Maske. <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen
Suchbedingungen übernehmen	Steuert, ob eine Suchbedingung auf der Maske übernommen werden soll. <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen
Dialog	Folgedialog des Reportmanagers (Customizing). <i>Siehe auch:</i> -> Weitere Optionen

Aufnahme von Berichten in die Berichtsverwaltung

Interne und erst recht kundenspezifische Berichte müssen in der PisaSales Vorlagenverwaltung als eine vollständige Berichtsvorlage mit XML-Loader und Layout existieren.

Legen Sie einen neuen Berichtsdatensatz in der Liste [Berichtsverwaltung](#) an, Name und Beschreibung vergeben.

Vergeben Sie einen Objekt-Name (Ident). Der Identifier ist frei zu vergeben und stellt die Verbindung zur Maske her.

In der Spalte **Berichtsname** tragen Sie die Vorlagen-ID des Berichtes aus der Vorlagenverwaltung ein.

In die folgenden gelben Spalten tragen Sie die Parameter der bisher verwendeten Berichtsfunktion PSA_GEN_RPT_... ein.

Setzen Sie den **Status** auf **Anzeigen**, um den Bericht im Reportgenerator anzuzeigen.

Bericht an der Maske zur Verfügung stellen

Erst wenn der Bericht an der Maske zur Verfügung steht, wird er in der Berichtsliste des Reportmanagers angezeigt und kann vom Anwender ausgewählt werden.

Das in der Vorlagenverwaltung verwendete Feld **Startdialog** wird durch folgende Zuordnung an der Maske ersetzt.

INI-Tag mit der Methode "PSA_INI_RPT_MNG" an der Maske eintragen und Parameter "OBJ_NAM:=Objekt-Name" vergeben (siehe Standardliste Datenobjekt PSC_TAG).

Hinweis: Wird seit Einführung des Reportmanagers und Abkündigung von Standard-Funktionen zur Berichtsgenerierung in der Funktionsleiste nicht mehr benutzt.

Weitere Optionen

Objekteinschränkung

In Übersichtslisten, wie z.B. in der Vertriebsvorgangsübersicht PSA_PRO_SAL_ESL, können verschiedene Objekte (z.B. Geschäftschancen, Angebote, Aufträge) dargestellt werden. In diesem Fall muss gesichert werden, dass z.B. am selektierten Angebotsdatensatz kein Auftragsbericht erzeugt wird.

Um dies zu realisieren, muss in der Spalte **Objekteinschränkung** die Prozess-ID eingetragen werden, z.B. PSA_PRO_QUO, für die der Bericht gilt. Zusätzlich muss im Parameter des INI-Tags an der Maske genau das Feld in der Form **OBJ_FLD:=Feldname** übergeben werden, welches die Objekteinschränkung als Suchbedingung aufnehmen soll, z.B. OBJ_FLD:=SAP_IDN.

Select- und NoSelect-Berichte

Die meisten Berichte werden am selektierten Datensatz ausgeführt (Checkbox in der Spalte **DS selektiert** gesetzt). Für Berichte über alle Datensätze der Maske ist zusätzlich oder alternativ die Checkbox in der Spalte **DS unselektiert** zu setzen.

Basisbeziehung (nur für Berichte vom Typ CSV-Export)

Für Berichte, die ihre Daten aus einer anderen Datenklasse beziehen, als der Kopf-Maske (z.B. ein Kontaktbericht am Vorgangsformular), muss in der Spalte **Basisbeziehung** der Name der entsprechenden Assoziation eingetragen werden, die an der Datenklasse der Maske definiert ist.

Das Flag "Suchbedingungen übernehmen" steuert, ob eine Suchbedingung auf der Maske übernommen werden soll oder nicht.

Folgedialog des Reportmanager definieren (Customizing)

Wird kundenspezifisch am Reportmanager ein Folgedialog für die Abfrage weiterer Berichtsoptionen benötigt, kann in der Spalte "Dialog" ein entsprechender Dialogname angegeben werden. Der Dialog öffnet nach Auswahl des Berichts und Bestätigung des Reportmanager mit "Ausführen".

Standardberichte ausblenden und durch kundenspezifische Berichte ersetzen

Berichtsdatensätze in der Berichtsverwaltung können überladen werden. Dafür ist der **Status** des Standard-Berichts auf **Inaktiv** zu setzen und der kundenspezifische Bericht auf **Anzeigen**. Die Überladung ist im **Journal** verfolgbar und wird beim Upgrade berücksichtigt.

Berichtsverfügbarkeit und aktive Untermasken

Für Masken mit Untermasken kann über die Umgebungsvariable `PSA_RPT_MNG_CAL_TOP` global gesteuert werden, ob bei aktiver Untermaske im Reportmanager die Berichte der Untermaske (entsprechend INI-Tag) oder die Berichte der Kopf-Maske (entsprechend INI-Tag) angeboten werden sollen.

Definition der Suchfelder für die Berichtskonfiguration durch den Anwender

Die Definition der Suchfelder erfolgt in der Unterliste **Suchbedingungen**. Die Suchfelder werden zur Laufzeit generiert und im Reportmanager im Bereich **Suchbedingungen** dargestellt.

Hinweis: Wenn im Reportmanager bei allen Reports mit mehreren Suchbedingungen im Abschnitt "Suchbedingungen" der Scrollbalken fehlt, dann ist mit hoher Wahrscheinlichkeit der Wert der Variable `PSC_CFR_SCL_DLG` auf "n" gesetzt, und man kommt an die unteren Bedingungen ggf. nicht mehr ran. Ändern Sie in diesem Fall den Wert der Variable für die entsprechenden Benutzer bzw. Gruppen auf "y".

Loader: Makro für die Exportsprache

Um für Berichte eine dynamische Suchbedingung zu realisieren, die abhängig von der Vorlagensprache ist und die aktuelle Exportsprache abfragt, kann im Loader `$EXP_LNG` genutzt werden. Das Makro mapped auf die Exportsprache.

Bedeutung der Felder in der Unterliste Suchbedingungen:

Feldtitel	Anmerkungen
Abfrage	Aktiviert die interaktive Abfrage der Suchbedingung im Berichtsdialog. Mit einem deaktivierten Flag lassen sich statische Suchbedingungen "versteckt" definieren, die immer ausgeführt werden.
Position	Reihenfolge der Darstellung der Suchfelder im Reportmanager
Gruppe	Gruppert Suchbedingungen. Die Suchfelder werden im Reportmanager als Block dargestellt und erhalten den Gruppennamen als Überschrift. Die Administrationsliste der Gruppennamen wird über das Menü Administration/Berichte/Berichtssuchgruppen aufgerufen.
Objekt	Name der Datenklasse (für Berichtstyp "CSV-Export") oder externer Name der Exportklasse im XML-Loader (für Berichtstyp "Windward-Report").
Feldtitel	Erscheint als Titel vor den Suchfeldern im Reportmanager
Feldname	Qualifizierter Name des Feldes in der Datenklasse, auf dem die Suche ausgeführt werden soll. Der Eintrag SELECT erzeugt eine Checkbox, in der Anwender die gesamte Gruppe aus- bzw. abwählen können. Typ muss ,L' sein. Der SELECT-Eintrag soll stets der erste Eintrag der Gruppe sein.
Typ	D -> Erzeugt zwei Felder zur Eingabe einer Zeitspanne von - bis Kalenderauswahl (">=Datum/Zeit & <=Datum/Zeit") F/I -> Erzeugt zwei Felder zur Eingabe einer Wertespanne. Die Suchbedingungen können Operatoren enthalten. Die Suchbedingung wird nicht automatisch qualifiziert. L -> Erzeugt eine Checkbox mit drei Zuständen. S -> Erzeugt ein Feld zur Eingabe einer Suchbedingung. Die Suchbedingung kann Operatoren enthalten. Die Suchbedingung wird nicht automatisch qualifiziert.
Wert	Belegt das Suchfeld mit einer Suchbedingung vor.
Auswahl	Name des Selektors am Suchfeld. Der Selektor muss existieren und darf keine Parameter enthalten, die andere Felder ansprechen.

