

# CRM mit Lx-Office

MARCO WELTER, GESCHÄFTSFÜHRER VON LINUX STUDIO

*Kontaktpflege ist das A und O erfolgreicher Geschäftsbeziehungen. Hat man beim Gespräch mit einem Kunden gleich alle relevanten Daten über ihn vor sich auf dem Monitor, fällt es viel leichter, in kurzer Zeit angemessen auf Anfragen zu reagieren oder ihm etwas anzubieten.*

**W**ie bereits im Beitrag zu Lx-Office ERP in dieser Ausgabe der freeX beschrieben, benötigt das Kontaktmanagement-Modul (CRM) von Lx-Office.org eine PHP-Installation mit PEAR und der GD-Bibliothek. Die meisten Distributionen enthalten ein gesondertes Paket für die Kommunikation zwischen PostgreSQL und PHP. Bei RedHat und Fedora trägt es den Namen *php-pgsql* und ist zwingend für den Betrieb der CRM. Die benötigten Pakete sind bei allen aktuellen Distributionen enthalten. In den älteren CRM-Versionen mußte die PHP-Variable *Register Globals* auf *ON* geschaltet sein, das ist jetzt nicht mehr nötig. Je nach Einsatz der CRM kann es aber erforderlich sein, die Variable *memory\_limit* auf einen größeren Wert als die standardmäßig eingestellten 8 MByte zu erhöhen. Ansonsten sind keine Veränderungen am System vorzunehmen, falls man bereits eine ERP-Installation

durchgeführt hat. Es ist aber genauso möglich, die CRM ohne eine ERP-Installation zu betreiben. Dann muß aber die Konfiguration des PostgreSQL-Datenbankservers wie im vorangegangenen ERP-Beitrag angepaßt werden.

Für die Installation muß der aus dem Internet heruntergeladene Tarball im Webserververzeichnis (bei Fedora zum Beispiel */var/www/html/*) ausgepackt werden:

```
cd /var/www/html/
tar xvzf /tmp/lxcrm-100b.tgz
```

Dabei wird ein Verzeichnis *lx-crm* erstellt, das an den Webserverbenutzer übergeben werden muß:

```
chown apache: -R /var/www/html/lx-crm/
```

Im nächsten Schritt muß die Konfigurationsdatei der CRM an die Datenbankstruktur der ERP angepaßt

werden. Dazu ist die Datei *lx-crm/inc/conf.php* zu bearbeiten. Dort ist, wie in den Kommentaren angegeben, für jede zu benutzende Datenbankinstanz ein entsprechender Eintrag vorzunehmen:

```
$mandant["LXERP"]=array(
    "dbname"=>"lxerp",
    "user"=>"postgres",
    "pass"=>"",
    "host"=>"local host");
```

Dieses Beispiel paßt auf die bereits ab Seite 46 erfolgte ERP-Installation. An dieser Stelle ist kein Paßwort für den Benutzer *postgres* vergeben, hat man eines definiert, muß dieses Paßwort selbstverständlich hier auch eingetragen werden.

## Datenbank anpassen

Um jetzt die Datenbank der ERP um die Tabellen der CRM zu erweitern, muß im Browser nur das Installationsskript aufgerufen werden. Dazu wird der URL *http://localhost/lx-crm/install.php* aufgerufen, wenn die Server auf der aktuellen Maschine laufen. Der Aufruf *localhost* muß man mit der IP-Adresse oder dem Netzwerknamen ersetzen, sollten Arbeits- und Serverrechner getrennt sein. Das Installationsskript erweitert die Datenbank um einige Tabellen und führt Tabellenerweiterungen durch. Weiterhin wird ein Benutzer *crmadm* angelegt, der als Administratoraccount der CRM dient. Seine Aufgaben werden später erläutert. Weiterhin wird ein Standardpaßwort für alle Benutzer eingerichtet. Es lautet in der vorliegenden Version *lxsystem*. Will man die CRM ohne vorherige ERP-Installation einsetzen, ist die Ein-

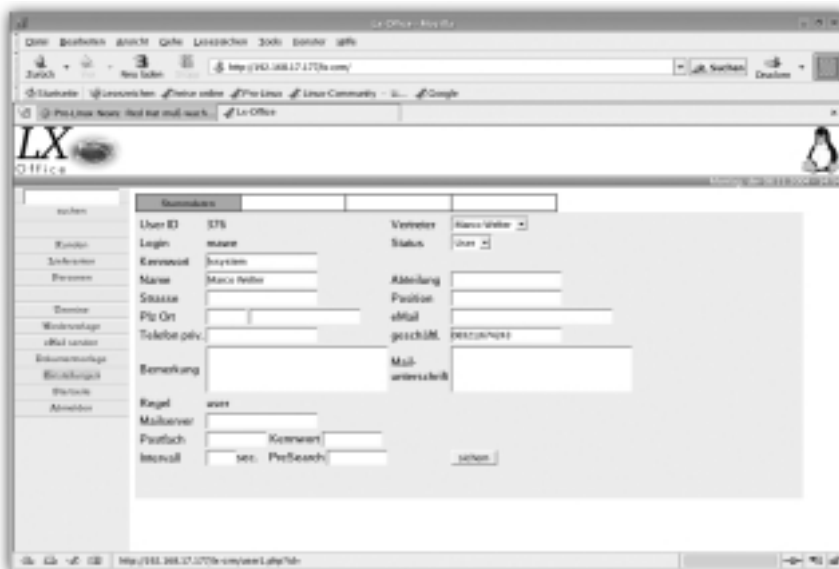


Bild 1: Benutzerstammdaten inklusive des Paßworts bearbeiten

tragung in der Datei `lx-crm/inc/conf.php` nicht erforderlich. Es ist dann auch ein anderes Installationskript zuständig. Man erreicht es unter der Adresse `http://localhost/lx-crm/ohneERP.php`. Anschließend ist die CRM bereit und kann benutzt werden. Es sollte aber vorher noch die Installationsdatei `install.php` im CRM-Verzeichnis gelöscht oder umbenannt werden. Die CRM wird ab sofort im Browser über die Adresse `http://localhost/lx-crm/aufgerufen`. Hier muß man sich mit dem in der ERP angelegten Benutzeraccount und seinem Default-Paßwort `lxsystem` einloggen. Ein in der ERP über den Administrationsbereich angelegter Benutzer muß sich einmal in der ERP eingeloggt haben, bevor er sich in der CRM einloggen kann.

Nach dem ersten Einloggen sollte und kann man das voreingestellte Paßwort verändern. Dazu wählt man im Menü den Punkt *Einstellungen*, unter dem man seine persönlichen Einstellungen inklusive des Paßworts ändert. Dieses Paßwort hat keinerlei Bedeutung bei der Benutzung der ERP, es ist nur für die CRM gültig. Für zukünftige Versionen ist aber eine gemeinsame Benutzerverwaltung für ERP und CRM geplant. Auch die Hinterlegung des Paßworts hier im Klartext soll in zukünftigen Versionen durch eine versteckte Anzeige ersetzt werden. An dieser Stelle kann auch ein IMAP-

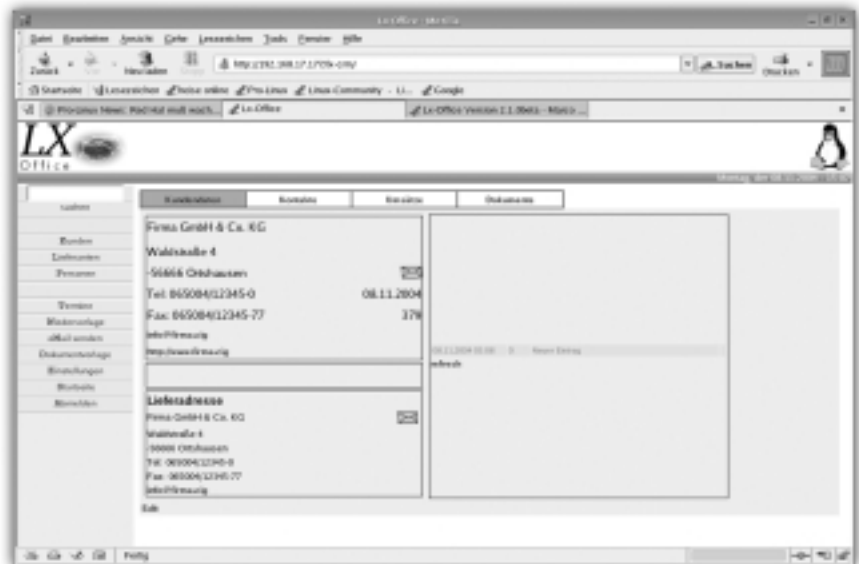


Bild 2: Anzeige Firmenstammdaten

Mailkonto angegeben werden. Die Mails, die in diesem Mailkonto liegen, lassen sich über den Menüpunkt *Wiedervorlage* erneut lesen und bearbeiten. Aber dazu später mehr.

Die CRM greift, wie schon bei der Installation ersichtlich ist, auf die gleichen Daten wie die ERP zu und ist primär als Ergänzung zur ERP gedacht. Alle Kontaktinformationen wie Kunden und Lieferantendaten stehen sowohl in der ERP als auch in der CRM zur Verfügung. In der ERP alleine ist es bereits möglich, zu einem Kunden oder Lieferanten einen Kontakt zu speichern. Es ist aber oft erforderlich, zu einer Firma mehrere Personen zu speichern. Diese Lücke schließt die CRM mit einem

umfangreichen Kontaktmanagement. Vorab sei erwähnt, daß die Bedienung der Kontakte *Kunden* und *Lieferanten* identisch ist. Das im folgenden mit Kunden gezeigte Verfahren ist also für die Lieferanten genauso gültig und soll deshalb auch nicht näher erläutert werden.

## Personalisierte Infos

Es soll angenommen werden, daß in der ERP ein Kunde »Firma GmbH & Co. KG« angelegt ist und dort der Einkäufer »Herr Franz Müller« als Kontakt hinterlegt ist. In der CRM ist die Firma zu finden, wenn man auf *Kunden* klickt und bei der A..Z Suche auf »F«. Es ist selbstverständlich auch möglich, über die *Erweiterte Suche* den Kunden zu finden. Nachdem in der angezeigten Liste die Firma gefunden wurde und angeklickt ist, erscheint die Anzeige der Stammdaten (Bild 2).

Neben den Stammdaten sind in Bild 2 rechts die bereits erfaßten Gesprächsverläufe mit diesem Unternehmen zusammengefaßt. In diesem Fall besteht nur die Möglichkeit, einen *Neuen Eintrag* zu erfassen. Über die vier Reiter kann man sich die dazugehörigen Kontakte, eine grafische Aufbereitung des Umsatzes und ein Dokumentenmanagement ansehen. Klickt man auf den Reiter *Kontakte*, erscheint eine ähnliche Anzeige wie bei *Firma*. Hier handelt es

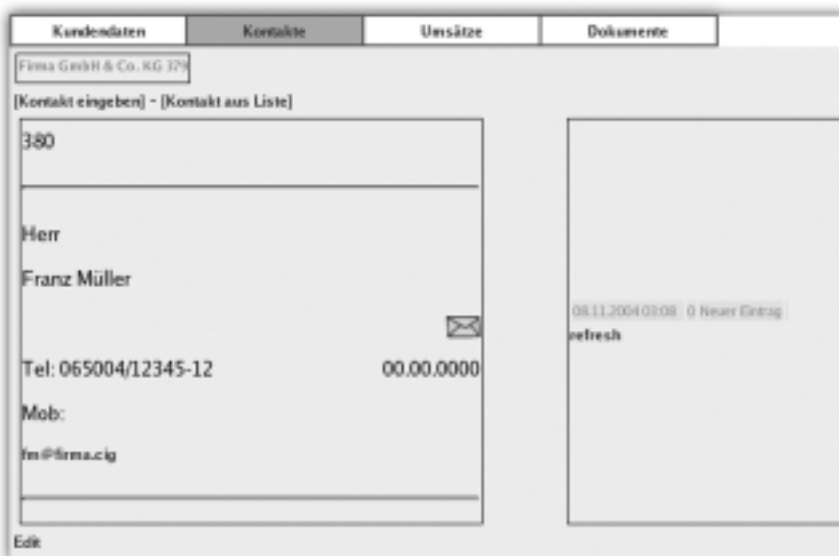


Bild 3: Anzeige Personenstammdaten zu Firma

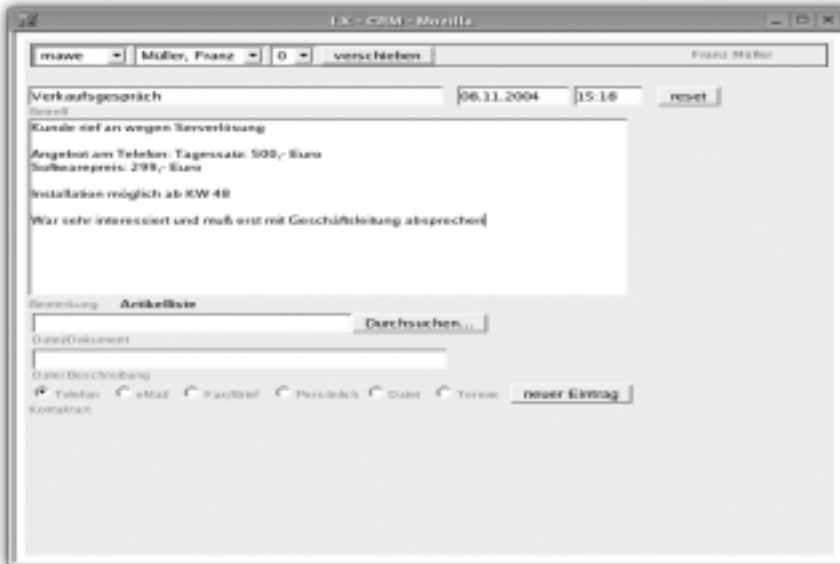


Bild 4: Gesprächsverlauf erfassen

sich dann um die persönlichen Informationen, die über die Kontaktperson gespeichert sind, und rechts nur um die Gespräche, die mit dieser Kontaktperson geführt wurden. Sind mehrere Kontakte zu einem Unternehmen gespeichert, erscheint erst eine Liste mit den erfaßten Kontaktpersonen.

An dieser Stelle kann man auch einen neuen Kontakt erfassen. Dazu wird auf den Link [Kontakt eingeben] geklickt oder man wählt aus den bereits erfaßten Personen eine aus. Dazu dient der Link [Kontakt aus Liste].

Platzhalter Für	
name	Firmenname, Name einer Einzelperson
name2	Zusatzbezeichnung der Firma, Name des Ansprechpartners
strasse	Straße
plz	PLZ
ort	Ort
datum	Aktuelles Datum
zeit	Aktuelle Uhrzeit

Tabelle 1: Platzhalter für Serienbriefe. Sie werden im Dokument mit eingeschlossenen »%«-Zeichen eingefügt, beispielsweise als %name%

Beim Neuerfassen einer Person, egal ob über den Menüpunkt *Personen* | *Edit/Neu* oder den angesprochenen Link *Kontakt eingeben*, gibt es eine Verknüpfungsspalte *Firma*. Daneben befindet sich ein Button mit einem Fragezeichen. Beim Klick darauf erscheint ein Pop-up-Fenster mit allen erfaßten Unternehmen, egal, ob Kunde oder Lieferant. Beim Klick auf das entsprechende Unternehmen werden der Firmenname und die FID (die datenbankinterne Firmen-ID) in das Formular übernommen. Damit besteht nun eine Verknüpfung zwischen der Person und der Firma. Erfasst man über den Link *Kontakt eingeben* eine neue Kontaktperson, ist die FID bereits ausgefüllt

und der beschriebene Schritt nicht mehr erforderlich.

Um einen Gesprächsverlauf zu erfassen, muß man unterscheiden zwischen solchen Verläufen mit der Firma allgemein und mit den einzelnen Ansprechpartnern. Mit wem der Kontakt zustandekam, ist in der ersten Zeile eines Gesprächsverlaufs ersichtlich. Je nachdem, ob man bei der Firma oder bei einem Kontakt auf *Neuer Eintrag* in der rechten Spalte klickt, ist neben dem eigenen Benutzeraccount der Ansprechpartner ersichtlich (Bild 4).

## Reports erzeugen

Im Feld *Betreff* ist ein aussagekräftiger Betreff für das entsprechende Thema auszuwählen, da er in der Übersicht aller Gesprächsverläufe zu einer Firma/Person erscheint. Zu einem Gesprächsverlauf kann man auch einen Untergesprächsverlauf oder auch Fortführung des Kontaktes erfassen. Sie sind dann nicht in der Gesamtübersicht zu sehen, sondern nur »in« dem entsprechenden Gesprächsverlauf (Bild 5).

Gibt man bei jedem Eintrag einen entsprechend aussagekräftigen Betreff ein, ist das Wiederfinden von wichtigen Informationen sehr leicht. Es besteht in den einzelnen Gesprächsverläufen auch die Möglichkeit, zusätzliche Dokumente abzuspeichern. Ihnen kann man eben-



Bild 5: Gesprächsverlauf fortführen

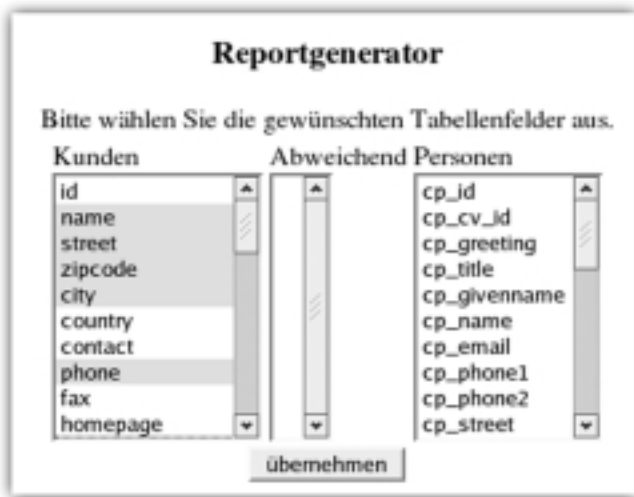


Bild 6: Inhalte für Report auswählen

falls eine zusätzliche Information mitgeben, um das Wiederfinden zu erleichtern. Weiterhin ist der Kontakt nach seiner Art kennzeichnbar. Es gibt die Möglichkeit, nach Telefon, E-Mail, Fax/Brief, Persönlich, Datei oder Termin zu unterscheiden. Diese verschiedenen Kontakte sind durch ein Kürzel und farblich ganz rechts in der Kontaktspalte ersichtlich (»T« und Gelb stehen in der Standardkonfiguration für »Telefonischer Kontakt«).

Bei Kunden und Lieferanten ist es in der *Erweiterten Suche* möglich, CSV-Dateien aus dem Suchergebnis zu erstellen. Dazu gibt man die gewünschten Suchkriterien in der Suchmaske ein und klickt auf den Button *Report*. Dann erscheint ein Auswahlfenster, welche Datenbankfelder mit in den Report übernommen werden sollen. Mit einem Klick auf *Übernehmen* wird eine CSV-Datei erstellt, die dann mit der Überschrift *Report* entweder zum Download oder zur Anzeige angeboten wird. Immer der letzte Report wird parallel im Verzeichnis *lx-crm/tmp/* abgelegt.

Weiter als Funktionalität in der CRM steht ein Gruppenterminkalender zur Verfügung. Gruppen kann nur der bereits angesprochene *crmadm* anlegen. Der Administrator hat unter *Einstellungen* mehrere Reiter zur Administration zur Verfügung. Sie dienen unter anderem dem Anlegen von Gruppen und dem Hinzufügen von Mitarbeitern zu den einzelnen Gruppen.

Der Terminplaner bietet die Möglichkeit, sich die Termine in der Tages-, Wochen- oder Monatsübersicht anzeigen zu lassen. In der Monatsübersicht ist an den Tagen, an denen ein oder mehrere Termine vorliegen, aus Übersichts-

gründen nur ein blauer Punkt hinterlegt. Ein Klick auf den entsprechenden Tag wechselt zur Tagesübersicht. Wenn man zu den Terminen einen Kunden oder Lieferanten über die Suchfunktion hinzufügt, erscheint der Termin nicht nur im Terminkalender, es erfolgt außerdem auch ein Eintrag im Gesprächsverlauf der Person.

Als weitere Funktionalität ist im CRM eine Wiedervorlage integriert. Sie ist, wie bereits erwähnt, über ein eingestelltes IMAP-Postfach implementiert. Weiterhin kann man sich hier Informationen hinterlegen, wie zum Beispiel Telefontermine, die man nicht unbedingt im Terminkalender haben möchte. Weiterhin ist es möglich, einzelne Mitarbeiter oder alle

Informationen in die Wiedervorlage hineinzustellen. Denkbar ist auch, daß zum Beispiel alle Faxe, die über einen Faxserver als E-Mail an eine bestimmte Mailadresse zugestellt werden, hier integriert werden. Auch können eingescannte Dokumente so zur Weiterbearbeitung an Mitarbeiter verteilt werden. Die Möglichkeit, die Termine, Dokumente oder E-Mails aus der Wiedervorlage bestimmten Kunden, Lieferanten oder Personen zuzuordnen, läßt diese dann im entsprechenden Gesprächsverlauf erscheinen.

Über den Menüpunkt *E-Mail senden* erscheint ein Maileditor. Er wird auch angezeigt, wenn man in den Kontaktansichten auf eine Mailadresse klickt. Die E-Mails, die hier geschrieben werden, werden als Kopie im entsprechenden Gesprächsverlauf hinterlegt. Über den Menüpunkt *Dokumente* lassen sich zudem Dokumentvorlagen (momentan OpenOffice.org- oder RTF-Dateien) definieren, die wie Serienbriefe angesprochen werden. Im entsprechenden Dokument werden Platzhalter definiert. Sie werden dann automatisch mit Datenbankinhalten befüllt. Voreingestellte Platzhalter sind in Tabelle 1 aufgelistet. Es sind eigene Platzhalter definierbar, die dann beim Erstellen eines Dokuments beim entsprechenden Kontakt über ein Formular befüllt werden können. ◆

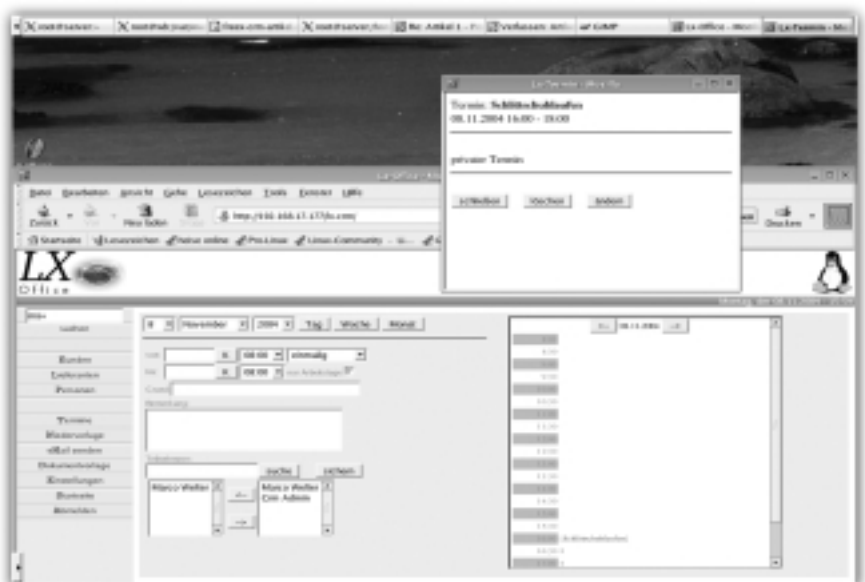


Bild 7: CRM – Terminkalender mit Anzeige eines eingetragenen Termins