

Brugervejledning



Indhold:

- [01 - CargoCRM - Login til CargoCRM](#)
- [02 - CargoCRM - Applikationer \(Hovedmenu\)](#)
- [03 - CargoCRM - Min menu \(Brugerdefineret menu\)](#)
- [04 - CargoCRM - Enheder - Liste](#)
- [05 - CargoCRM - Enheder - Tilføj ny / rediger](#)
- [06 - CargoCRM - Grupper](#)
- [07 - CargoCRM - Status](#)
- [08 - CargoCRM - Kontaktpersoner - Liste](#)
- [09 - CargoCRM - Kontaktpersoner - Tilføj ny / rediger](#)
- [10 - CargoCRM - Kontaktpersoner - Brugerstyring](#)
- [11 - CargoCRM - Kontaktpersoner - Import](#)
- [20 - CargoCALL - Opkaldsliste](#)
- [21 - CargoCALL - Opkald til kontakter](#)
- [22 - CargoCALL - Mine opkald](#)
- [23 - CargoCALL - Arrangementer - Liste](#)
- [24 - CargoCALL - Arrangementer - Tilføj ny / rediger](#)
- [25 - CargoCALL - Arrangementer - Deltagerliste](#)
- [26 - CargoCALL - Phonervalg](#)
- [27 - CargoCALL - Statistik](#)
- [28 - CargoCALL - Indstillinger CargoCRM-Call](#)
- [30 - CargoSMS - Afsend SMS via Webinterface](#)
- [31 - CargoSMS - Afsend SMS via Mail2SMS](#)
- [32 - CargoSMS - SMS-Grupper](#)
- [33 - CargoSMS - Skabeloner](#)
- [34 - CargoSMS - Indbakke](#)
- [35 - CargoSMS - Udbakke](#)
- [36 - CargoSMS - Indstillinger CargoCRM-SMS](#)
- [40 - CargoMAIL - Maillist - Liste](#)
- [41 - CargoMAIL - Maillist - Modtagere](#)
- [42 - CargoMAIL - Send Mails](#)
- [43 - CargoMAIL - Send SMS](#)
- [44 - CargoMAIL - Udbakke](#)
- [45 - CargoMAIL - HTML \(Kode til integration på websider\)](#)
- [46 - CargoMAIL - Indstillinger CargoCRM-Mail](#)



www.loadmate.dk - salg@loadmate.dk

01 - Login til CargoCRM

Man logger på CargoCRM via:

<http://login.cargocrm.net>

Det er muligt at oprette et link, der indeholder Username & Password, til direkte adgang:

[http://login.cargocrm.net/?language=da-DK&username=\[UN\]&password=\[PW\]](http://login.cargocrm.net/?language=da-DK&username=[UN]&password=[PW])

[UN] & [PW] erstattes med eget Username & Password.



Her taster man sit Username og Password til CargoCRM.

Under Language vælger man det sprog, man ønsker systemet skal vises på.


Dette er som standard til dansk, men er ligeledes sprogversioneret til følgende sprog:

- Engelsk
- Fransk
- Tysk
- Hollandsk
- Svensk

Det er muligt efter man er logget på CarcoCRM, at ændre sproget til et andet. Dette gøres ved at klikke på flagene i øverste højre hjørne.

Man kan ændre sine egne profildata, eks. Username eller Password ved at klikke på "Min profil" under SETUP.

Nærmere beskrivelse af de enkelte felter findes i denne brugervejledning under "Brugerstyring". ([Se evt. Kontaktpersoner - Brugerstyring](#))

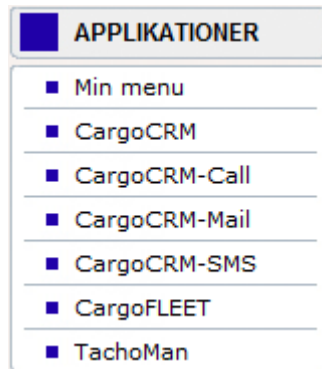
Såfremt der opstår behov for hjælp, kan brugervejledningen kaldes fra CargoCRM. Enten ved at klikke på "Hjælp" under SETUP, eller ved at klikke på ikonet  i øverste højre hjørne.

Man logger af CargoCRM ved at klikke på "Log af" under SETUP.

[\[TOP\]](#)

02 - Applikationer (Hovedmenu)

Efter login får man adgang til hovedmenuen, med mulighed for valg af applikationstype. Menuen indeholder kun de applikationer, man har adgang til.

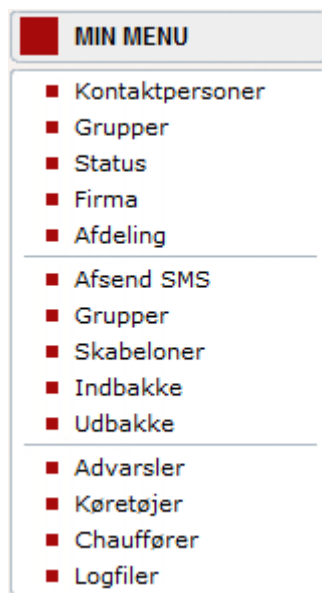


Man kan skifte mellem de enkelte applikationer ved at klikke på den ønskede applikation.

[\[TOP\]](#)

03 - Min menu (Brugerdefineret menu)

Med "Min menu" har man mulighed for at oprette en brugerdefineret menu.



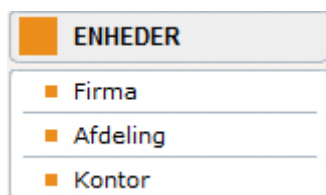
Denne kan opsættes på tværs af applikationerne, så man ikke skal skifte applikation for at finde en bestemt funktion.

Man opsætter "Min menu" ved at klikke på "Min menu" under SETUP.

[\[TOP\]](#)

04 – Enheder - Liste

CargoCRM er opbygget med en enhedsstruktur i tre niveauer:








- Firma er det overordnede niveau, og brugere herpå kan se alle kontakter i hele systemet.
- Afdeling er det mellemste niveau, og bruger herpå kan se alle kontakter, der er oprettet på afdelingen, samt kontakter oprettet på tilknyttede kontorer.
- Kontor er det laveste niveau, og brugere herpå kan kun se kontakter, der er oprettet på kontoret.

CargoCRM kan opsættes til at kontakter må oprettes uden tilknytning til en enhed. Disse kontakter vil således kunne ses af alle enheder. Ønskes denne mulighed, skal "Units – Use global" sættes til "Yes" under "Indstillinger" under SETUP.

Ved klik på hhv. "Firma", "Afdeling" eller "Kontor" fremkommer listen over de enheder der er oprettet på det pågældende niveau, grupperet på det overliggende niveau.

Units - Department		Count	
CargoCRM	LOADMATE ApS - Salgsafdeling	0	   

I kolonnen "Count" fremgår antallet af kontakter, der er oprettet på den enkelte enhed.

	Kalder en liste indeholdende de tilknyttede kontakter.
	Viser en liste over "status" sammentalt på de tilknyttede kontakter.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte enhed.
	Sletter enheden.
	Opretter en ny enhed, på det pågældende niveau.

[\[TOP\]](#)

05 - Enheder – Tilføj ny / rediger

Alle felter anført med * skal som minimum udfyldes:


Såfremt man opretter en ny "Afdeling" skal man angive det overordnede "Company".
Såfremt man opretter et nyt "Kontor" skal man angive det overordnede "Department".

ID	Dette er enhedens ID-nummer. Det er dette felt der angives ved import / eksport af kontakter for tilknytning af en enhed.
Description	Dette er enhedens navn

Følgende oplysninger kan gemmes på enheden:

Address	I disse to felter skrives enhedens vejnavn og eks. stednavn.
Zipcode	Postnummer på enheden.
City	Bynavn på enheden.
Country	Land på enheden.
Phone	Telefonnummer til enheden.
Mobile	Mobilnummer til enheden.
E-mail	E-mailadresse til enheden.
E-mail (cc)	E-mailadresse (cc) til enheden.
Sender name	Afsendernavn, der anvendes ved afsendelse af E-mail / SMS fra enheden.
Sender e-mail	E-mailadresse, der anvendes ved afsendelse af E-mail / SMS fra enheden.

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

****BEMÆRK!** - CargoCRM-SMS og CargoCRM-Call!**

SENDER NAME / SENDER EMAIL SKAL ALTID UDFYLDES

Såfremt disse ikke er udfyldt, afsendes der ikke SMS / EMAIL fra denne enheds brug af systemet.

****BEMÆRK!** - CargoCRM-Call!**

Reminder-beskeder om emner, der efter aftale skal "kontaktes senere" sendes i første omgang til den pågældende "Phoner" som SMS.

Såfremt denne kontakt ikke opdateres i systemet, sendes en reminderen først videre til phonerens tilhørende "Kontor". Og efterfølgende videre til det overliggende "Afdeling", hvis der stadig ikke foretaget opdatering på kontakten.












Disse reminder-beskeder sendes til de på enheden anførte E-mail.

[\[TOP\]](#)





06 - Grupper

Gruppefunktionaliteten i CargoCRM gør det muligt at opdele kontakter i forskellige grupper.

Ved klik på "Grupper" under KONTAKTER fremkommer listen over de grupper der er oprettet.

Kontaktpersoner - Grupper				
Beskrivelse	Antal			
1 - Emner	16701			
2 - Medlemmer	2503			
3 - Ansatte	36			

I kolonnen "Antal" fremgår antallet af kontakter, der er oprettet i den enkelte gruppe.

	Kalder en liste indeholdende de tilknyttede kontakter.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte gruppe.
	Sletter gruppen, men <u>ikke</u> kontaktpersonen fra CargoCRM.
	Opretter en ny gruppe.

****BEMÆRK!****

Disse grupper er gældende for ALLE enheder under samme "Firma".

Følgende felter skal udfyldes på gruppen:

Import ID	Dette er gruppens ID-nummer. Det er dette felt der angives ved import / eksport af kontakter for tilknytning af en gruppe.
Beskrivelse	Dette er gruppens navn

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Gem".










































Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

[\[TOP\]](#)





07 - Status

Statusfunktionaliteten i CargoCRM gør det muligt at tildele kontakter med forskellige status.

Ved klik på "Status" under KONTAKTER fremkommer listen over de status der er oprettet.

Kontaktpersoner - Status			 
ID	Beskrivelse	Antal	
1	1 - Oprettet	0	  
2	2 - Tildelt	12389	  
3	3 - Emne findes ikke	1028	  
4	4 - Emne ej truffet	1037	  
5	5 - Ingen interesse	1272	  
6	6 - Kontaktes senere	406	  
7	7 - Book møde	372	  
8	8 - Deltaget i møde	7	  
9	9 - Ønsker ansøgning	27	  
10	10 - Skrevet ansøgning	34	  
11	11 - Ej optaget	1	  
12	12 - Medlemmer	2631	  
13	13 - Ansatte	36	  

I kolonnen "Antal" fremgår antallet af kontakter, der er oprettet med den enkelte status.

	Kalder en liste indeholdende de tilknyttede kontakter.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte gruppe.
	Sletter status.
	Opretter en ny status.

****BEMÆRK!****

Oprettet status er gældende for ALLE enheder under samme "Firma".

Status 1-9 kan ikke slettes, da disse anvendes i CargoCRM-Call:


ID 1+2+4+6: Kontakter med denne status fremgår på opkaldslisten.

ID 6: Denne status opretter er opkaldspåmindelse, samt datosorteres på opkaldslisten.

Følgende felter skal udfyldes på den pågældende status:

Import ID	Dette er ID-nummer på den pågældende status. Det er dette felt der angives ved import / eksport af kontakter for tilknytning af en status.
Beskrivelse	Dette er navnet på den pågældende status.

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Gem".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

08 - Kontaktpersoner – Liste

Efter at have valgt "Kontaktpersoner" skal man vælge, hvad man vil se på listen.

Klikker man på knappen "List alle", vises alle de kontakter enheden har adgang til.

Man kan også søge, ved i boksen at skrive den tekst man ønsker at søge på, og trykke på knappen "Søgning".

Søgningen sker på alle felter på kontakten, og søger man eks. på anders, vil alle der hedder Anders og Andersen, og alle der bor på Randersvej og i Randers, blive vist.









Når man har foretaget sit valg fremkommer følgende liste:

Firma ▼▲	Navn ▼▲	Enhed ▼▲	
LOADMATE ApS	Theis Pedersen	CargoCRM (CargoCRM)	    






Listen er opdelt i sider af 30 kontaktpersoner.

Man kan bladre med ikonerne   eller vælge en "side" med . Listen kan sorteres ved klik på  på den ønskede kolonne.

Den øverste række med ikoner, foretager handlinger af mange kontakter:

	Giver adgang til en udvidet søgning af kontaktpersoner. Her kan søges på eks. "Anders" i specifikke felter, status, grupper, blanke felter mv.
	Klikker man på denne slettes ALLE kontaktpersoner, der er på listen (alle sider!)
	Giver adgang til at redigere oplysninger på alle kontaktpersoner, der er på listen, på én gang, eks. ændring af status eller enhed. Man kan også slette alt i felter.
	Opretter en SMS-gruppe. (Se evt. SMS-grupper)
	Opretter en E-mail i din lokale mailklient, til de udvalgte hvor feltet E-mail er udfyldt.
	Eksporterer udvalgte felter til en csv-fil på din lokale PC af de udvalgte personer.
	Importerer kontaktpersoner i CargoCRM. (Se evt. Kontaktpersoner – Import)
	Opretter en ny kontaktperson. (Se evt. Kontaktpersoner – Tilføj ny / rediger)

Rækken med ikoner på den enkelte kontaktperson, foretager kun handlinger på denne:

	Åbner Time/Sag på kontaktpersonen. (Tillægsmodul)
	Giver adgang til at skrive/læse historik den enkelte kontaktperson. Bemærk – Dette kan ikke rettes, slettes eller eksporteres fra CargoCRM.
	Åbner kontaktpersonen i CargoCRM-Call. (Se evt. Opkald til kontakter)
	Giver adgang til at redigere den enkelte kontaktperson. Herfra kan også sendes SMS / E-mail til kontaktpersonen. Samt oprette en kopi af kontaktpersonen.
	Sletter kontaktpersonen.

09 - Kontaktpersoner – Tilføj ny / rediger

Efter man har valgt at oprette en ny kontaktperson, eller at redigere en eksisterende, kan følgende oplysninger angives:








Enhed	Tilknytter kontaktpersonen til en enhed. (Se evt. Enheder – Liste)
Gruppe	Tilknytter kontaktpersonen til en gruppe. (Se evt. Grupper)
Status	Tildeler kontaktpersonen en status. (Se evt. Status)
Prioritet	Prioritering af kontaktpersoner
ID	Entydigt nummer (kundenr., medarbejdernr. osv) på kontaktpersonen. Bemærk at 00240255 og 240255 opfattes som forskellige. Såfremt dette er udfyldt, kan den enkelte kontaktperson opdateres via import. (Se evt. Kontaktpersoner – Import)
Type	Frit tekstfelt til angivelsen af kontaktttype. Såfremt man anvender CargoCRM – Call, vises dette felt på kontakten.
Firma	Firmanavn på kontaktpersonen
CVR-NR	CVR-nr. på firmaet
Navn	Navn på kontaktpersonen
Titel	Titel på kontaktpersonen
Fødselsdag	Fødselsdag på kontaktpersonen
Adresse	2 Adresselinjer på kontaktpersonen
Postnr	Postnr. på kontaktpersonen
By	By på kontaktpersonen
Land	Land på kontaktpersonen
Geo Koordinat	Geografiske koordinater på kontaktpersonen
Telefon	Telefon på kontaktpersonen
Fax	Fax på kontaktpersonen
Mobil	Mobil på kontaktpersonen.
E-mail	E-mail på kontaktpersonen.
E-mail 2	Alternativ E-mail på kontaktpersonen.
Website	Webside på kontaktpersonen.
Note	Note på kontaktpersonen. Bemærk – Dette kan ikke importeres eller eksporteres fra CargoCRM.

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Gem".



Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

Under hver kontaktperson står, hvornår denne er oprettet, sidst er ændret, og evt. sidst er logget på CargoCRM.

Beskrivelse af ikoner under "Kontaktpersoner – Tilføj ny / rediger":

	Åbner brugerstyring på kontaktpersonen. (Se evt. Kontaktpersoner – Brugerstyring)
	Opretter en kopi af kontaktpersonen, til oprettelse af eks. flere fra samme firma.
	Opretter en SMS til kontaktpersonen. (Se evt. Afsend SMS via Webinterface)
	Opretter en E-mail i din lokale mailklient.
	Viser positionen for de anførte koordinater på Google Maps.
	Søger efter koordinater. Klik på markøren på Google Maps for at overføre koordinaterne til kontaktpersonen. Husk at gemme ændringer.
	Åbner web-siden i et nyt vindue.


10 - Kontaktpersoner – Brugerstyring

Alle brugere i CargoCRM skal være oprettet til kontaktpersoner. For at tildele adgang til en bruger, findes den ønskede kontaktperson, hvorefter man åbner denne til redigering ved klik på . Herefter klikkes på , der åbner brugerstyringen.

Først angives følgende til kontaktpersonen:

Type	Administrator – Har fuld adgang til systemet. Kan selv til- / frakoble alle rettigheder på alle i systemet. User – Kan have begrænset eller fuld adgang til systemet. Kan evt. kun til- / frakoble rettigheder til andre, som han selv har.
Session Timeout	Den tid brugeren kan være logget på systemet, uden at være aktiv.
Start Application	Angiver den "applikation" starter i, ved login til CargoCRM.
Username	Brugernavn der anvendes ved login til CargoCRM.
Password	Adgangskode der anvendes ved login til CargoCRM.
Profile Data	Angiver hvilke oplysninger brugeren selv kan ændre via "Min profil" No: Brugeren kan ændre ovenstående indstillinger, dog ikke "Type". Yes: Brugeren har også adgang til at ændre sine kontaktoplysninger.

Herefter angives, hvilke rettigheder brugeren skal tildeles i CargoCRM. Dette gøres ved at "klikke" de enkelte rettigheder til eller fra.

Oplysningerne gemmes ved at klikke på knappen "Save".
Brugerens adgang til CargoCRM slettes ved at klikke på knappen "Delete".
Ved klik på  vendes tilbage til kontakten uden evt. ændringer gemmes.

Ønskes en rapport af alle brugere, der er oprettet i systemet, klikkes på "Rettighedsrapport" under SETUP.

Denne rapport er opdelt i "Administrators" og "Users", og viser følgende:


Navn på kontakten, samt brugernavn.
Hvilke rettigheder, den enkelte er tildelt.

Ved at klikke på "brugernavnet" kommer man direkte til "brugerstyring" på denne.

[\[TOP\]](#)

11 - Kontaktpersoner – Import

CargoCRM kan importere kontaktpersoner fra en semikolonsepareret tekstfil (csv-format).

Efter at have valgt "Kontaktpersoner" kan man klikke på  på øverste række med ikoner, hvorved man får adgang til importmodulet.

Først vælges den csv-fil, der ønskes importeret, ved at klikke på knappen "Gennemse".

Herefter vælges den import-type vi ønsker at anvende:

"Indsæt":

- Opretter alle kontaktpersonerne fra filen.
- Såfremt der importeres kontakter med et ID, der allerede findes i systemet, importeres disse ikke, men vises i stedet på en liste efter resten af importen er gennemført.

"Opdater – Alle felter":

- Opdaterer alle felterne på kontakterne ud fra et match på feltet ID.
- Bemærk at felter, der ikke importeres eller er blanke, vil blive tømt for data.

"Opdater – udvalgte felt(er)":

- Opdaterer kun felterne, der er medtaget i filen, på kontakterne ud fra et match på ID.

Herefter vælges hvilke felter csv-filen indeholder:


Dette kan enten gøres ved at placere en "header" på første linje af filen. Dvs. en overskrift til hver kolonne der angiver, hvilke data den enkelte kolonne indeholder. Disse "kolonnenavne" skal staves nøjagtigt som anført på listen over mulige importfelter.

Alternativt kan man undlade "headeren" og i stedet klikke af, hvilke felter filen indeholder. Bemærk at data i filen skal placeres i samme rækkefølge som på listen.

Slutteligt klikkes på knappen "Import", hvorefter filen importeres.

Ved klik på  vendes tilbage til "Kontaktpersoner" uden at gennemføre import.

****TIP****

Såfremt der er tvivl om, hvordan filen skal opbygges, kan man med fordel foretage en eksport af udvalgte data, ved klik på knappen . Denne fil kan eksporteres inkl. en header, der ligeledes indeholder eksempler på felterne "unit_id", "group_id" og "status_id".

Bemærk at det er muligt at eksportere fire felter, der ikke kan importeres:

idx	Internt system-ID.
created	Tidspunkt for oprettelsen af kontakten.
modified	Tidspunkt for seneste rettelse af kontakten.
login	Tidspunkt for seneste login af denne bruger.



[\[TOP\]](#)

20 - Opkaldsliste

Opkaldslisten indeholder de kontaktpersoner, der har status-ID 1+2+4+6 og indeholder "Navn", "Type", "Prioritet", "Status" samt evt. aftalt tidspunkt for senere kontakt.


Call Center ?

Unit Hjemmeværnskommandoen **Name** All **Priority** All **Status** All

Name	Priority	Status	
 Abdul Rahman El-Hakim Type: M		6 - Kontaktes senere	  

Listen er opdelt i sider af 30 kontaktpersoner.






Man kan bladere med ikonerne   eller vælge en "side" med 

Listen kan sorteres ved klik på  på den ønskede kolonne.

Listen kan filtreres med én eller flere af følgende:

Unit	Viser kun kontaktpersoner tilknyttet en bestemt enhed.
Name	Viser kun kontaktpersoner med et bestemt forbogstav i navnet.
Priority	Viser kun kontaktpersoner med en bestemt prioritet.
Status	Viser kun kontaktpersoner med en bestemt status.

Listen indeholder følgende ikoner på en den enkelte kontaktperson:

	Grøn prik indikerer at kontaktpersonen er ledig for udringning.
	Rød prik indikerer at kontaktpersonen er låst, da en phoner arbejder med kontakten. Efter 10 minutters inaktivitet, bliver kontaktpersonen "grøn" igen, således andre kan arbejde med denne.
	Åbner kontaktpersonen i "opkaldsskærmen". (Se evt. Opkald til kontakter)
	Giver adgang til at redigere den enkelte kontaktperson i CargoCRM.
	Sletter kontaktpersonen helt fra CargoCRM.

[\[TOP\]](#)

21 - Opkald til kontakter

Når en phoner klikker på  åbnes kontaktpersonen i "opkaldsskærmen".


"Opkaldsskærmen" er opdelt i tre sektioner:

Øverst vises kontaktoplysninger:

Caller	Navnet på den phoner, der ringer til kontaktpersonen.
Name	Navnet på kontaktpersonen.
Type	Typen der er påført på kontaktpersonen.
Phone	Telefonnr. på kontaktpersonen. *
E-Mail	E-mail-adressen på kontaktpersonen. *
Address 1+2	Adressen på kontaktpersonen. *
Zipcode	Postnr. på kontaktpersonen. *
City	By på kontaktpersonen. *

* Disse felter kan ændres direkte af phoneren og gemmes automatisk, når der gemmes en "handling" (Interest). Dette kræver ikke rettighed til at redigere kontakter i CargoCRM.

I den midterste sektion "Interest" vælges det phonervalg som udløses af phonerens kontakt til kontaktpersonen. Disse phonervalg opbygges inden brug af systemet og er gældende for ALLE enheder under samme "Firma". ([Se evt. Phonervalg](#))

Nederst vises evt. historik på kontaktpersonen. Både de notater der er lavet med  på kontaktpersonlisten i CargoCRM, samt dem der er oprettet i forbindelse med opkald fra CargoCRM-Call.


History	
Date time:	30-10-2006 20:24
Next contact:	30-11-2006 09:00
Caller:	Preben Juul Sørensen
Interest:	3 - Kontakt senere
Note:	Arb. i udlandet

[\[TOP\]](#)




22 - Mine opkald

"Mine opkald" er en liste, der indeholder de kontaktpersoner, den enkelte phoner selv har arbejdet med i CargoCRM-Call.

Call Center - My Contact List

Name	Date time	
Jakob Kirkegaard Jensen Status: 1 - Oprettet	08-03-2010 15:28:59	  
Dennis Rosenkilde Jeppesen Status: 12 - Medlemmer	21-03-2007 08:29:17	  

Listen indeholder "Navn", "Status" samt tidspunkt for seneste kontakt, og indeholder følgende ikoner på en den enkelte kontaktperson:

	Åbner kontaktpersonen i "opkaldsskærmen". (Se evt. Opkald til kontakter)
	Giver adgang til at redigere den enkelte kontaktperson i CargoCRM.
	Sletter kontaktpersonen helt fra CargoCRM.

[\[TOP\]](#)


23 - Arrangementer – Liste

Èn af mulighederne under "Phonervalg" er at invitere kontaktpersonerne til et arrangement.

Ved klik på "Arrangementer" under CALL CENTER fremkommer listen over de arrangementer der er oprettet.

Call Center - Events

Unit
Hjemmeværnskompagni Eshøj

Name ▼▲	Date time ▼▲	
Info aften - HVK ESH Unit: Hjemmeværnskompagni Eshøj Count: 0	29-10-2011 19:00	     








Under "Unit" er det muligt at filtrere listen, så den kun indeholder arrangementer tilhørende en bestemt enhed.

Listen indeholder følgende oplysninger:

Name – Linje 1	Navnet på arrangementer
Name – Linje 2	"Unit" - Enheden der afholder arrangementet
Name – Linje 3	"Count" - Antal der er tilmeldt arrangementet.
Date time	Start tidspunkt for aktiviteten.

Listen kan sorteres ved klik på ▼▲ på den ønskede kolonne.

Beskrivelse af ikoner under "Arrangementer – Liste":

	Kalder en liste indeholdende de tilmeldte kontakter.
	Mulighed for at sende en SMS til alle de tilmeldte.
	Mulighed for at sende en E-mail til alle de tilmeldte.
	Opretter en kopi af arrangementet.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på det enkelte arrangement
	Sletter arrangementet.
	Opretter et nyt arrangement.

[\[TOP\]](#)

24 - Arrangementer – Tilføj ny / rediger

Efter man har valgt at oprette et nyt arrangement, eller at redigere et eksisterende, kan følgende oplysninger angives:

Unit	Den enhed, der skal kunne se aktiviteten.
ID	Entydig ID til aktiviteten (eks. enhed+dato)
Start Date	Dato for start på aktiviteten. (ses på phonerens liste)
Start Time	Klokkeslæt for start på aktiviteten.
End Date	Dato for slutning på aktiviteten.
End Time	Klokkeslæt for slutning på aktiviteten.
Name	Aktivitets navn (ses på phonerens liste)
Description	Beskrivelse af aktiviteten.
Location	Sted hvor aktiviteten afholdes.
Reminder Date	Dato for udsendelse af reminder til deltagere.
Reminder Time	Klokkeslæt for udsendelse af reminder til deltagere.
Booking (Mail)	I felterne kan skrives en besked, der sendes til en mødedeltager, når phoneren har registreret ønsket om at deltage i mødet.
Booking (SMS)	Beskeder sendes kun såfremt de er udfyldt, og der er "check-mærke".
Reminder (Mail)	I felterne kan skrives en besked, der sendes til en mødedeltager på det angivne tidspunkt, som reminder om dennes booking.
Reminder (SMS)	Beskeder sendes kun såfremt de er udfyldt, og der er "check-mærke". Husk at sætte tiden, så systemet IKKE sender SMS eks. kl. 03.15.

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

****TIP****


Det er muligt at bygge SMS- / Mail-beskeder op med "keywords":

%%event_unit_id%%	Den enhed, der afholder aktiviteten.
%%event_id%%	Det entydige ID til aktiviteten.
%%event_name%%	Aktivitets navn.
%%event_location%%	Stedet hvor aktiviteten afholdes.
%%event_start_date%%	Dato for start på aktiviteten.
%%event_start_time%%	Klokkeslæt for start på aktiviteten.
%%event_end_date%%	Dato for slutning på aktiviteten.
%%event_end_time%%	Klokkeslæt for slutning på aktiviteten.
%%event_time_hour%%	Aktivitetens varighed i hele timer.

Anvendelse at disse keywords gør det let at kopiere events, samt beskeder rettes automatisk, såfremt et møde eks. flyttes!)













[\[TOP\]](#)

25 - Arrangementer – Deltagerliste

Ved klik på ikonet  på en arrangement på listen, vises hvilke deltagere, der er tilmeldt aktiviteten.




Call Center - Events - Signed up






Name	Date time	
Carsten Hjort Skildal Møller	22-02-2012 17:13	  
Mathias Valsø Thaagaard Andreasen	22-02-2012 17:28	  
Michael Martin Pedersen	22-02-2012 19:27	  
Thorbjørn Falkenstrøm Madsen	23-02-2012 17:21	  

Deltagerlisten indeholder navn på deltageren, samt tidspunkt for tilmelding.

Den øverste række med ikoner, foretager handlinger for aktiviteten:

	Eksporterer udvalgte felter til en csv-fil på din lokale PC af de udvalgte deltagere.
	Udskriver deltagerliste, indeholdende følgende oplysninger: Enhedens navn + Aktivitetens navn + Start tidspunkt for aktiviteten. Navn, adresse, mobilnr. og E-mail på de enkelte deltagere. Evt. notat på deltageren, der er skrevet i forbindelse med tilmeldingen.
	Gå tilbage til listen ved arrangementer.

Rækken med ikoner på den enkelte deltager, foretager kun handlinger på denne:









	Åbner kontaktpersonen i CargoCRM-Call.
	Giver adgang til at redigere den enkelte kontaktperson i CargoCRM.
	Sletter kontaktpersonen fra deltagerlisten, men <u>ikke</u> fra CargoCRM.

[\[TOP\]](#)




26 - Phonervalg

Det er muligt selv at definere phonervalg i CargoCRM-Call.

Ved klik på "Phonervalg" under CALL CENTER fremkommer listen over de valg der er oprettet.

Call Center - Interests			
Description			
1 - Ønsker medlemskab			
2 - Ønsker møde			
3 - Kontaktes senere			

Beskrivelse af ikoner under "Phonervalg":

	Giver adgang til at redigere phonervalget.
	Sletter phonervalget.
	Opretter et nyt phonervalg.

****BEMÆRK!****

Disse phonervalg er gældende for ALLE enheder under samme "Firma".

Følgende felter skal udfyldes på phonervalget:

ID	Et unikke ID-nummer / navn.	
Description	Beskrivelse (Vises på phonerens "opkaldsskærm")	
Handle	Her kan vælges mellem tre forskellige handlinger ved brug af phonervalg:	
	Event	Viser listen med de arrangementer, der er tilknyttet enheden. Giver også mulighed for at skrive et notat.
	Calendar	Viser en kalender, hvor tidspunkt for næste kontakt angives. Giver også mulighed for at skrive et notat.
	Note	Giver kun mulighed for at skrive et notat.
Status	Angiver hvilken status kontaktpersonen får efter ved brug af phonervalg.	

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

[\[TOP\]](#)

27 - Statistik

Ved klik på "Statistik" under CALL CENTER er det muligt at se en statistik over antallet af kontaktpersoner fordelt på status og tilknyttet enhed.

Call Center - Statistic



Unit

Totalforsvarsregion Nord- og Midtjylland

include subunits

Totalforsvarsregion Nord- og Midtjylland	Count
1 - Oprettet	0
2 - Tildelt	1649
3 - Emne findes ikke	0
4 - Emne ej truffet	0
5 - Ingen interesse	0
6 - Kontaktes senere	0
7 - Book møde	0
8 - Deltaget i møde	0
9 - Ønsker ansøgning	0
10 - Skrevet ansøgning	0
11 - Ej optaget	0
12 - Medlemmer	18
13 - Ansatte	13

Enheden vælges på listen "Unit".

Såfremt der sættes "check-mærke" i "include subunits", vises statistikken for den valgte enhed, samt underliggende enheder.

[\[TOP\]](#)

28 - Indstillinger CargoCRM-Call

CargoCRM-Call kan sende en automatisk påmindelse til en phoner om, at denne har en aftale med en kontaktperson om at blive kontaktet på et senere tidspunkt.

Reminder - Caller - Subject	Emnet på den mail der sendes.
Reminder - Caller - Mail	Teksten i den mail der sendes. Beskeder sendes kun såfremt de er udfyldt, og der er "check-mærke".
Reminder - Caller - SMS	Teksten i den SMS der sendes. Beskeder sendes kun såfremt de er udfyldt, og der er "check-mærke".

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

****BEMÆRK!****

Reminder-beskeden sendes til phoneren på det tidspunkt, denne har angivet som tidspunkt for næste kontakt.

Såfremt en phoner ikke ændrer tidspunkt eller status på kontakten inden for 2 dage, sendes samme besked til kontakten (feltet E-mail) på det tilhørende "Kontor".

Er der stadig ikke foretaget ændringer på kontakten efter 5 dage, sendes beskeden ligeledes til kontakten (feltet E-mail) på det tilhørende "Afdeling".

Reminder-beskeden er gældende for ALLE enheder under samme "Firma".

****TIP****

Det er muligt at bygge reminder-beskeder op med "keywords":

%%contact_id%%	ID på kontaktpersonen, der skal kontaktes.
%%contact_name%%	Navn på kontaktpersonen, der skal kontaktes.
%%contact_date%%	Dato for næste kontakttidspunkt
%%caller_unit_id%%	Enheden som phoneren, der har lavet aftalen, tilhører.
%%caller_id%%	ID på phoneren, der har lavet aftalen.
%%caller_name%%	Navnet på phoneren, der har lavet aftalen.

[\[TOP\]](#)

30 - Afsend SMS via Webinterface

Når CargoCRM-SMS åbnes kommer man direkte til menupunktet "Afsend SMS", hvorfra man hurtigt kan sende SMS til én eller mange modtagere på en gang.

Der er seks trin i at sende SMS:

- 1) Angiv hvem der skal modtage SMS'en:

Number	Mulighed for at taste ét mobil-nr.
Contact	Mulighed for vælge én kontakt fra CargoCRM med mobil-nr.
Group	Mulighed for at sende til en gruppe af kontakter fra CargoCRM. (Se evt. SMS-Grupper)

- 2) Angiv hvem der afsender SMS'en:

Sender Unit	Den enhed der sender SMS'en. Svares der på den sendte SMS vil dette komme i "Indbakke". Afhængigt af opsætning kan svar modtages retur som E-mail.
--------------------	--

- 3) Angiv hvilken SMS-type der skal afsendes:

Normal	SMS sendes til modtagerens mobil indbakke.
Flash	SMS sendes direkte til modtagerens display og gemmes <u>ikke</u> i modtagerens mobil indbakke.

- 4) Skriv beskeden:

Message	I denne boks skal selve SMS beskeden skrives. 1 SMS består af 160 tegn. Systemet tæller automatisk hvor mange tegn man har brugt og hvor mange SMS beskeder der sendes i alt.
Template	Hvis man har foruddefineret standard tekster, kan de vælges her. (Se evt. Skabeloner)

- 5) Angiv tidspunktet for afsendelse:

Send DateTime	Det er muligt at preprogrammere en forsendelse i fremtiden, ved at definere en dato og tidspunkt her. Indtil systemet når til det valgte afsendelses tidspunkt, ligger SMS beskeden i "Udbakke" som pending. Indtil da er det muligt at slette meddelelsen. Når systemet når til den valgte dato og tid, sendes SMS beskeden
Displace to send time (hours)	Alternativt til at angive en dato / tid for afsendelse, kan man angive en forskydning af afsendelsestidspunktet med +/-24 timer. Angivelse af negativt tal, kan bruges til at prioritere afsendelsen.

- 6) Når modtager(e) og besked er udfyldte kan SMS beskeden sendes ved at trykke på knappen "Send". Herefter kan beskedens følges i "Udbakke".

31 - Afsend SMS via Mail2SMS

Det er også muligt at afsende SMS fra et eksternt system via funktionen Mail2SMS til CargoCRM-SMS.

Dette kan eks. være fra en mailklient (MS Outlook etc.) eller sendt via SMTP.

Følgende "dele" skal sendes:

1) Til (To):

En modtager Uden landekode	12345678@cargocrm.net "Default country code " fra SMS-Settings tilføjes.
En modtager Med landekode	+4512345678@cargocrm.net (Husk + da CargoCRM-SMS ellers tilføjer eks. +45
Flere modtagere Uden landekode	12345678@cargocrm.net; 23456789@cargocrm.net (Alle modtagere adskilles med ;)
Flere modtagere Med landekode	+4512345678@cargocrm.net; +4523456789@cargocrm.net (Alle modtagere adskilles med ;)

2) Emne (Subject):

Uden afsenderenhed	Entydig "SMS-Key" på 32 tegn. Eks. 123456789A12345B7890C23456D8901F (Findes under "CargoCRM-SMS - Settings") Evt. svar på SMS registreres ikke!
Med afsenderenhed	Entydig "SMS-Key" på 32 tegn efterfulgt af "-" + enhed-ID Eks. 123456789A12345B7890C23456D8901F-TRNM Evt. svar på SMS registreres i enhedens "Indbakke", og som mail til enhedens "Sender e-mail", afhængigt af opsætning.

3) Tekst (Body):












Besked	Her skal selve SMS beskeden skrives. Husk 1 SMS består af 160 tegn!
--------	--

[\[TOP\]](#)

32 – SMS-Grupper










SMS-gruppefunktionaliteten i CargoCRM-SMS gør det muligt nemt at sende SMS til flere kontakter på én gang.

Ved klik på "Grupper" under SMS-GATEWAY fremkommer listen over de grupper der er oprettet.

SMS - Groups		
Description	Count	
HDEJY FRIVSTAB MAIL - oo, fo-po, fo1, iofld, ch/st	12	   
HVK Kjellerup	42	   
HVK-ESHØJ TEST	1	   
HVK-HERNING BM	29	   

I kolonnen "Count" fremgår antallet af kontakter, der er oprettet i den enkelte gruppe.

Beskrivelse af ikoner under "SMS-Grupper":

	Opretter en SMS til gruppen.
	Kalder en liste indeholdende de tilknyttede kontaktpersoner. Herindefra er det muligt eks. at slette enkelte tilknyttede kontakter fra gruppen:
	Opretter en SMS til kontaktpersonen.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte kontaktperson.
	Sletter kontaktpersonen fra gruppen, men <u>ikke</u> fra CargoCRM.
	Vender tilbage til listen <u>uden</u> evt. ændringer gemmes.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte gruppe.
	Sletter gruppen, men <u>ikke</u> kontaktpersonen fra CargoCRM.
	Opretter en ny gruppe.


Følgende felter skal udfyldes på gruppen:

Unit	Angiver hvem der kan benytte gruppen
Description	Dette er gruppens navn

Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.


Medlemmer til den enkelte gruppe tilføjes via Kontaktlisten i CargoCRM, enten ved "hurtig søgning", "Avanceret søgning" eller knappen "List Alle". ([Se evt. Kontaktpersoner – Liste](#))

Herefter klikkes på ikonet "SMS-gruppe" , hvorefter man vælger om de valgte kontaktpersoner skal tilføjes en ny (navn angives) eller eksisterende (vælges) gruppe. Herefter markeres de ønskede kontaktpersoner og man klikker på "Save".





33 – Skabeloner

Funktionen "Skabeloner" i CargoCRM-SMS gør det muligt at oprette nogle standard tekster til afsendelse via SMS.

Ved klik på "Skabeloner" under SMS-GETEWAY fremkommer listen over de grupper der er oprettet.

SMS - Templates		 
Description		
HDEJY - STAB ny Mail		  
HDEJY - STAB ny Mail 1		  

Beskrivelse af ikoner under "Skabeloner":

	Opretter en SMS med teksten fra skabelonen.
	Giver adgang til at redigere oplysningerne på den enkelte skabelon.
	Sletter skabelonen.
	Opretter en ny skabelon.

Følgende felter skal udfyldes på skabelonen:

Unit	Angiver hvem der kan benytte skabelonen.
Description	Dette er skabelonens navn
Message	Dette er selve teksten i skabelonen.
	Det er muligt at rette i SMS-teksten inden afsendelse. Evt. rettelser gemmes ikke i skabelonen.


Ovenstående gemmes ved at klikke på knappen "Save".

Ved klik på  vendes tilbage til listen uden evt. ændringer gemmes.

[\[TOP\]](#)

34 – Indbakke

Ved klik på "Indbakke" under SMS-GATEWAY fremkommer listen over SMS enheden, eller underliggende enheder, har modtaget svar på.

Folders - Inbox  

1












Sender	Date time
+4521474142 Ok... Jeg kommer... Ses	09-04-2012 18:08:16



Listen er opdelt i sider af 30 beskeder.

Man kan bladre med ikonerne   eller vælge en "side" med 

Beskrivelse af ikoner under "Indbakke":

	Opretter en SMS til den kontaktperson, der har svaret.												
	Viser detaljerne omkring svar-SMS'en: <table border="1"><tbody><tr><td>Number</td><td>Mobilnr. på den der har svaret.</td></tr><tr><td>Contact</td><td>Navn på den kontaktperson, der har svaret. Vises kun hvis numret er unikt oprettet på en kontaktperson.</td></tr><tr><td>Date time</td><td>Tidspunkt for modtagelsen af svaret</td></tr><tr><td>Message</td><td>Teksten fra svar-SMS'en</td></tr></tbody></table> <p>Beskrivelse af ikoner under "Indbakke - detaljer":</p> <table border="1"><tbody><tr><td></td><td>Opretter en SMS til den kontaktperson, der har svaret.</td></tr><tr><td></td><td>Vender tilbage til listen <u>uden</u> evt. ændringer gemmes.</td></tr></tbody></table>	Number	Mobilnr. på den der har svaret.	Contact	Navn på den kontaktperson, der har svaret. Vises kun hvis numret er unikt oprettet på en kontaktperson.	Date time	Tidspunkt for modtagelsen af svaret	Message	Teksten fra svar-SMS'en		Opretter en SMS til den kontaktperson, der har svaret.		Vender tilbage til listen <u>uden</u> evt. ændringer gemmes.
Number	Mobilnr. på den der har svaret.												
Contact	Navn på den kontaktperson, der har svaret. Vises kun hvis numret er unikt oprettet på en kontaktperson.												
Date time	Tidspunkt for modtagelsen af svaret												
Message	Teksten fra svar-SMS'en												
	Opretter en SMS til den kontaktperson, der har svaret.												
	Vender tilbage til listen <u>uden</u> evt. ændringer gemmes.												
	Giver adgang til at redigere den kontaktperson, der har svaret.												
	Sletter SMS'en fra "Indbakken".												
	Avanceret søgning efter beskeder i "Indbakken". <table border="1"><tbody><tr><td>Unit</td><td>Enheden der har modtaget svaret.</td></tr><tr><td>Status</td><td>Om svaret er læst eller ulæst via webinterfacet.</td></tr><tr><td>Number</td><td>Mobilnr., eller dele haraf, på den der har svaret.</td></tr><tr><td>Contact</td><td>Navn, eller dele haraf, på den kontaktperson der har svaret.</td></tr><tr><td>Message</td><td>Teksten, eller dele heraf, fra svar-SMS'en</td></tr><tr><td>Date from/to</td><td>Periode hvor i svaret er modtaget.</td></tr></tbody></table>	Unit	Enheden der har modtaget svaret.	Status	Om svaret er læst eller ulæst via webinterfacet.	Number	Mobilnr., eller dele haraf, på den der har svaret.	Contact	Navn, eller dele haraf, på den kontaktperson der har svaret.	Message	Teksten, eller dele heraf, fra svar-SMS'en	Date from/to	Periode hvor i svaret er modtaget.
Unit	Enheden der har modtaget svaret.												
Status	Om svaret er læst eller ulæst via webinterfacet.												
Number	Mobilnr., eller dele haraf, på den der har svaret.												
Contact	Navn, eller dele haraf, på den kontaktperson der har svaret.												
Message	Teksten, eller dele heraf, fra svar-SMS'en												
Date from/to	Periode hvor i svaret er modtaget.												

Der udover vises et "status-ikon" foran hver SMS:

	Indikerer at SMS'en er ulæst i webinterfacet.
	Indikerer at SMS'en er læst i webinterfacet.

35 – Udbakke

Ved klik på "Udbakke" under SMS-GATEWAY fremkommer listen over SMS enheden, eller underliggende enheder, har sendt. (SMS afsendt uden "Enhed" vises for alle!)

Folders - Outbox   

Status
All 






 1 

Recipient	Date time	
+4521474142  Husk der er møde i aften!	09-04-2012 18:01:00	  




Listen er opdelt i sider af 30 beskeder.

Man kan bladre med ikonerne   eller vælge en "side" med 

Beskrivelse af ikoner under "Udbakke":

	Viser detaljerne omkring SMS'en:	
	Number	Mobilnr. på modtageren.
	Name	Navn på modtageren. Vises kun hvis numret er unikt oprettet på en kontaktperson.
	Sender	Navn på den der har sendt SMS'en via webinterfacet.
	Status	Om SMS'en er usendt, ventende eller sendt.
	System	Sendt via Webinterface eller Mail2SMS
	Type	Normal eller Flash
	Registration	Tidspunkt for registrering af SMS'en
	Pending	Tidspunkt for ønsket afsendelse af SMS'en
	Sent	Tidspunkt for faktisk afsendelse af SMS'en
Message	Teksten fra SMS'en	
	Giver adgang til at redigere den kontaktperson, der har svaret.	
	Sletter SMS'en fra "Udbakken". (Sendte SMS kan ikke slettes)	
	Avanceret søgning efter beskeder i "Udbakken".	
	Unit	Enheden der har modtaget svaret.
	System	Sendt via Webinterface eller Mail2SMS.
	Status / type	Om SMS'en er usendt, ventende eller sendt.
	Number	Mobilnr., eller dele haraf, på modtageren.
	Contact	Navn, eller dele haraf, på modtageren.
	Message	Teksten, eller dele haraf, fra SMS'en
Date from/to	Periode hvor i SMS'en er sendt	
	Eksporterer status felter til en csv-fil på din lokale PC af de udvalgte SMS'er.	

Der udover vises et "status-ikon" foran hver SMS:

	Indikerer at SMS'en er ventende eller under afsendelse
	Indikerer at SMS'en er sendt.
	Indikerer at SMS'en ikke er sendt, pga. en fejl. Ved klik på ikonet, kan SMS'en forsøges gensendt.

36 - Indstillinger CargoCRM-SMS

Ved klik på "Indstillinger" under SMS-GATEWAY kommer man til en side, hvor man kan ændre indstillingerne for afsendelse og modtagelse af SMS.

SMS - Key	Entydig "SMS-Key" på 32 tegn, der skal anvendes ved afsendelse af SMS via Mail2SMS. Ved markering i "check-boksen", er det muligt at generere en ny kode. Dette bør gøres såfremt der er mistanke om misbrug!						
Default country code	Den standard landekode, der tilføjes mobilnr. der ikke starter med +, når SMS afsendes.						
Return e-mail	Angiver hvordan svar på SMS skal behandles: <table border="1"><tr><td>Disabled</td><td>Svar modtages ikke.</td></tr><tr><td>Unit</td><td>Svar sendes til den mailadresse, der er anført under "Sender E-mail" på enhedens kontaktside.</td></tr><tr><td>E-mail address</td><td>Svar sendes til de(n) anførte mailadresser.</td></tr></table>	Disabled	Svar modtages ikke.	Unit	Svar sendes til den mailadresse, der er anført under "Sender E-mail" på enhedens kontaktside.	E-mail address	Svar sendes til de(n) anførte mailadresser.
Disabled	Svar modtages ikke.						
Unit	Svar sendes til den mailadresse, der er anført under "Sender E-mail" på enhedens kontaktside.						
E-mail address	Svar sendes til de(n) anførte mailadresser.						
Auto reply	Returnering af et det "autosvar" til SMS-afsenderen. Sendes kun når feltet er udfyldt, og der er "check-mærke". Kræver ligeledes, at man har sit eget SMS-modem.						

Indstillingerne gemmes ved at klikke på knappen "Save".

****BEMÆRK!****

Indstillingerne er gældende for ALLE enheder under samme "Firma".

[\[TOP\]](#)