

Enterprise Mobile Solutions

moCRM – Handbuch für Administratoren

Datum	Autor	Kommentar
12/02/2010	Sven Braun	Skeleton
	Stefan Lotzin	
	Steffen Rocktäschel	



Kontakte
Projekte
Aufgaben
Auswertungen

moCRM



Inhaltsverzeichnis

moCRM – Handbuch für Administratoren	1
Einleitung	3
Systemvoraussetzungen.....	4
Allgemeine Bedienungshinweise	5
Login.....	5
Menü	5
Bedienung in der Tabellenansicht.....	5
Administration	7
Benutzer	8
Menüs.....	9
Beschreibung der Felder	9
Anlegen eines Menüpunktes:	9
Berechtigung.....	10
Beschreibung der Felder	10
Näheres zum SQL-Filter	11
Beispiele zum SQL-Filter	11
Sprachen.....	13
Beschreibung der Felder	13
Übersetzungen anpassen.....	13
Schlüssel	13
Beschreibung der Felder	13
Funktionsweise der Referenzen	14
Sync-Konfig	14
Beschreibung der Felder	14
Syncsession.....	15
Beschreibung der Felder	15
Pivot.....	16
Beschreibung der Felder	16
Weiterführende Informationen	18

Einleitung

moCRM ist eine webbasierte Groupware-Anwendung mit Fokus auf Customer Relationship Management. moCRM kann über offene Schnittstellen mit einem ERP oder Warenwirtschaftssystem verbunden werden. moCRM wurde vollständig in PHP5 umgesetzt und lässt sich durch Einsatz zentraler Programmklassen sehr einfach erweitern und anpassen. Als Datenbank kommt MySQL ab der Version 5.0 zum Einsatz. Für das Framework werden alternativ Datenbankbackends für MS SQL Server und Oracle 10g angeboten.

moCRM bietet folgende Leistungen:

- beliebig viele Benutzer
- Adressverwaltung
- beliebig viele Ansprechpartner zu jeder Adresse
- Datei- und Dokumentenverwaltung mit Verknüpfung zu Adressen, Personen, Projekten und Aufgaben
- TAPI Funktion zum Telefonieren aus der Anwendung über VOIP
- Mailserver Integration: Automatische Ablage zur Person/Adresse
- PDF Ausgabe von Dokumenten (Auftragsbestätigung, Angebot, Rechnung)
- Winword-Export über XSLT Stylesheet-Vorlagen
- Reportgenerator mit Pivotansichten
- Grafische Auswertungen (frei definierbar)
- Tagesberichte für Spesenabrechnung
- Besuchsberichte
- Angebots und Auftragsbearbeitung
- frei definierbare Felder
- Mehrsprachigkeit mit Übersetzungsmodul
- vollständige UTF-8 Unterstützung für Internationale Sonderzeichen

Systemvoraussetzungen

Als Server wird ein Webserver (Apache) mit PHP 5 und MySQL 5.x benötigt. Als Client kann ein Webbrowser eingesetzt werden. Derzeit wird unterstützt:

- Firefox
- Internet Explorer 7,8
- Safari

Für mobile Endgeräte stehen native Anwendungen zur Verfügung:

- iPhone
- PocketPC 2003, Windows Mobile 5, Windows Mobile 6
- Windows XP, Vista, Windows 7
- Nokia
- Sony Ericsson

Allgemeine Bedienungshinweise

Login



Anmeldung

••••••••

deutsch ▼

login

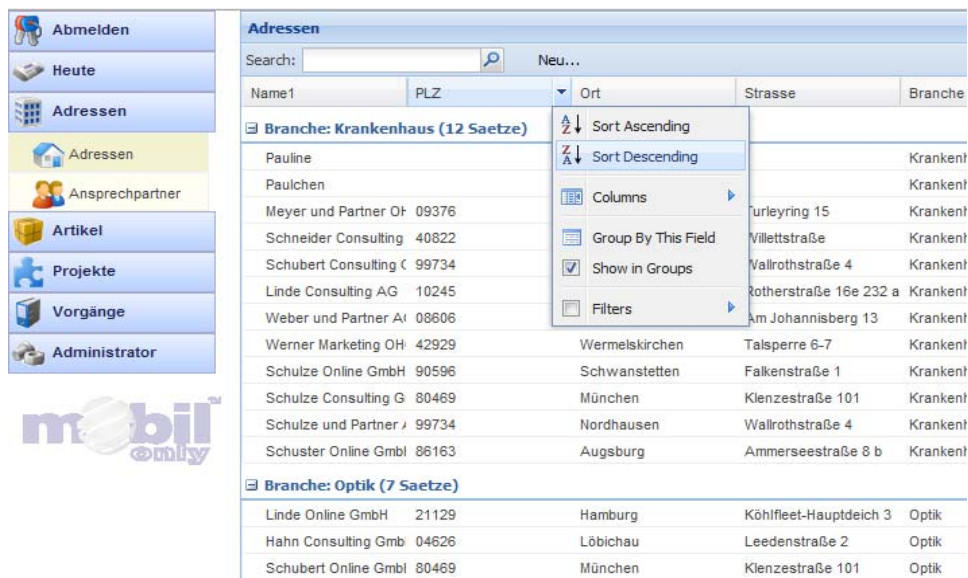
Um moCRM benutzen zu können ist ein Login-Name und das zugehörige Passwort erforderlich. Zudem kann an dieser Stelle die bevorzugte Sprache eingestellt werden.

Menü

Durch klicken im linken Bereich können Haupt- und Unterpunkte aufgerufen werden.

Bedienung in der Tabellenansicht

Die Darstellung der einzelnen Bereiche erfolgt tabellarisch („Grid“-Ansichten). Hierbei stehen verschiedene Funktionen zum Filtern, Sortieren und Gruppieren der Daten durch Klicken in die Spaltenüberschrift zur Verfügung.



Abmelden
Heute
Adressen
Adressen
Ansprechpartner
Artikel
Projekte
Vorgänge
Administrator

Adressen

Search: _____ Neu...

Name1	PLZ	Ort	Strasse	Branche
Branche: Krankenhaus (12 Sätze)				
Pauline				Krankent
Paulchen				Krankent
Meyer und Partner OH	09376		urleyring 15	Krankent
Schneider Consulting	40822		Villetstraße	Krankent
Schubert Consulting C	99734		Wallrothstraße 4	Krankent
Linde Consulting AG	10245		Rothestraße 16e 232 a	Krankent
Weber und Partner A	08606		Am Johannisberg 13	Krankent
Werner Marketing OH	42929	Wermelskirchen	Talsperre 6-7	Krankent
Schulze Online GmbH	90596	Schwanstetten	Falkenstraße 1	Krankent
Schulze Consulting G	80469	München	Klenzestraße 101	Krankent
Schulze und Partner	99734	Nordhausen	Wallrothstraße 4	Krankent
Schuster Online Gmb	86163	Augsburg	Ammerseestraße 8 b	Krankent
Branche: Optik (7 Sätze)				
Linde Online GmbH	21129	Hamburg	Köhlfleet-Hauptdeich 3	Optik
Hahn Consulting Gmb	04626	Löbichau	Leedenstraße 2	Optik
Schubert Online Gmb	80469	München	Klenzestraße 101	Optik

Sort Ascending
Sort Descending
Columns
Group By This Field
Show in Groups
Filters

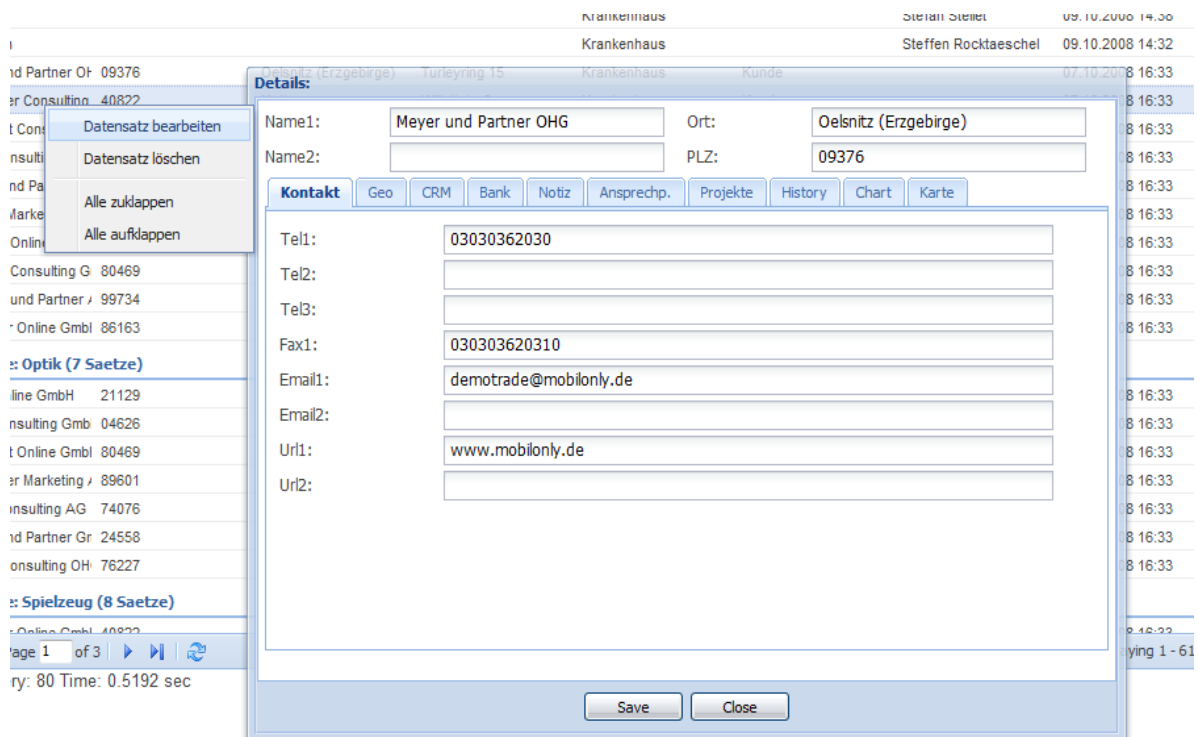
Zusätzlich lassen sich weitere Felder („Columns“) ein- oder ausblenden. Die Spaltenreihenfolge und die Spaltenbreite sind frei anpassbar. Durch die Gruppierungsfunktion lassen sich, wie in der Abbildung dargestellt, gleichartige

Datensätze in Gruppen zusammenfassen. Zur übersichtlichen Darstellung können Gruppen einzeln oder gesamt auf- oder zugeklappt werden.

Im oberen Bereich besteht die Möglichkeit einer Volltextsuche über alle Felder der Tabelle. Im unteren Bereich kann seitenweise geblättert werden („Paginierung“).

Die Neuanlage von Datensätzen wird über den „Neu...“-Button vorgenommen.

Die Bearbeitung von Daten erfolgt entweder in der Gridansicht durch Klick in das zu bearbeitende Feld, oder über das Contextmenü der rechten Maustaste (Detailansicht auswählen) erfolgen.



Administration

Den Administrationsbereich findet man im Hauptmenü unten. Im Folgenden sind die einzelnen Unterpunkte des Administrator-Menüs beschrieben.



Benutzer

Feldbezeichnung	Beispielinhalt	Beschreibung
Vorname	Sven	Vorname
Nachname	Braun	Nachname
Loginname	braun	Loginname für moCRM
Passwort	*****	Passwort für moCRM (plain oder md5 möglich)
Letzter PDA Sync	07.10.2008 16:33	Datum, Urzeit der letzten Synchronisation eines Mobilgerätes mit dem moCRM-Server
Letzte Sync-ID		
Name Konfiguration		Name des Sync-Profiles bei abweichenden Versionsständen für den mobilen Client.
Email	braun@mobilonly-solutions.de	Email-Adresse
Tel.	03030362030	Telefonnummer
Fax.	030303620310	Faxnummer
Auto. Belegkopie	N	
Web-Session-ID		Letzte Session-ID im moCRM
SessionData		Gespeicherte Session-Informationen
IP-Adresse		IP des letzten Logins
SessionBegin	07.10.2008 17:35	Zeitpunkt des letzten Logins
Default Menü	moCRM_adressen	Startseite nach Login (siehe Beschreibung „Menüs“)
Sprache	de	Lokalisierung des moCRM
frei (usr_extref1), ..., frei (usr_extref9)		Felder zur freien Verwendung. Benutzbar für Berechtigungen (siehe Abschnitt „Berechtigungen“)
Notiz Today		Freies Feld für Notizen
Grußzeile1 XSLT	Hochachtungsvoll	Personalisierte Grußzeile für generierte Word-Dokumente.
Gruppen Nr.	2	Benutzergruppe für Berechtigungen
ClientUpdate Zeit	07.10.2008 16:33	Zeitpunkt des Letzen Softwareupdates des mobilen Clients.
Clientupd on Next Sync	N	Automatisches Softwareupdate des mobilen Clients beim nächsten Sync (J/N)
User Timezone	MEZ	Zeitzone des Benutzers (siehe MySQL-Referenz)

Menüs

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Root	root	Bezugsknoten im Menü (root = Menüpunkt liegt in der 1. Ebene; oder Name eine Menüpunktes der 1. Ebene, wenn es sich um einen Untermenüpunkt handelt)
Name	_address	Name des Menüpunktes (Übersetzung im Bereich Admin->Sprachen vornehmen)
Icon	office-building.gif	Pfad zur Grafik die links des Klarschriftnamens angezeigt wird.
PHP-File	*	Pfad zum PHP-Script der Seite, die bei Klick angezeigt wird, oder „*“ wenn Menüpunkt in 1. Ebenen liegt (root).
Groups	*,0,1,2,3,4,5	Benutzergruppen die diesen Menüpunkt sehen können (siehe Benutzer->Gruppen Nr.).
Menu Order	3	Menüpunkte werde anhand dieses Wertes aufsteigend sortiert.

Anlegen eines Menüpunktes:

- Im Grid den „Neu“-Button betätigen um einen neuen Datensatz anzulegen.
- Handelt es sich um einen neuen Hauptmenüpunkt im Menü wird der Wert „root“ in das Feld „Root“ eingetragen und ins Feld „PHP File“ ein „*“ (Asterisk).
- Um einen Sub-Menü-Eintrag anzulegen erhält das Feld „Root“ den Namen des Hauptmenüpunktes, dem dieser Eintrag unterzuordnen ist. Im Feld „PHP File“ wird der Pfad zu eine PHP-Datei angegeben (relativ zum moCRM-Hauptverzeichnis), die den Seiteninhalt ausgibt.
- Das Feld „Groups“ erhält eine durch Kommata getrennte Liste aller Benutzergruppen, für die dieser Menüpunkt angezeigt werden soll.

Berechtigung

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Tabelle	moCRM_adressen	Tabellenname der Tabelle für die diese Berechtigung gilt.
Gruppen Nr	2	Benutzergruppe deren Rechte eingeschränkt werden (siehe Benutzer->Gruppen Nr.)
Einfügen		Darf diese Gruppe neue Datensätze anlegen, oder nicht (INSERT)?
Löschen		Darf diese Gruppe Datensätze löschen, oder nicht (DELETE)?
Ändern		Darf diese Gruppe Datensätze bearbeiten, oder nicht (UPDATE)?
Anzeigen		Darf diese Gruppe Datensätze einsehen, oder nicht (SELECT)?
SQL-Filter		Hier kann eine Klausel formuliert werden, die die Leserechte dieser Gruppe weiter verfeinert (siehe Beispiel)
SQL-Update		Hier kann eine Klausel formuliert werden, die die Update-Rechte dieser Gruppe weiter verfeinert (siehe Beispiel)
Allow Select Fields	*	Angabe der für diese Gruppe sichtbaren Felder. Möglich Einträge: durch Kommata separierte Feldnamen, die sichtbar sind, oder „*“ für alle Felder der Tabelle.
Allow Update Fields	*	Angabe der Felder die von dieser Gruppe bearbeitet werden dürfen (UPDATE). Mögliche Einträge: durch Kommata separierte Feldnamen oder „*“ für alle Felder der Tabelle.

Näheres zum SQL-Filter

Die WHERE-Klausel der SELECT-Anfrage auf eine Tabelle kann durch diesen Filter modifiziert werden um die Ergebnismenge der Anfrage beliebig eingrenzen zu können. Während einer Anfrage sind folgende Werte verfügbar:

- @user : die User-ID des eingeloggten Benutzers
- @extref1, ..., @extref9 : Die Werte die beim eingeloggten Benutzer in den Feldern usr_extref1 bis usr_extref9 hinterlegt wurden (siehe Benutzer: frei(usr_extref1) bis frei(usr_extref9))

Beispiele zum SQL-Filter

Beispiel 1:

Um Benutzern nur die Adressen anzuzeigen, die sie persönlich angelegt haben werden alle diese Benutzer in einer Gruppe zusammengefasst, z.B. Gruppe Nr 1 (Menüpunkt: „Benutzer“)

Unter dem Menüpunkt „Berechtigung“:

- Berechtigung für diese Benutzer anlegen
 1. Eine neue Berechtigung für die Tabelle „moCRM_adressen“ anlegen, mit der „Gruppen Nr“ 1
 2. Das Feld „SQL Filter“ erhält die Klausel:
AND iusr = @user
Wobei iusr ein Feld in „moCRM_adressen“ ist, das die User-ID des Benutzers enthält, der den Datensatz angelegt hat.

Beispiel 2:

In der Adressverwaltung eines Unternehmens mit 2 Außenstellen (Berlin, NRW) und einer Zentrale sollen in der Zentrale alle Adressen sichtbar, aber nicht editierbar sein. Die Außenstellen jedoch sollen nur Adressen sehen und bearbeiten können, die sie selbst angelegt haben. Zur Umsetzung dieses Konzeptes würde man wie folgt vorgehen:

Unter dem Menüpunkt „Benutzer“:

- Den Mitarbeitern in der Zentrale wird eine eigene Benutzergruppe zugewiesen (z.B. 2).
- Alle Mitarbeiter der Außenstellen erhalten eine eigene Benutzergruppe (z.B. 3)
Die Mitarbeiter der Außenstelle Berlin kennzeichnet man mit dem einen Eintrag „Berlin“ im Feld „frei (usr_extref1)“, bei den Mitarbeitern in NRW steht dort „NRW“

Unter dem Menüpunkt „Berechtigung“:

- Berechtigung für die Mitarbeiter der Zentrale setzen (Gruppe 2):
 1. Es wird eine neue Berechtigung für die Tabelle „moCRM_adressen“ angelegt (Neu..-Button im oberen Bereich der Tabelle)
 2. das Feld „Gruppen Nr“ erhält den Wert 2 (Berechtigung für die Zentrale)
 3. Das Häkchen im Feld „Anzeigen“ ist zu setzen, alle anderen Checkboxes bleiben unmarkiert. D.h. Die Zentrale darf alle Datensätze der Tabelle „moCRM_adressen“ lesen, aber löschen, bearbeiten oder neue Datensätze anlegen ist ihr nicht erlaubt.
- Berechtigung für die Außenstellenmitarbeiter setzen (Gruppe 3)
 1. Eine weitere Berechtigung für „moCRM_adressen“ wird angelegt.
 2. Das Feld „Gruppen Nr“ erhält hier den Wert 3 (gilt für alle Außenstellenmitarbeiter)
 3. Die Checkboxes „Einfügen“, „Ändern“ und „Anzeigen“ werden markiert, „Löschen“ bleibt unmarkiert
 4. Im Feld SQL-Filter wird die Klausel

AND iusr IN

(SELECT usr_id FROM moCRM_user WHERE usr_extref1 = @extref1)

eingetragen. Wobei iusr ein Feld in „moCRM_adressen“ ist, das die User-ID des Benutzers enthält, der den Datensatz angelegt hat.

Das führt dazu, dass ein Benutzer, bei dem das Feld „frei (usr_extref1)“ z.B. den Wert „NRW“ enthält, nur die Adressen sehen kann, die von anderen Benutzern angelegt wurden, deren Eintrag im Feld „frei (usr_extref1)“ gleich lautet, also „NRW“.

Sprachen

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Quelle	_reports	Zu übersetzende Phrase
Übersetzung Gerät		
Deutsch	Berichte	Deutsche Übersetzung
Englisch	Reports	Englische Übersetzung
... (andere Sprachen)		...
Short – Deutsch		
Short – Englisch		
... (andere Sprachen)		

Übersetzungen anpassen

Alle in moCRM angezeigten Begriffe, wie zum Beispiel die Beschriftungen der Menüpunkte, Tabellenbezeichnungen und die Feldnamen der Tabellen, können hier gepflegt werden. Ist für einen Quellphrase keine Übersetzung in der Zielsprache vorhanden, wird die Phrase selbst angezeigt.

Schlüssel

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Satzart	adr_branche	Feldname der die Referenz enthält
Referenz	5	Für die Satzart eindeutiger Wert
Referenzname	Gastgewerbe	Zur Referenz zugeordnete Bezeichnung

Funktionsweise der Referenzen

Inhalte von Tabellenfeldern können in einen Grid als Auswahlbox dargestellt werden. Dazu ist für jeden möglichen Eintrag in der Auswahlbox ein Datensatz mit gleicher Satzart anzulegen. Soll beispielsweise das Feld „adr_branche“ als Auswahlbox mit 3 Einträgen dargestellt werden, müssen hier drei Datensätze für die Satzart „adr_branche“ mit jeweils einer eindeutigen Referenz (numerisch, oder alphanumerisch, der Wert der eigentlich in der DB gespeichert wird) und Ihrer Klarschriftbezeichnung gepflegt werden. Jeder Datensatz entspricht dann einem Eintrag in der Combobox.

Sync-Konfig

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Name Konfiguration	DEFAULT_WINCE	Bezeichnung der Konfiguration
Dateiname	molager_forms.xml	Eine Datei aus dem Verzeichnis „syncconfig“, die in die Konfiguration übernommen werden kann.
Kennzeichen aktiv		Kennzeichnet, ob diese Datei in der Konfiguration enthalten ist, oder nicht.
Dateigröße	10114	
MD5 Hash		MD5-Hash der Datei

Hier werden alle Konfigurationen aufgeführt, die bei den Benutzern hinterlegt wurden (Benutzer->Name Konfiguration), sowie zusätzlich die Standardkonfigurationen „DEFAULT_WINCE“ für mobile Geräte und „DEFAULT_X86“. In jeder Konfiguration sind die Dateien aus dem Verzeichnis „syncconfig“ der moCRM-Installation verfügbar. Ist das Feld „Kennzeichen aktiv“ für eine Datei gesetzt, wird diese Datei bei der nächsten Server-Synchronisation eines Clients an diesen übertragen.

Syncsession

Beschreibung der Felder

Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Eindeutige ID		Wird bei einer Synchronisation automatisch erzeugt (auto increment)
Sync-Datum		Datum und Zeit der Synchronisation
IP-Adresse		IP-Adresse des Clients
Zugewiesener User		Authentifizierter Benutzer
Bytes empfangen		Vom Client empfangene Datenmenge in Bytes.
Bytes gesendet		Zum Client gesendete Datenmenge in Bytes.
Gerätespeicher		Freier Arbeitsspeicher auf dem Client zur Zeit des Syncs in Bytes.
OS Version		Betriebssystemversion auf dem Client
Clientversion		Clientversion mit Build
Sync-Rohdaten		BLOB
XML-Info		Vom Client empfangen Rohdaten im XML-Format mit Verarbeitungsnachrichten
Sync Maxmem in Prozent		Speicherauslastung auf dem Gerät in Prozent

Syncsessions dienen zum Monitoring der Synchronisationsvorgänge. Über die XML-Info können weitere Informationen abgerufen werden, wie zum Beispiel:

- Akkuzustand
- Servicepack (Windows)
- Installationsverzeichnis
- Character-Set
- Setup Client
- Uptime und Systemzeit des Clients

- Screen-Auflösung

Pivot

Beschreibung der Felder

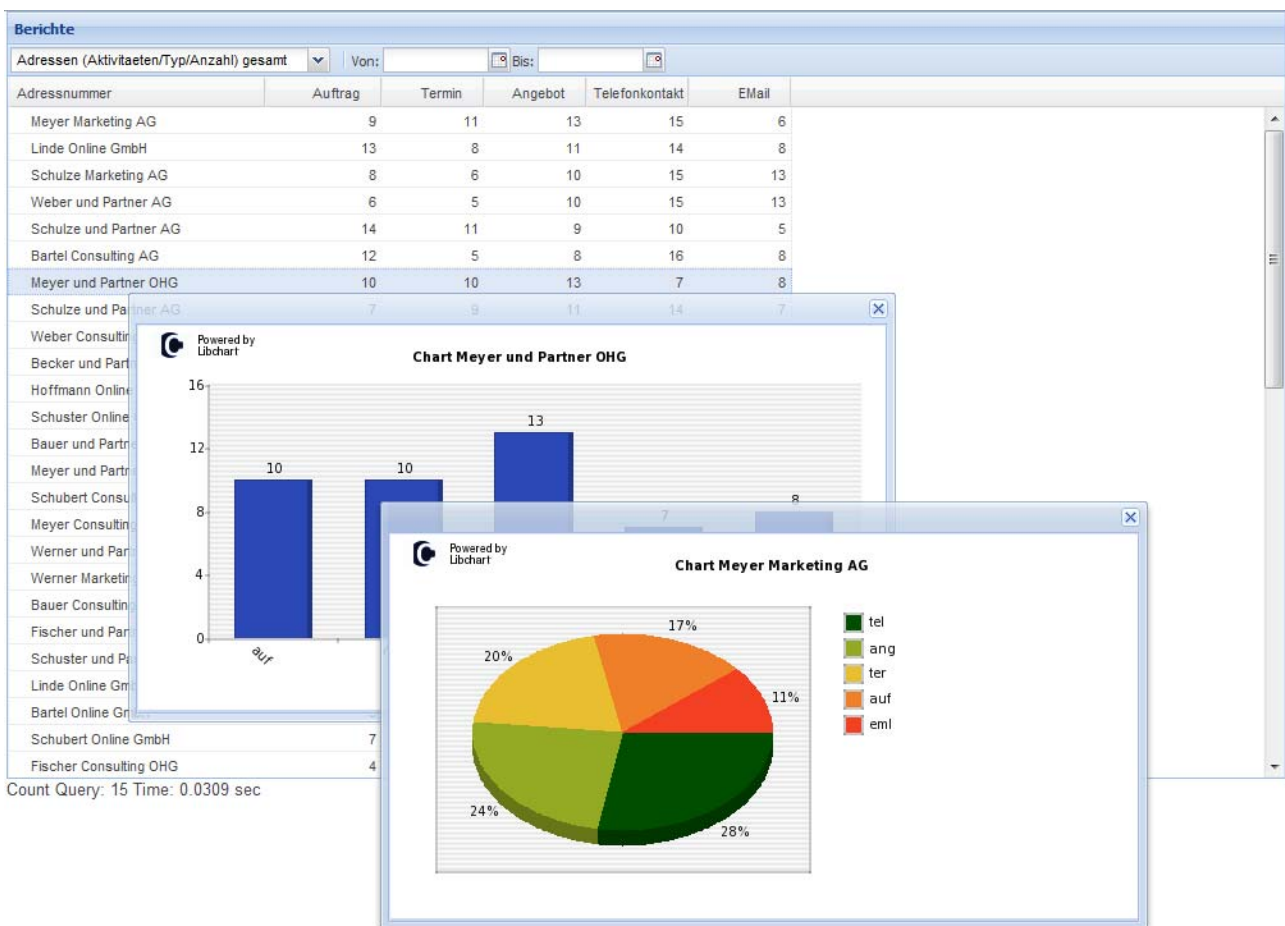
Feldname	Beispielinhalt	Beschreibung
Reportname	Artikel Top50 Umsatz	Name des Reports; erscheint später in der Reportauswahl
Tabellen- oder Viewnamen	moCRM_positionen	Tabellen- oder Viewnamen, durch Kommata getrennt, über die ein Report generiert werden soll.
Fieldlist	art_id	Durch Kommata getrennte Liste mit Feldern, für die einen Auswertung vorgenommen werden soll.
Where-Klausel	1 = 1 GROUP BY art_id ORDER BY Umsatz DESC	
COUNT/SUM	SUM(pos_menge*pos_preis) AS Umsatz	Aggregatfunktion
Spalten-SQL	SELECT 'Umsatz' AS 'dummy'	Gibt die Spalten an, die die Auswertungen enthalten
Limit	100	Begrenzt die Ergebnismenge
Gruppenrechte	*,0,1,2,3,4,5	Gruppen die diesen Report einsehen dürfen.

Pivottabellen sind mächtige Werkzeuge, mit deren Hilfe man Mengen gleichartiger Datensätze in Gruppen zusammenfassen und als Ergebnis in Tabellenform darstellen kann. Die Analyse der Daten erfolgt zweidimensional mit einer X- und Y-Achse. Die Definition der X-Achse erfolgt durch die „Fieldlist“ und dem dynamischen Ergebnis des „Spalten-SQL“-Statements. Die Aggregate können als Summen oder Anzahl von Datensätzen definiert werden. Summen können auch Produkte, zum Beispiel Menge * Preis, enthalten.

Analog zum Berechtigungskonzept können in den Pivot-Definitionen auch Laufzeitvariablen verwendet werden (@user, @extref1, ..., @extref9). Zusätzlich stehen hier die Werte @intvon und @intbis für ein Datumsintervall zur Verfügung. Dadurch lassen sich die Bereiche einfach dynamisieren und in das bestehende Berechtigungskonzept integrieren.

Bei der Ausgabe der Pivottabellen lassen sich über die rechte Maustaste grafische Auswertungen anzeigen. Zu Demonstrationszwecken enthält die Standardauslieferung des moCRM mehrere Beispiele, wie: Umsatz nach Branche und Jahr oder Traffic-Analyse zur Berechnung des erforderlichen Datenvolumens bei der Synchronisation. Hierdurch lassen sich schnell und einfach die optimalen Datentarife der Mobilfunkprovider ermitteln.

Das Erstellen des Reports erfolgt intern in zwei Schritten. Zuerst wird das „Spaten-SQL“-Statement ausgeführt um die Datenspalten zu ermitteln. Im zweiten Schritt wird ein dynamisches SQL-Statement aus „Tabellen- oder Viewnamen“, „Where-Klausel“, „Fieldlist“ erstellt. Die Fieldlist wird um COUNT/SUM so oft erweitert, wie Ergebnisse im Spalten-SQL-Statement vorliegen. Hierbei wird der Spaltenkopf im Aggregat über den Inhalt der geschweiften Klammern substituiert.



Weiterführende Informationen

Anbieterhomepage

<http://www.mobilonly.de>

technisches Whitepaper

http://www.mobilonly.de/download/whitepaper_mo.pdf

Projekthomepage für Entwickler

<http://www.openpush.de>

Supportforum

<http://forum.mobilonly.de/>