



EVENTIM.Inhouse

KUNDENVERWALTUNG

Anwendungsdokumentation

Dezember 2020

© CTS EVENTIM Solutions GmbH, Bremen

Inhalt

1	EINFÜHRUNG	5
2	EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK	6
2.1	Kundendatenanlage	6
2.2	Kundendatenpflege	8
2.2.1	Automatische Kundendatenüberprüfung einstellen	8
2.2.2	Kundendaten suchen	10
2.2.3	Kundendaten bearbeiten	11
2.2.4	Kundendaten ausgeben – DSGVO-Info	17
2.3	Kundendatenlöschung/-deaktivierung/-anonymisierung	19
2.3.1	Deaktivierungsgründe definieren	19
2.3.2	Einzelne Kundendatensätze löschen/deaktivieren	20
2.3.3	Mehrere Kundendatensätze löschen/deaktivieren	21
2.3.4	Kunden anonymisieren	23
2.4	Kundendatenimport/-export	26
2.4.1	Kundendaten importieren	26
2.4.2	Kundendaten exportieren	37
2.5	Dubletten-Bereinigung	38
2.5.1	Dubletten während des Importprozesses bereinigen	38
2.5.2	Dubletten automatisiert bereinigen	43
2.5.3	Dubletten manuell bereinigen	48
2.6	Kundendatenselektion	49
2.6.1	Eine Kategorie für die Selektion festlegen	49
2.6.2	Zeitraum eingrenzen	50
2.6.3	Ein- und ausschließende Kriterien festlegen	51
2.6.4	Zielgruppe auf Erfassungs- und Änderungsdatum eingrenzen	52
2.6.5	Auf Namen, Postleitzahlenbereiche, Firmen oder Privatpersonen eingrenzen	52
2.6.6	Ziel der Selektion definieren	53
2.6.7	Erweiterte Kundendatenselektion: Suche nach inaktiven Kunden	54
3	BACKOFFICE	58
3.1	Zugriffssteuerung für Kundenauswahlboxen	58
3.2	Rechtevergabe für die einzelnen Karteikarten	59
3.3	Felddefinitionen in der Kundenverwaltung	60
3.3.1	Beschriftungen der Felder anpassen	60
3.3.2	Pflichtfelder definieren	61

3.4	Anredetexte	62
3.5	Anschriftenformatierungen	64
3.5.1	Anschriftenformatierungen bearbeiten	64
3.5.2	Bearbeitete Anschriftenformatierungen ins System übernehmen	68
3.6	Vorbelegungswerte	69
3.7	Positionscodes und Positionen	70
3.8	Branchengruppen und Branchen	71
3.9	Kundendaten-Exportformate	72
4	AUSWERTUNG VON KUNDENDATEN	74
4.1	Kundenstatistik	74
4.2	Kundenhistorie	75
4.3	Adresshistorie	76
5	INDEX	78
6	KONTAKT	80

1 EINFÜHRUNG

Eine gepflegte Kundenverwaltung ist das A und O für den täglichen Umgang mit Kundendaten. Nur ein vollständiger und transparenter Kundendatenbestand erleichtert Ihnen den Kontakt zu Ihren Kunden, ermöglicht die Durchführung von Marketingaktionen und führt zu sichtbaren Ergebnissen.

Aus einem weiteren wichtigen Grund ist es notwendig, dass Sie das Thema Kundendaten im Hinblick auf Vollständigkeit und korrekte Handhabung in Ihrem Hause überdenken: Mit der überarbeiteten Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die mit dem 25.05.2018 in Kraft trat, sind alle (Kultur-)Einrichtungen, die Kundendaten speichern und weiterverarbeiten dazu verpflichtet, jederzeit auf Anfrage seitens der Datenschutzbehörde oder auch des Endkunden Auskunft über den aktuellen Kundendatenbestand zu erteilen. Damit einhergehend sind solche Einrichtungen, die Kundendaten erheben, auch dazu angehalten, einen eigenen Datenschutzbeauftragten zu bestimmen, der sich im Rahmen der Verantwortlichkeit für Rückfragen und Klärung im Bedarfsfall zur Verfügung stellt.¹

Die Grundlage für die korrekte Hinterlegung von Kundendaten bildet die zentrale INHOUSE-Adressdatenbank, die Sie über den Menüpunkt *Kundenverwaltung* aus vielen INHOUSE-Modulen heraus erreichen. Diese ermöglicht es Ihnen, zentrale Kundendaten mit verschiedenen Zusatzdaten zu ergänzen. Selbstdefinierbare Merkmale wie z. B. *VIP* oder *Opernliebhaber* runden das Kundenprofil ab.

Diese Dokumentation soll Sie beim Anlegen und Pflegen Ihrer Kundendaten unterstützen und zeigen, welche Funktionen die INHOUSE-Kundenverwaltung anbietet, um die gesammelten Daten – gerade im Sinne der geänderten Europäischen Datenschutzgrundverordnung – weiter zu verwerten und ordnungsgemäß zu archivieren. Sie richtet sich somit an alle Mitarbeiter in Ihrem Hause, die mit INHOUSE arbeiten und maßgeblich bei der Anlage von Kundendaten beteiligt sind, sei es an der Tages- bzw. Abendkasse oder in der Administration.

Weiterführende Aktionen mit Kundendaten wie z. B. die Verwendung dieser für E-Mail-Kampagnen und automatisierte Service-Mails vor und nach Veranstaltungen, können Sie unserem separaten *Marketing-Leitfaden*² entnehmen.

¹ An dieser Stelle verweisen wir auf unsere eigens zum Thema Datenschutzgrundverordnung erstellte Handreichung, die umfangreich auf die verschiedenen INHOUSE-Funktionen eingeht, die Sie bei der Einhaltung der DSGVO unterstützen soll. Sie finden Das Dokument wie gewohnt auf unserer Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation* zum Download.

² Verfügbar zum Download über unsere Website <https://www.eventim-inhouse.de> im Bereich *Dokumentation*.

2 EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK

Die Kundenverwaltung erreichen Sie von fast jedem INHOUSE-Modul aus.³ Alle Daten werden in einer zentralen Datenbank erfasst, auf die sowohl die Kasse, das Abonnement-Büro als auch der INHOUSE-Webshop zugreifen können.

In den nachfolgenden Kapiteln erhalten Sie detaillierte Informationen zur Anlage und Pflege Ihrer Kundendatenbank.

2.1 Kundendatenanlage

Gerade wenn viele Mitarbeiter in einem Haus beschäftigt sind, ist die Gefahr groß, dass die Adressdatenbank schnell unübersichtlich wird. Meistens werden die Kundendaten nicht einheitlich oder nur unvollständig erfasst. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich vorab Gedanken darüber machen, auf *welche* Daten es Ihnen ankommt und *wie* diese angelegt werden sollen.

Tipp

Legen Sie am besten in einem hausinternen Dokument die Qualitätskriterien fest, die für die Aufnahme und Pflege von Adressdaten gelten sollen. Solch ein Leitfaden empfiehlt sich insbesondere für (häufig wechselnde) Aushilfen und neue Mitarbeiter an der Tages- und Abendkasse.

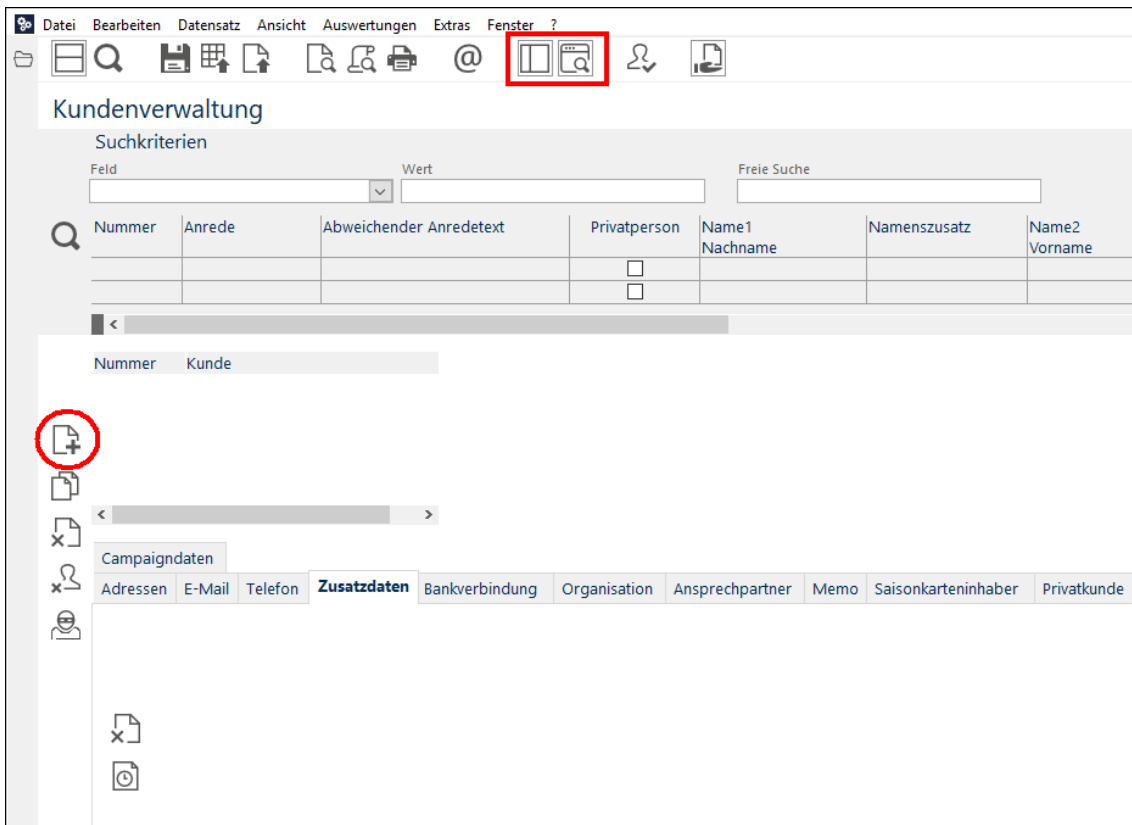
Das Kundendatenformular ermöglicht Ihnen eine effiziente Kundendatenerfassung. Sie sehen auf einen Blick alle relevanten Daten, die bei der Neuanlage eines Kunden wichtig sind.

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundenverwaltung*

Das System öffnet die INHOUSE-Kundenverwaltung standardmäßig mit aufgeklapptem Suchbereich. Aktivieren Sie in der Toolbar ggf. noch die Icons *Formular* und *Navigationsliste*, um eine erweiterte Ansicht der anzulegenden Daten zu erhalten.

Klicken Sie auf das Icon *Datensatz einfügen* (Datenblatt mit Pluszeichen), um einen neuen Datensatz anzulegen.

³ Der Einfachheit halber haben wir in dieser Dokumentation weitestgehend die INHOUSE-Systemverwaltung als Ausgangsmodul für die Darstellungen gewählt. Im weiteren Verlauf verzichten wir auf die Modulangebe und geben den Pfad entsprechend mit **Kundenverwaltung** / *[Programmname]* wieder.



Das System legt eine Kundennummer nach fortlaufendem Prinzip an. Die Checkbox *Privatperson* ist standardmäßig aktiviert. Diese gibt an, ob es sich bei dem anzulegenden Kunden um einen Privatkunden oder eine Firma bzw. Organisation handeln soll (vgl. Kapitel 2.2.3.6 und 2.2.3.7). Deaktivieren Sie die Checkbox, wenn Sie einen Firmendatensatz erfassen möchten.

Im Formular sind je nach Einstellung die Felder Gelb hinterlegt, die als Pflichtfelder von Ihrem Administrator für die Kundenerfassung definiert wurden (vgl. Kapitel 3.3.2).

Mithilfe der Tabulator-Taste können Sie nacheinander die Felder des Formulars anwählen, in der Reihenfolge, in der Sie die Daten in der Regel beim Kunden erfragen. Zusätzliche Informationen können ggf. zu einem späteren Zeitpunkt erfasst werden (vgl. Kapitel 2.2.3).

Kundenverwaltung

Nummer	Kunde
315	Nachname, Vorname Straße 1 28195 Bremen

Nummer 315 Privatperson Merkmal ABC-Analyse Straße Hausnummer 1

Anrede Herr (1) Adresszusatz Land Deutschland (1)

Titel 1 Titel 2 PLZ 28195 Ort Bremen Ortsteil

Namenszusatz Nachname Nachname

Vorname Vorname

Abweichender Empfänger Telefon Vorwahl Durchwahl Mobil Vorwahl Durchwahl

Speichern Sie den Kundendatensatz über das *Speichern*-Icon (Diskette) in der Toolbar ab.

2.2 Kundendatenpflege

Kundendaten erfordern eine permanente Aufmerksamkeit und müssen regelmäßig überprüft und nachgepflegt werden, damit sie auf dem neuesten Stand sind und somit den Bestimmungen der DSGVO entsprechen.

Durch persönliche Veränderungen wie Wechsel des Wohnorts oder Heirat ändern sich schnell Postanschrift und Telefonnummern. Schlecht oder teilweise gepflegte Kundendaten sorgen für hohe Kosten beim Druck und postalischen Versand von Material und Tickets – es kann dadurch vorkommen, dass die Adressaten ihre Ware nicht rechtzeitig erhalten oder Sie Ihre Kunden nicht erreichen können.

Bitte beachten Sie!

Laut Europäischer DSGVO gilt es zu berücksichtigen, dass jede betroffene Person das Recht auf Auskunft (Artikel 15 DSGVO), das Recht auf Berichtigung (Artikel 16 DSGVO), das Recht auf Löschung (Artikel 17 DSGVO), das Recht auf Datenübertragbarkeit (Artikel 20 DSGVO) sowie das Recht auf Widerspruch (Artikel 21 DSGVO) bezüglich der übermittelten personengebundenen Daten hat.⁴

2.2.1 Automatische Kundendatenüberprüfung einstellen

EVENTIM.Inhouse bietet zu diesem Zweck einen Automatismus an, der Ihre Mitarbeiter dabei unterstützen soll, eine Überprüfung der Kundendaten in regelmäßigen Abständen vorzunehmen.

Sobald Sie nach einem Kunden suchen, dessen Daten seit längerem nicht mehr überprüft wurden, gibt das System eine entsprechende Hinweismeldung aus.

⁴ Sehen Sie sich hierzu im Detail unsere DSGVO-Handreichung an, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Barverkauf: Reservieren

Veranst.-Suche	Auftrag 3409	Plätze 2	Betrag 148,00 EUR	Kunde
----------------	--------------	----------	-------------------	-------

F 1577	Mo 24.12.2018 19:00	600	Georg Friedrich Händel Harfenkonzert B	Blauer Saal (Seatmap)
--------	---------------------	-----	--	-----------------------

Auftrag 3409 Auftragscode 788-813409 noch zu zahlen 148,00 EUR

Kunde

Ansprechpartner

Rückfragen über

Versandart **Abholer**

Abholer

Bemerkung

Auftragsgebühr Betrag

Auftrag bestätigen

Nicht bestätigen (Kartenverkauf)

mit Druckdokument

Schriftverkehr an

Reservierungsrist **Mo 24.12.2018 23:59:00**

Kunden suchen ✕

Die Daten des Kunden wurden seit längerem nicht mehr geändert. Sie sollten daher geprüft werden.

Reservierungsfenster im Modul Kartenverkauf

Die Abstände, in denen die Kundendaten überprüft werden sollen, können Sie in der INHOUSE-Systemverwaltung konfigurieren.

→ **Systemverwaltung** / Basisdaten / Firmendaten bearbeiten

Firmendaten bearbeiten

Anbindung Zutrittskontrolle

Sperrgrund bei Ersatzdruck

Sperrgrund bei Storno

Finanzamt

Steuernummer

Kundenstatistik

Berücksichtigte Mandanten

Kundenverwaltung

Prüfintervall für Kunden (Monate)

WEB

Maximale Anzahl der Anmeldeversuche

Double-Opt-In: Gültigkeit Link in Stunden

2.2.2 Kundendaten suchen

Um einen bereits angelegten Kundendatensatz aufzurufen, gibt es verschiedene Möglichkeiten.

Die meisten Kundendaten werden an der Tages- bzw. Abendkasse benötigt. Das Kassenspersonal erfasst einen Auftrag im Kartenverkauf und möchte nachschauen, ob ein Kunde bereits im System vorhanden ist.⁵

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Auf der Reservierungsebene eines Auftrags können Sie im Feld *Kunde* einfach den Nachnamen oder Teile des Nachnamens eingeben. Es ist auch möglich, Teile des Nachnamens und des Vornamens kommasepariert hintereinander einzugeben (Suche nach Teildaten mit der [*]-Taste möglich).

Ihr Systemadministrator kann im System einstellen, ob bei der Suche zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden werden soll oder nicht.⁶ Wir empfehlen, diese Unterscheidung nicht zu machen, um die Fehlerquote (gerade bei Andrang an der Kasse) gering zu halten.

The screenshot shows the 'Barverkauf: Reservieren' interface. At the top, there is a search bar with 'Veranst.-Suche' selected. Below it, the current order details are displayed: 'Auftrag 3410', 'Plätze 2', 'Betrag 148,00 EUR', and 'Kunde'. The event details are 'F 1577', 'Mo 24.12.2018 19:00', '600', 'Georg Friedrich Händel Harfenkonzert B', and 'Blauer Saal (Seatmap)'. The main form contains several fields: 'Auftrag 3410', 'Auftragscode 788-263410', 'noch zu zahlen 148,00 EUR', 'Auftrag bestätigen', 'Nicht bestätigen (Kartenverkauf) mit Druckdokument', 'Schriftverkehr an', 'Druckanschrift (bei E-Mail, Fax)', 'Versandart', 'Abholer', 'Abholer', 'Bemerkung', 'Reservierungsfrist Mo 24.12.2018 23:59:00', 'Auftragsgebühr', 'Dispatch fee (1)', and 'Betrag 0,00 EUR'. The 'Kunde' field is highlighted with a red box, and the search results show 'Nachn*'.

Das System öffnet die *Auswahlbox der Kundenverwaltung* und zeigt die gefundenen Kundendatensätze an.

Wenn keine passenden Kundendaten vorhanden sind, gibt das System eine entsprechende Hinweismeldung aus. Ein neuer Datensatz kann angelegt werden (siehe Kapitel 2.1).

⁵ Mehr Informationen zur Buchung bzw. Reservierung im Kartenverkauf enthalten Sie in der Anwendungsdokumentation *Kartenverkauf*, verfügbar über unserer Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

⁶ **Systemverwaltung** / Basisdaten / Länderkennungen bearbeiten im Feld *Automatische Groß-/Kleinschreibe-Korrektur*.

Alternativ kann die Kundenverwaltung auch direkt über den Button *Kundendaten* aufgerufen werden, ohne dass Sie im Feld *Kunde* Daten eingeben.

Barverkauf: Reservieren

Veranst.-Suche Auftrag 3410 Plätze 2 Betrag 148,00 EUR Kunde

F 1577 Mo 24.12.2018 19:00 600 Georg Friedrich Händel Harfenkonzert B Blauer Saal (Seatmap)

reservieren bezahlen
Sitzplan ändern drucken

Kundendaten Memotext
Marketingcodes
speichern

Auftrag 3410 Auftragscode 788-263410 noch zu zahlen 148,00 EUR Auftrag bestätigen Nicht bestätigen (Kartenverkauf) Preiskennung
mit Druckdokument Rechnungszusatz
Schriftverkehr an ext. Bestellnummer
Druckanschrift (bei E-Mail, Fax) Auftragsbesitzer Anja (Dokumentation) (788)

Kunde Nachn*
Anspruchspartner
Rückfragen über
Versandart
Abholer
Bemerkung
Auftragsgebühr Dispatch fee (1) Betrag 0,00 EUR

Preis andrucken Karten drucken Sonderreservierung
Rechenierungsdrit Mo 24.12.2018 23:59:00

Nutzen Sie die Felder der Suchkriterien, um z. B. nach Nummer, Name, Vorname, Geburtsdatum etc. zu suchen (auch hier funktioniert die Suche nach Teildaten mit der [*]-Taste). Das System zeigt die gefundenen Datensätze an.

Fahren Sie mit der gewünschten Bearbeitung fort wie in den nachfolgenden Kapiteln 2.2.3 und 2.2.4 beschrieben.

2.2.3 Kundendaten bearbeiten

Auf den Karteikarten im Detailbereich der Kundenverwaltung können Sie zusätzliche Daten zum Kunden erfassen. Einige dieser Daten werden automatisch aus dem Datenbereich mitübernommen, andere müssen extra eingegeben werden.

Hinweis:

Mithilfe des Programms *DSGVO-Info (Kundenverwaltung / Extras)* können genau diese Felder aus dem Daten- und Detailbereich abgefragt und auf Kundenanfrage (Artikel 15, DSGVO) entsprechend ausgegeben bzw. ausgehändigt werden (Siehe auch Kapitel 2.2.4).

Sie können die Ansicht der einzelnen Karteikarten individuell einschränken (vgl. Kapitel 3.1). Dies hat den Vorteil, dass Ihre Kundenverwaltung aufgeräumter erscheint und nur die Optionen beinhaltet, die Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit im Umgang mit Kundendaten wirklich benötigen.

2.2.3.1 Karteikarte Adressen

Wenn Sie im Datenbereich eine Adresse eintragen, wird diese systemseitig als Standardadresse (Checkbox in der Spalte *Standard* ist aktiviert) in den Detailbereich in die Karteikarte *Adressen* übernommen. Über die Spalten *Gültig vom* und *Gültig bis* können Sie die Gültigkeit mehrerer Standardadressen steuern (Beispiel: Zweitwohnsitz).

2.2.3.2 Karteikarte E-Mail

Wenn Sie im Datenbereich eine E-Mail-Adresse eintragen, wird diese systemseitig als Standard-E-Mail-Adresse (Checkbox in der Spalte *Standard* ist aktiviert) in den Detailbereich in die Karteikarte *E-Mail* übernommen.

Sie können E-Mail-Adressen je nach Typ hinterlegen, z. B. auch Homepage-Adressen.

Über die Icons *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren* können Sie veraltete E-Mail-Adressen entsprechend entfernen, sodass sie nicht mehr vom System für die Verarbeitung herangezogen werden.⁷

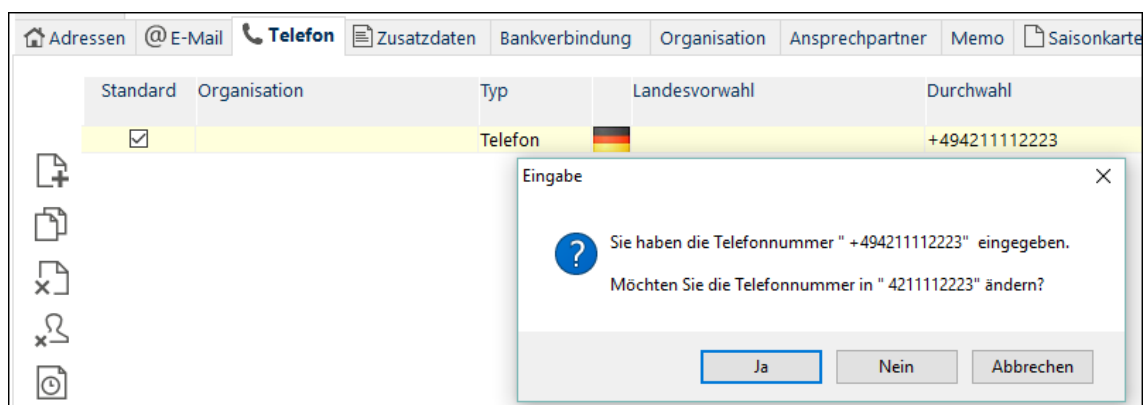
Über das Icon *Historie anzeigen* (Datenblatt mit Uhr) können Sie sich den Änderungsverlauf für die hinterlegten E-Mail-Adressen anzeigen lassen.

2.2.3.3 Karteikarte Telefon

Wenn Sie im Datenbereich unter *Telefon* oder *Mobil* eine Telefonnummer eintragen, wird diese systemseitig als Standardtelefonnummer (Checkbox in der Spalte *Standard* ist aktiviert) in den Detailbereich in die Karteikarte *Telefon* übernommen.

Es erfolgt eine automatische Telefonnummernerkennung in der Unterteilung nach nationalen und internationalen Telefonnummern. Bei nationalen Telefon- bzw. Fax- oder Mobilnummern entfällt entsprechend die internationale Vorwahl (im Beispiel von Deutschland die +49 bzw. 0049). Landesvorwahlen werden somit automatisch erkannt und so umgesetzt, wie sie im Programm *Länderkennungen bearbeiten* (**Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Länderkennungen bearbeiten*) hinterlegt sind.

Bei der Eingabe von neuen Telefon- bzw. Faxnummern führt INHOUSE eine automatische Vorwahlkorrektur durch. Wird z. B. die Vorwahl in das Feld *Durchwahl* mit eingetragen, gibt das System einen Korrekturvorschlag aus, den der Anwender übernehmen kann (Klick auf den Button *Ja*). Dabei bleibt die Gliederung gleich, Bindestriche und andere Sonderzeichen werden durch Leerzeichen ersetzt. Wenn Sie auf den Button *Nein* klicken, wird der Änderungsvorschlag vom System nicht übernommen. Beim Klick auf den Button *Abbrechen* brechen Sie die Bearbeitung der Telefonnummer komplett ab.



⁷ Mögliche Deaktivierungsgründe können unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* individuell angelegt werden.

Die im Feld *Telefonnummer* als Standard gekennzeichnete Telefon-, Fax- oder Mobilnummer wird entsprechend für alle Druck- und Ausweisdokumente herangezogen.

Über die Icons *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren* können Sie veraltete Nummern entsprechend entfernen, sodass sie nicht mehr vom System für die Verarbeitung herangezogen werden.

2.2.3.4 Karteikarte Zusatzdaten

Auf der Karteikarte *Zusatzdaten* können Sie dem Kunden ein ABC-Merkmal zuweisen oder einen Aliasnamen vergeben.

Ein ABC-Merkmal⁸ dient der Klassifizierung eines Kunden nach seinem Kaufverhalten (z. B. A: Große Anzahl Käufe; B: Mittlere Anzahl Käufe; C: Gelegenheitskäufe). Dieses Merkmal kann ganz unabhängig von der ABC-Analyse im Marketing-Modul vergeben werden.

Im Feld *Aliasname* können Sie durch Leerzeichen abgetrennt mehrere Aliasnamen für den ausgewählten Kunden hinterlegen. Der Aliasname kann auf der Reservierungsebene im INHOUSE-Kartenverkauf im Feld *Kunde* eingegeben und so für die Suche der Kundendaten herangezogen werden (vgl. Kapitel 2.2.2).

2.2.3.5 Karteikarte Bankverbindung

Auf der Karteikarte *Bankverbindung* können Sie verschiedene Bankkonten für den ausgewählten Kunden hinterlegen.

Eine Standardbankverbindung können Sie über die Checkbox in der Spalte *Standard* definieren.

Über die Icons *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren* können Sie veraltete Bankverbindungen entsprechend entfernen, sodass sie nicht mehr vom System für die Verarbeitung herangezogen werden.

Über das Icon *Historie anzeigen* können Sie sich den Änderungsverlauf für die hinterlegten Bankverbindungen anzeigen lassen.

2.2.3.6 Karteikarte Organisation

Sie können einzelne Kundendatensätze Organisationen (Firmen) zuordnen, die ebenfalls in der Kundenverwaltung angelegt sind (vgl. Kapitel 2.1). Ein Kunde kann nicht gleichzeitig Ansprechpartner und Organisation sein (eines der beiden Felder ist jeweils ausgegraut).

⁸ ABC-Merkmale können unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* selbst definiert werden. Mehr Informationen zur Anlage und Analyse von ABC-Merkmalen erhalten Sie im *Marketing-Leitfaden*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Kundenverwaltung

Nummer	Kunde	Nummer	Merkm. ABC-Analyse	Straße
226	Nachname, Vorname Straße 1 28195 Bremen	226	<input checked="" type="checkbox"/> Privatperson	Straße

Anrede: Herr (1) | Titel 1: | Titel 2: | PLZ: 28195 | Ort: Bremen

Namenszusatz: | Nachname: Nachname | Vorname: Vorname | Abweichender Empfänger: | Telefon: | Vorwahl: | Mobil: | Vorwahl: |

SEPA-Mandate | Newsletter | Campaigndaten

Adressen | @ E-Mail | Telefon | Zusatzdaten | Bankverbindung | **Organisation** | Ansprechpartner | Memo | Saisonkarteninhaber

Organisation	Standard	Standard Zustellweg	Standard Rückfrage	Bemerkung	Personalnummer
Name Organisation (316)	<input checked="" type="checkbox"/>				

Sie können einem Kunden beliebig viele Organisationen zuweisen. Klicken Sie zu diesem Zweck auf das Icon *Datensatz einfügen* und wählen Sie aus der Auswahl in der Spalte *Organisation* die gewünschte Organisation aus. Speichern Sie die Einstellungen ab.

Von Zeit zu Zeit ändern sich die Zugehörigkeiten von Organisationen und Ansprechpartnern und die jeweiligen Datensätze müssen angepasst werden. Verwenden Sie hierfür die Icons *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren*. Wenn aktuelle Aufträge der Organisation bestehen, in denen der Kunde als Ansprechpartner ausgewählt wurde, gibt das System eine entsprechende Hinweismeldung aus.

2.2.3.7 Karteikarte Ansprechpartner

Die Karteikarte *Ansprechpartner* ist nur dann anwählbar, wenn es sich bei dem zu bearbeitenden Kundendatensatz um einen Firmenkunden bzw. eine Organisation handelt (vgl. Kapitel 2.2.3.6). Die Checkbox *Privatperson* im Datenbereich ist in diesem Fall deaktiviert.

Kundenverwaltung

Nummer	Kunde	Nummer	Merkm. ABC-Analyse
316	Name Organisation Straße 1 28195 Bremen	316	<input type="checkbox"/> Privatperson

Anrede: Firmenanrede (9) | Branche: | Name1: Name Organisation | Name2: | Name 4: | Abweichender Empfänger: |

Sie können einem Firmenkunden beliebig viele Ansprechpartner zuweisen, jedoch nur einen Standardansprechpartner festlegen (Häkchen aktivieren in der Spalte *Standard*).

Von Zeit zu Zeit ändern sich die Zugehörigkeiten von Organisationen und Ansprechpartnern und die jeweiligen Datensätze müssen angepasst werden. Verwenden Sie hierfür die Icons *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren*. Wenn aktuelle Aufträge der Organisation bestehen, in denen der jeweilige Ansprechpartner hinterlegt wurde, gibt das System eine entsprechende Hinweismeldung aus.

2.2.3.8 Karteikarte Memo

Auf der Karteikarte *Memo* können Sie einen beliebigen Memotext zum Kunden erfassen, z. B. besondere Informationen zu einem Auftrag oder Anmerkungen seitens des Kunden.

2.2.3.9 Karteikarte Saisonkarteninhaber

Auf der Karteikarte *Saisonkarteninhaber* müssen nur Informationen hinterlegt werden, wenn der Kunde ein Abonnement erwerben möchte.

In diesem Fall müssen Sie in den Feldern *Inhaber seit*, *Währung*, *Zahlungsmodus*, *Zahlungsart* und *Kartendruck* entsprechende Einstellungen vornehmen.⁹

2.2.3.10 Karteikarte Privatkunde

Auf der Karteikarte *Privatkunde* können Sie für Privatkunden Standardvorgaben im Hinblick auf die Bankverbindung, den bevorzugten Zustellweg sowie die gewünschte Rückfragemethode festlegen (siehe Kapitel 2.4.1.1).

2.2.3.11 Karteikarte Lieferscheinkunde

Auf der Karteikarte *Lieferscheinkunde* müssen nur Informationen hinterlegt werden, wenn für den Kunden Lieferscheinaufträge generiert werden sollen. Die Felder *Bestellart*, *Provisionsbasis* und *Provision KV* müssen entsprechend gefüllt sein.¹⁰

2.2.3.12 Karteikarte Mitglied

Auf der Karteikarte *Mitglied* müssen nur Informationen hinterlegt werden, wenn der Kunde einen Mitgliedsausweis bzw. eine Kundenkarte erwerben möchte.¹¹

Füllen Sie die Felder *Mitgliedsgruppe*, *Eintrittsdatum*, *Zahlweise* und *Konto Währung* entsprechend aus.

⁹ Weitere Informationen zum *Saisonkarteninhaber* und Abonnements können Sie in der Anwendungsdokumentation *Saisonkarten* nachlesen, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹⁰ Weitere Informationen zum Lieferscheinverkauf erhalten Sie in der Anwendungsdokumentation *Kartenverkauf*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹¹ Weitere Informationen zur Mitgliedskarte erhalten Sie im *Marketing-Leitfaden*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

2.2.3.13 Karteikarte Verlag

Für die Abrechnung von Tantiemen im Modul Rapporte müssen auf der Karteikarte *Verlag* die Zusatzdaten für Verlage erfasst werden.¹²

2.2.3.14 Karteikarte Merkmale

Auf der Karteikarte *Merkmale* können Sie dem Kunden Adressgruppenmerkmale zuweisen, die später für die Kundendatenselektion herangezogen werden können (vgl. Kapitel 2.6).

2.2.3.15 Karteikarte Marketing

Auf der Karteikarte *Marketing* sehen Sie alle dem Kunden zugewiesenen Mailingaktionen auf einen Blick.¹³

Mailing	Kampagne	Status	Datum
Werbung Les Misérables	Frühjahrskampagne	gemailt	17.12.2020
Konzertreihe	Konzertreihe	gemailt	17.12.2020

Über das Icon *Datensatz einfügen* können Sie weitere Mailings für den Kunden auswählen.¹⁴

2.2.3.16 Karteikarte Kontakthistorie

Die Karteikarte *Kontakthistorie* gibt Auskunft über sämtliche Interaktionen zwischen Ihnen und dem Kunden. Solche Informationen können beim Kontakt mit dem Kunden sehr hilfreich sein. Sie können hier z. B. Lob, Anregungen, Informationen, Kritik etc. hinterlegen und pflegen.

Die in der Kontakthistorie erfassten Einträge können nachträglich editiert bzw. gelöscht werden. So bleibt die Kontakthistorie übersichtlich und wichtige Informationen sind für alle Mitarbeiter schnell zugänglich.

Über das Icon *Historie anzeigen* (Datenblatt mit Uhr) können Sie die einzelnen Änderungen an der Kontakthistorie eines Kunden im Detail nachvollziehen.

¹² Weitere Informationen zu Tantiemen und zum Rapporte-Modul finden Sie in der Prozessdokumentation *Rapporte*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹³ Weitere Informationen zu Mailingaktionen erhalten Sie im *Marketing-Leitfaden*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹⁴ Diese werden jedoch erst versandt, wenn Sie im Marketing-Modul im Programm *Mailingaktionen bearbeiten* auf das Icon *E-Mails versenden* klicken.

2.2.3.17 Karteikarte Standard-Anschrift

Über die Karteikarte *Standard-Anschrift* können Sie die als Standard definierte Anschrift (vgl. Kapitel 2.2.3.1) für eine weiterführende Verarbeitung in die Zwischenablage kopieren oder aber ein Adresslabel auf dem hinterlegten Drucker ausgeben.

2.2.3.18 Karteikarte SEPA-Mandate

Auf dieser Karteikarte können Sie verschiedene Daten zu den SEPA-Mandaten erfassen. Beim Einfügen eines neuen Datensatzes wird automatisch eine Mandatsreferenz erzeugt. Für die Geschäftsbereiche Saisonkarten, Mitgliederverwaltung und Abrechnung kann jeweils ein Datensatz angelegt werden.

2.2.3.19 Karteikarte Newsletter

Auf der Karteikarte *Newsletter* können Sie die Newsletter einsehen, die der Kunde bestellt bzw. abbestellt hat (Checkbox in der Spalte *Gewählt*).

Sie können dem Kunden an dieser Stelle über das Icon *Datensatz einfügen* weitere Newsletter hinzufügen bzw. nicht mehr gültige Newsletter löschen (Icon *Datensätze löschen*).

Über das Icon *Historie anzeigen* können Sie den Änderungsverlauf für die einzelnen Newsletter einsehen.

2.2.4 Kundendaten ausgeben – DSGVO-Info

Um dem Auskunftsrecht (Artikel 15, DSGVO) einfacher und effizienter nachkommen zu können, wurde das Programm *DSGVO-Info* zur Verfügung gestellt. Mit diesem Programm sind die gewünschten Informationen komfortabel und schnell abrufbar, können direkt ausgedruckt und dem Kunden ausgehändigt oder per E-Mail zugestellt werden.

Wählen Sie den betreffenden Kunden in der Kundenverwaltung aus (siehe Kapitel 2.2.2). Öffnen Sie das Programm *DSGVO-Info*.

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *DSGVO-Info*

Setzen Sie bei den gewünschten Informationen ein Häkchen. Über *Datensatz / Alles auswählen* können Sie alle Optionen auf einmal aktivieren bzw. über den Menüpunkt *Auswahl aufheben* deaktivieren.

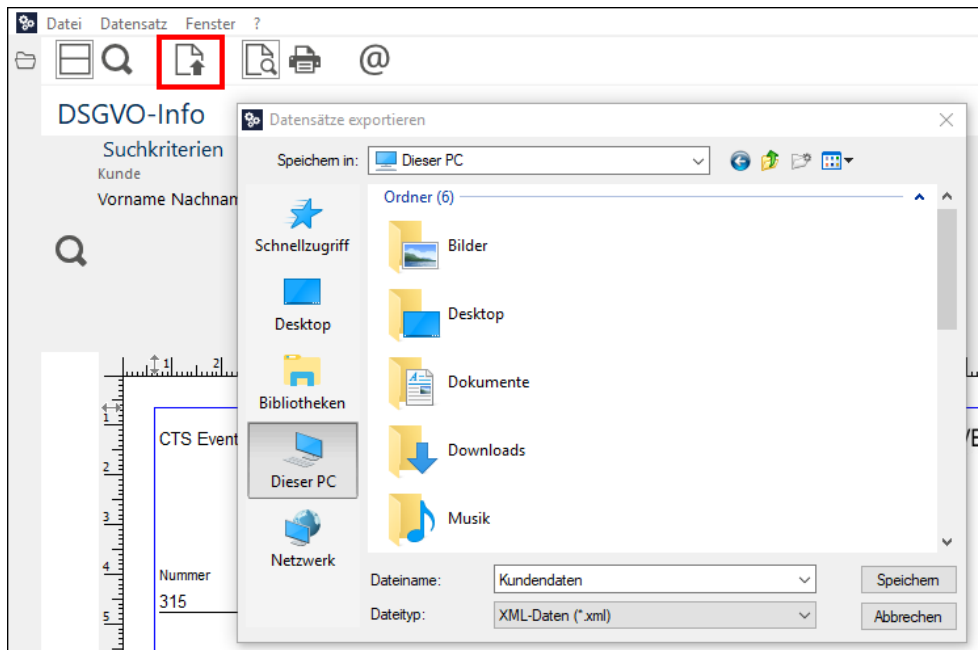
Starten Sie die Suche. Das Programm zeigt die ausgewählten Daten entsprechend in der Seitenansicht an.

The screenshot shows the 'DSGVO-Info' application window. At the top, there are menu options: 'Datei', 'Datensatz', and 'Fenster'. Below the menu is a toolbar with icons for search, print, and other functions. The main area is titled 'DSGVO-Info' and contains a search criteria section with 'Suchkriterien' and 'Kunde' (Vorname Nachname (315)). To the right of the search criteria are three columns of checkboxes for various data fields: Adressen, Email, Telefon, Organisation, Ansprechpartner, Zusatzdaten, Bankverbindung, Sepa-Mandate, Kontakthistorie, Memo, Saisonkarten, Mitgliedschaften, Mitgliedsbemerkungen, Merkmale, Newsletter, Marketingkampagnen, Campaign-Daten, Telemarketingaktionen, Veranstaltungsmailings, Auftragsmerkmale, and Auftragsbemerkungen. Below this is a large data entry form for a customer. The form is titled 'DSGVO-Info' and 'Kunde: Vorname Nachname (315)'. It contains fields for 'Nummer' (315), 'Anrede' (Herr (1)), 'Titel 1', 'Titel 2', 'Namenszusatz', 'Vorname', 'Geburtsdatum', 'Geschlecht' (männlich), 'Sprache' (deutsch), 'Adressen' (Standard checked), 'Straßenanschrift' checked, 'Straße', 'Nr.', 'Zusatz', 'PLZ', 'Ort' (Bremen), 'EG-Kennzeichen' (Inland), 'Erfassungsdatum' (13.12.2018 15:28:26), 'Letzte Änderung' (13.12.2018 15:29:46), 'Letzte Prüfung' (13.12.2018 15:28:26), 'Gültig von' (00.00.0000), 'Gültig bis' (00.00.0000), and 'Kundennummer Organisation'. The window also has a ruler on the left and right sides.

Je nach Kundenanforderung können Sie Informationen auch auf Wunsch in ein maschinenlesbares Format (als XML- oder PDF-Datei) ausgeben.¹⁵

Klicken Sie hierfür auf das Export-Icon. Der Dialog *Datensätze exportieren* wird entsprechend geöffnet. Wählen Sie den gewünschten Speicherort und das gewünschte Dateiformat aus und bestätigen Sie anschließend per Klick auf den Speichern-Button.

¹⁵ Ein Beispiel für einen XML-Export und weitere Informationen zum Programm *DSGVO-Info* finden Sie in unserer DSGVO-Handreichung, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.



Zusätzlich können Sie dem Kunden über das @-Icon *E-Mail* die über ihn gesammelten Informationen auch als PDF-Datei zumailen, damit er diese zu einem späteren Zeitpunkt selbst ausdrucken und archivieren kann.

2.3 Kundendatenlöschung/-deaktivierung/-anonymisierung

Sobald durch Buchungen oder Reservierungen Bewegungsdaten für Kundendatensätze entstehen, können diese nicht mehr endgültig gelöscht werden. Sie haben dann jedoch die Möglichkeit, die betreffenden Kunden zu deaktivieren und im Anschluss daran zu anonymisieren. Durch diese Anonymisierung heben Sie den Personenbezug auf und erfüllen damit den Löschan-spruch (Artikel 17, DSGVO).

Für Datensätze, die aus gegebenem Anlass noch nicht gelöscht werden dürfen, haben Sie die Möglichkeit, die betreffenden Kunden zu deaktivieren.

Die Kundendatenselektion wurde im Hinblick auf die Anonymisierung um eine Option erweitert, mit deren Hilfe Sie Kunden, die seit Längerem nicht mehr aktiv waren, gezielt suchen und weiterverarbeiten können (siehe Kapitel 2.6).

Die nachfolgenden Kapitel gehen von dem Fall aus, dass Kundendaten angelegt wurden, für die keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht mehr besteht und die folglich anonymisiert bzw. gelöscht werden dürfen.

2.3.1 Deaktivierungsgründe definieren

Bei der Deaktivierung von Kundendatensätzen ist die Angabe eines Deaktivierungsgrunds erforderlich. Deaktivierungsgründe werden im Programm *Profile bearbeiten* angelegt. Fügen Sie hierzu einen Datensatz hinzu und wählen Sie als Profil *Deaktivierungsgrund Adresse* aus.

→ **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten*

Profile bearbeiten					
Suchkriterien					
Sprache	Profil	Nummer	Bezeichnung	Kennung	Sortierung
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse				
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse	1	Kunde ist gestorben		4
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse	2	Kunde ist ausgewandert		2
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse	3	Kunde ist unbekannt verzogen		3
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse	4	Sonstige Gründe		5
deutsch	Deaktivierungsgrund Adresse	5	Löschwunsch		1

2.3.2 Einzelne Kundendatensätze löschen/deaktivieren

Öffnen Sie die INHOUSE-Kundenverwaltung und führen Sie über die *Suchkriterien* die Suche nach den zu löschenden/deaktivierenden Datensätzen durch (vgl. Kapitel 2.2.2).

Das System listet die gefundenen Datensätze gemäß den gewählten Suchkriterien auf.

Klicken Sie in die Zeile des gewünschten Datensatzes und anschließend auf das Icon *Datensätze löschen* bzw. *Datensatz deaktivieren*.

Nummer	Kunde
318	Muster AG Musterstraße 372 28195 Bremen-Mitte
317	Muster, Silke Muster Allee 1 28195 Bremen-Mitte
2	Mustermann, Maximilian Musterstraße 123 28195 Bremen
	Mustermann, Erika Musterweg 7 28195 Bremen

Das Icon *Datensätze löschen* ist über die Zeile des Datensatzes 2 positioniert.

Nummer	Kunde
318	Muster AG Musterstraße 372 28195 Bremen-Mitte
317	Muster, Silke Muster Allee 1 28195 Bremen-Mitte
2	Mustermann, Maximilian Musterstraße 123 28195 Bremen
202	Mustermann, Erika Musterweg 7 28195 Bremen

Das Icon *Datensatz deaktivieren* ist über die Zeile des Datensatzes 2 positioniert.

Das System fragt nach, ob der ausgewählte Datensatz tatsächlich gelöscht werden soll. Bestätigen Sie mit einem Klick auf den Button *Ja*. Das System führt die Löschung des Datensatzes per Fortschrittsbalken durch. Der betreffende Datensatz wird systemseitig aus der Liste der Suchergebnisse entfernt.

Wenn Sie einen Datensatz deaktivieren, fordert Sie das System auf, im Fenster *Deaktivierungsgrund für Kunde [...] auswählen* einen der möglichen Gründe für die Deaktivierung auszuwählen (siehe Kapitel 2.3.1). Bestätigen Sie die Deaktivierung mit dem Häkchen-Icon *Auswahl übernehmen*. Das System bestätigt die Deaktivierung mit einer entsprechenden Hinweismeldung.

Falls Datensätze weder gelöscht noch deaktiviert werden können (weil z. B. für einen Kunden noch offene Buchungen bestehen), werden diese unter Angabe der Gründe, die das Löschen verhindert haben, im dazugehörigen Journal¹⁶ aufgeführt.

2.3.3 Mehrere Kundendatensätze löschen/deaktivieren

Mit dem Programm *Kundendaten löschen* können Sie mehrere Kundendatensätze gleichzeitig löschen bzw. deaktivieren.¹⁷

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *Kundendaten löschen*

Falls Datensätze nicht gelöscht werden können (z. B. weil für einen Kunden noch offene Buchungen bestehen), werden diese unter Angabe der Gründe, die das Löschen verhindert haben, im entsprechenden Journal¹⁸ aufgeführt.

Sie können die betreffenden Kunden mithilfe der Suchkriterien bzw. über die freie Suche im Programm *Kundendaten löschen* filtern oder eine Kundendatenselektion durchführen (vgl. Kapitel 2.6). Nach einer Kundendatenselektion muss zunächst die Suche im Programm *Kundendaten löschen* gestartet werden. Die Ergebnisse können dann anhand weiterer Suchkriterien eingeschränkt werden. Das System listet die Datensätze entsprechend der eingestellten Suchkriterien auf.

Sie können das Icon *Alles markieren* verwenden, um alle Datensätze aus der Suche für die Löschung/Deaktivierung einzubeziehen, oder Sie wählen nur die gewünschten Datensätze per Strg- und Maustaste für die Bearbeitung aus.

Klicken Sie auf das gewünschte Icon *Datensätze löschen* oder *Datensatz deaktivieren*.

Kunden, die nicht gelöscht werden dürfen, verbleiben in der Liste und können in einem zweiten Vorgang deaktiviert werden. Vor der Deaktivierung müssen Sie einen Deaktivierungsgrund auswählen (siehe Kapitel 2.3.1). Der Deaktivierungsgrund wird für alle Kunden hinterlegt. Können Kunden weder gelöscht noch deaktiviert werden, so verbleiben diese in der Liste.

¹⁶ Das Journal ist aufrufbar über *Datei* / *Seitenansicht Journal* oder als Druckdatei über *Datei* / *Journal drucken*.

¹⁷ Das Programm *Kundendaten löschen* steht nur zur Verfügung, wenn das Programmrecht *Kundendaten löschen* in den *Benutzerprofilen* (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*) zugewiesen wurde.

¹⁸ Das Journal ist aufrufbar über *Datei* / *Seitenansicht Journal* oder als Druckdatei über *Datei* / *Journal drucken*.

Kundendaten löschen

Suchkriterien

Feld Wert Freie Suche

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Nachname Name 1	Vorname Name 2
2	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann	Maximilian
202	Frau (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann	Erika
256	Frau (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann	Anna

Kundendaten deaktivieren

1 Kundendatensätze können nicht gelöscht werden.
Die Kunden können deaktiviert werden.

Deaktivierungsgrund:
Kunde ist unbekannt verzogen (3)

✓ ✕

Nach der Verarbeitung der Datensätze werden alle erfolgreich gelöschten Kunden aus der Listenansicht entfernt. Kunden, die nicht gelöscht bzw. deaktiviert werden konnten, werden systemseitig mit einem entsprechenden Grund im Journal protokolliert.

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen EVENTIM.Inhouse +

Protokoll - Kundendaten löschen

Nummer	Name	Status	Fehlertext
317	Silke Muster	Gelöscht	
318	Muster AG	Gelöscht	
2	Maximilian Mustermann	Fehlerhaft	Der Kunde 2 kann nicht deaktiviert werden, da noch Buchungen für die laufende oder neue Saison bestehen.
202	Erika Mustermann	Deaktiviert	
256	Anna Test Mustermann	Fehlerhaft	Der Kunde 256 kann nicht deaktiviert werden, da noch aktuelle Vorgänge im Kartenverkauf vorhanden sind.

Gelöschte Kundendatensätze werden nach neugestarteter Suche nicht mehr in der Kundenverwaltung aufgeführt. Deaktivierte Kunden können Sie nur dann einsehen, wenn Sie in der Toolbar das Icon *Nur aktive Datensätze anzeigen* deaktiviert haben.

Menü: Datei Bearbeiten Datensatz Ansicht Auswertungen Extras Fenster ?

Kundenverwaltung

Suchkriterien

Feld Wert Freie Suche

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4	Titel 1	Titel 2	Abweichender
2			<input type="checkbox"/>	Muster*						

Nummer	Kunde	Nummer	Privatperson	Merkmal ABC-Analyse	Straße	Hausnummer	Abweichender Anredetext
2	Mustermann, Maximilian Musterstraße 123 28195 Bremen	256	<input checked="" type="checkbox"/>		Contrescarpe	75 A	
202	Mustermann, Erika Musterweg 7 28195 Bremen						
256	Mustermann, Anna Test Contrescarpe 75A 28195 Bremen						

Anja@scheufele.com

Land: **Deutschland (1)**

PLZ: 28195 Ort: Ortsteil

EG-Kennzeichen: inland USt.-id.

Erfassung: 16.01.2015 18:25:07 Benutzer: web (web)

Letzte Änderung: 16.01.2015 18:25:07 Benutzer: web (web)

Letzte Prüfung: 16.01.2015 18:25:07 Kunde deaktiviert

Kunde anonymisiert

2.3.4 Kunden anonymisieren

Sie können die Anonymisierung entweder mithilfe des Programms *Kundendaten löschen* (mehrere Datensätze, vgl. Kapitel 2.3.3) oder über das Icon *Datensatz anonymisieren* (einzelner Datensatz) durchführen.

Bitte beachten Sie!

Um der DSGVO-Konformität Rechnung zu tragen, können die anonymisierten Daten **nicht** wiederhergestellt werden. Es erfolgt kein Backup der Daten; die Historie wird ebenfalls anonymisiert.

Die Anonymisierung wird ebenfalls an den Customer Exchange Service (CES) weitergegeben.

Hinweis:

Weisen Sie das Programmrecht *Kundendaten anonymisieren* in den betreffenden Benutzerprofilen zu (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*).

2.3.4.1 Felder für die Anonymisierung festlegen

Für die Anonymisierung müssen im Programm *Felddefinitionen der Kundenverwaltung* die Felder definiert werden, die bei der Anonymisierung geleert werden sollen (vgl. Kapitel 3.3.2).

Weisen Sie die gewünschten Felder auf der Karteikarte *Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Definitionen* zu und setzen Sie in der neuen Spalte *Anonymisierung* ein Häkchen.

Bitte beachten Sie!

Da die Anonymisierung nur einmal durchgeführt werden kann, sollten Sie die Felder sorgfältig wählen.

→ **Systemverwaltung / Kundendaten / Felddefinitionen der Kundenverwaltung**

Felddefinitionen der Kundenverwaltung

Adressmandant: Anja (Dokumentation) (788) Zusatzmandant: Anja (Dokumentation) (788)

Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Beschriftungen **Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Definitionen**

Tabellenname	Bezeichnung	Feldsperre	Pflichtfeld	Anonymisierung	Maximale Eingabelänge
Kundendaten	Abweichender Anredetext	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	EG-Kennzeichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Anrede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Sprachschlüssel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Zusatz des Nachnamens (z.B. von)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Personalnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	1. Titel (z.B. Direktor)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	2. Titel (z.B. Prof. Dr.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Umsatzsteuer-Identnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Steuernummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
E-Mail Adressen	E-Mailadresse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Geburtsdatum des Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Geschlecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Familienname oder Firmenbezeichnung 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Vorname oder Firmenbezeichnung 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Telefonnummern	Telefon Durchwahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Telefonnummern	Telefon Vorwahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Telefonnummern	Mobiltelefon Durchwahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
Telefonnummern	Mobiltelefon Vorwahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0

2.3.4.2 Einzelne Kundendatensätze anonymisieren

Einzelne Datensätze können Sie direkt in der Kundenverwaltung anonymisieren.

Hinweis:


Bevor ein Kundendatensatz anonymisiert werden kann, muss der betreffende Datensatz deaktiviert werden (siehe Kapitel 2.3.2 und 2.3.3). Nur deaktivierte Datensätze können anonymisiert werden. Damit wird sichergestellt, dass Kundendaten, zu denen noch Bewegungsdaten existieren, nicht versehentlich anonymisiert werden.

Nachdem der Kundendatensatz deaktiviert wurde, kann dieser mit einem Klick auf das Icon *Datensatz anonymisieren* anonymisiert werden.

Kundenverwaltung

Nummer: 321 Merkmal ABC-Analyse: Privatperson Straße: Muster Allee Hausnummer: 2 Abweichender Anredetext: Anrede: Dr. med. (7) Land: Deutschland (1) Geburtstag: 00.00.0000 Geschlecht: Sprache: deutsch

Titel 1: Titel 2: PLZ: 28195 Ort: Ortsteil: EG-Kennzeichen: Inland USt.-Id.: Namenszusatz: Nachname: Muster E-Mail: Erfassung: 18.12.2018 12:45:36 Benutzer: eventim (eventim) Vorname: Paul Telefon: Vorwahl: Durchwahl: Letzte Änderung: 18.12.2018 13:23:52 Benutzer: eventim (eventim) Abweichender Empfänger: Mobil: Vorwahl: Durchwahl: Letzte Prüfung: 18.12.2018 12:45:36 Kunde deaktiviert Kunde anonymisiert

 **Datensatz anonymisieren**

Das Programm fordert eine Bestätigung der Anonymisierung. Beantworten Sie diese mit *Ja*.

Nach erfolgreicher Anonymisierung wird eine entsprechende Hinweismeldung angezeigt. Die zuvor von Ihnen festgelegten Felder werden geleert, die Checkbox *Kunde anonymisiert* wird aktiviert.

Datensatz anonymisieren

Nummer: 321 Privatperson Merkmal ABC-Analyse: Straße: Muster Allee Hausnummer: 2 Abweichender Anredetext: Anrede: Land: Deutschland (1) Geburtstag: 00.00.0000 Geschlecht: Sprache: deutsch

Titel 1: Titel 2: PLZ: 28195 Ort: Ortsteil: EG-Kennzeichen: Inland USt.-Id.: Erfassung: 18.12.2018 12:45:36 Benutzer: eventim (eventim) Benutzergruppe: Anja (Dokumentation) (788)

Namenszusatz: Nachname: Durchwahl: Letzte Änderung: 18.12.2018 13:23:52 Benutzer: eventim (eventim) Benutzergruppe: Anja (Dokumentation) (788)

Vorname: Durchwahl: Letzte Prüfung: 18.12.2018 12:45:36 Grund der Deaktivierung: Kunde ist ausgewandert (2)

Abweichender Empfänger: Kunde deaktiviert Kunde anonymisiert

OK

2.3.4.3 Mehrere Kundendaten anonymisieren

Mehrere Kundendatensätze werden mithilfe des Programms *Kundendaten löschen* anonymisiert. Führen Sie mithilfe der Suchkriterien eine Suche durch oder nutzen Sie die Kundendaten-selektion (siehe hierzu auch Kap. 2.6.7).

Die betreffenden Datensätze müssen zunächst deaktiviert werden. Markieren Sie die gewünschten Datensätze und deaktivieren Sie diese mithilfe des entsprechenden Icons am linken Rand oder über den Menüpunkt *Datensätze deaktivieren* im Menü *Datensatz*.

Im Anschluss daran können die Datensätze anonymisiert werden. Führen Sie erneut die Suche durch, um die deaktivierten Kunden wieder angezeigt zu bekommen. Markieren Sie die gewünschten Datensätze und anonymisieren Sie diese mithilfe des entsprechenden Icons am linken Rand oder über den Menüpunkt *Datensätze anonymisieren* im Menü *Datensatz*.

→ **Kundenverwaltung / Extras / Kundendaten löschen**

Kundendaten löschen

Suchkriterien

Feld: Wert: Freie Suche:

Suchkriterium	Wert
Nummer	
Anrede	
Abweichender Anredetext	
Privatperson	<input type="checkbox"/>
Nachname Name 1	Muster*
Vorname Name 2	
Namenszusatz	
Name 4	

Nummer	Kunde	Nummer	Privatperson	Merkmal ABC-Analyse	Straße	Hausnummer
2	Mustermann, Maximilian Musterstraße 123 28195 Bremen	2	<input checked="" type="checkbox"/>	A Kunde 100 (a)	Musterstraße	123
202	Mustermann, Erika Musterweg 7 28195 Bremen	Anrede			Land: Deutschland (1)	
256	Mustermann, Anna Test Contrescarpe 75A 28195 Bremen	Titel 1		Titel 2	PLZ: 28195	Ort: Ortsteil:
319	Mustermann, Erika Musterweg 7 Bremen	Namenszusatz		Nachname: Mustermann	E-Mail:	
320	Muster AG Musterboulevard 10 28195 Bremen-Mitte	Vorname		Maximilian	Telefon: Mobil: Vorwahl: Durchwahl: 123456789	
321	Muster, Paul Muster Allee 2 28195 Bremen	Abweichender Empfänger				

Im Menü *Datei* können Sie über den Menüpunkt *Seitenansicht Journal* (oder über das entsprechende Icon in der Toolbar) das Journal aufrufen, in dem alle Vorgänge protokolliert werden.

Protokoll - Kundendaten löschen

Nummer	Name	Status	Fehlertext
2	Maximilian Mustermann	Nicht geändert	Der Kunde 2 kann nicht anonymisiert werden, da dieser noch nicht deaktiviert ist.
202	Erika Mustermann	Anonymisiert	Der Kunde 202 wurde anonymisiert.
256	Anna Test Mustermann	Anonymisiert	Der Kunde 256 wurde anonymisiert.
319	Erika Mustermann	Anonymisiert	Der Kunde 319 wurde anonymisiert.
320	Muster AG	Anonymisiert	Der Kunde 320 wurde anonymisiert.
321	Paul Muster	Nicht geändert	Die Daten sind gesperrt!

Wenn große Mengen an Datensätzen anonymisiert werden sollen, empfiehlt es sich, diesen Prozess außerhalb des Tagesgeschäfts durchzuführen, um die System-Performance nicht zu beeinträchtigen.

2.4 Kundendatenimport/-export

Üblicherweise gibt es bei vielen Kultureinrichtungen an verschiedenen Stellen Adressdatenbanken, z. B. in der Intendanz, in der Dramaturgie, in der Pressestelle, im Marketing und im Ticketing – und das in den unterschiedlichsten Formaten, vom Papier bis zu Excel-Tabellen und Access-Datenbanken.

Sind in Ihrem Hause mehrere Adressdatenpools vorhanden, so empfehlen wir Ihnen, die verschiedenen Adressbestände in EVENTIM.Inhouse zu importieren bzw. auf Papier vorliegende Daten zu erfassen. Dadurch erzielen Sie **eine zentrale** Adressdatenbank, zu denen alle zugriffsberechtigten Abteilungen Zugang haben sollten. Denn: letzten Endes führt wahrscheinlich jeder Kundendatensatz zu einer Buchung, gleich ob im Verkauf, bei Presse-, Gebühren-, Dienst-, Freikarten.

2.4.1 Kundendaten importieren

Damit die zentrale Adressverwaltung geführt werden kann, ist ggf. ein Import der Daten aus anderen Datenbeständen notwendig. Diese Importfunktion bietet EVENTIM.Inhouse an.

Bitte beachten Sie!

In EVENTIM.Inhouse darf jede Kundennummer nur einmal im System vorkommen. Auch wenn Kundendatensätze gelöscht bzw. anonymisiert wurden (vgl. Kapitel 2.3), bleiben die betreffenden Kundennummern vergeben und können nicht im Fall eines Imports wiederverwendet werden.

Wichtig für den Import von Kundendaten aus anderen Datenquellen ist daher, dass die Datensätze im CSV-Format aufbereitet sind und **jeder Datensatz** eindeutig auf **eine nicht bereits vergebene Kundennummer** referenziert, wenn es sich um die Übernahme von Kundendatensätzen aus Altdaten mit festgelegter Kundennummer handelt. Ansonsten können die Daten nicht korrekt importiert werden.

Wir empfehlen Ihnen, den Kundendatenimport nicht während des Tagesgeschäfts durchzuführen, damit es nicht versehentlich zur parallelen Anlage von Kundendatensätzen kommt.

Generell gibt es zwei verschiedene Möglichkeiten von Kundendatenimports, einmal den Import von **neuen Kundendaten** (Kundennummern sind noch nicht im System vorhanden) und einmal

die Überschreibung **bereits vorhandener Kundendaten** (Kundennummern sind bereits vorhanden und sollen aktualisiert/ergänzt werden). Im Nachfolgenden finden Sie beide Importmöglichkeiten näher erläutert.

2.4.1.1 Neue Kundendaten importieren

Hinweis:

Wir stellen Ihnen für den Import von Kundendaten eine detaillierte Datensatzbeschreibung zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie die einzelnen Datenfelder in der Importdatei genau abgleichen können.

Wir unterstützen Sie außerdem gerne persönlich bei der korrekten Dateiaufbereitung. Bitte wenden Sie sich bei Bedarf an unseren Support, damit wir einen entsprechenden Termin mit Ihnen vereinbaren können.

Überprüfen Sie die Importdatei auf folgende Voraussetzungen, bevor Sie mit dem Import beginnen.

Aufbereitung neuer Kundendaten für den Import	Erledigt
<ul style="list-style-type: none"> Die Importdatei liegt im Format CSV oder TXT vor. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> In der ersten Zeile müssen jeweils die Namen (Feldbezeichnungen) der zu importierenden Datenfelder stehen (vgl. Datensatzliste). 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Für jede Spalte muss ein eindeutiges Datenfeld als Überschrift definiert sein, z. B. „Kundenummer“, „Anrede“, „Name1“, „Name2“ usw. Diese Bezeichnungen müssen mit denen in der INHOUSE-Kundenverwaltung übereinstimmen. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> In jeder Zeile darf nur ein einziger Datensatz stehen. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Die Importdatei darf während des Imports in keinem anderen Fenster geöffnet sein. 	<input type="checkbox"/>

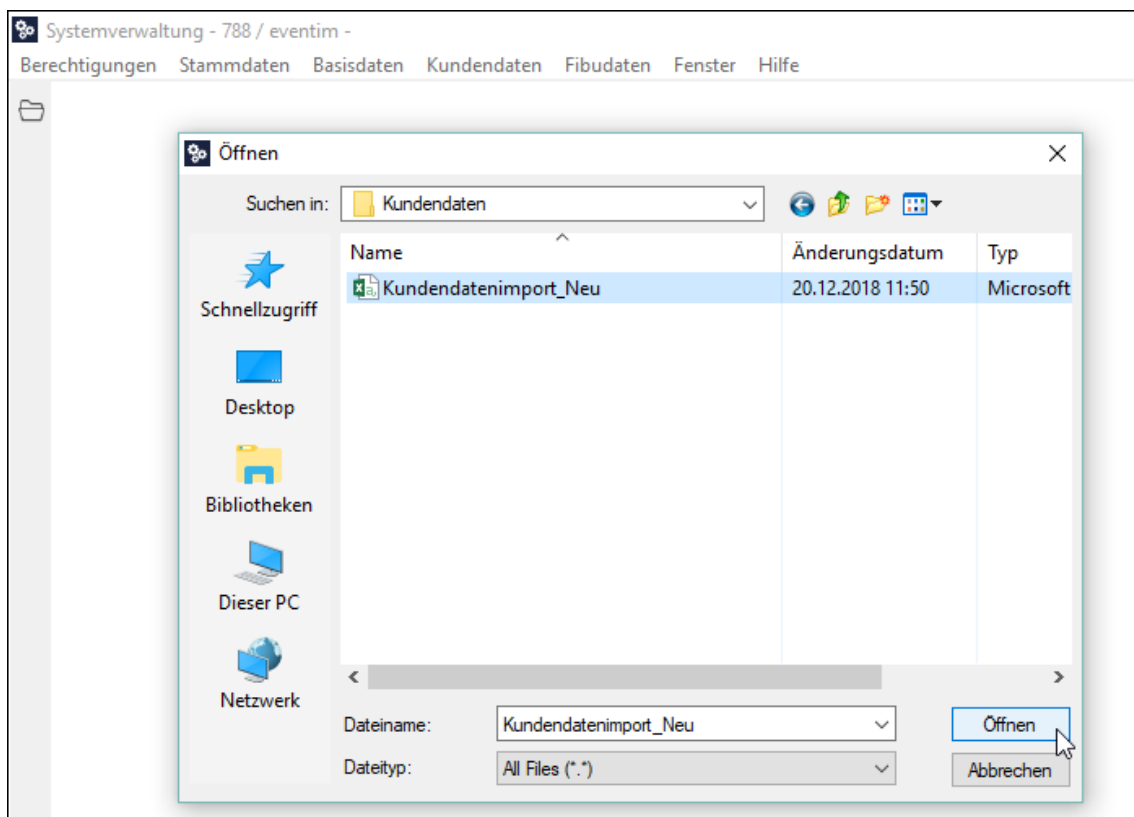
EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK

Beispiel für eine korrekt formatierte Importdatei:

Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name1	Name2	Titel1	Straße	Hausnummer	Hausnummerzusatz
322	Frau (2)	J	Muster	Ulryke	Van	Musterweg	12	B
323	Herr (1)	J	Mustersen	Hannes		Musterstraß	2	
324	Herr (1)	J	Mustermann	Marcus		Am Musterv	10	

→ **Systemverwaltung** / Kundendaten / Kundendaten importieren

Das System fordert Sie im *Öffnen*-Dialog auf, die gewünschte Datei für den Import auszuwählen.



Nach der Auswahl der gewünschten Importdatei öffnet das System das Programm *Kundendaten importieren* und zeigt die zu übernehmenden Daten an.

Da es sich um den Import von neuen Kundendatensätzen handelt, bleibt die Checkbox *Vorhandene Adressen überarbeiten* deaktiviert.

Sie können hier die Spalten der Datei den Spalten in der Kundenverwaltung zuordnen. Spalten in der Datei, die die gleiche Überschrift besitzen, wie die in der Vorschauliste, werden automatisch zugeordnet. Spalten, die nicht automatisch zugeordnet werden (oder Spalten in Dateien ohne Spaltenüberschriften), können hier manuell zugeordnet werden.

Bezeichnung Importformat: Importdatei: ten\Kundendatenimport_Neu.csv Dubblettensuche beim Import durchführen

Trennzeichen (t = TAB): Suchfeld
 PLZ / Hausnummer(zusatz)
 Selbstdefiniert
 Kundennummer automatisch vergeben, wenn nicht vorhanden

Erste Zeile enthält Spaltenbezeichnungen
 Vorhandene Adressen überarbeiten

Kundennummer Offset hinzufügen: 0
 Kundennummer vergeben ab: 0
 Privatkundendaten anlegen
 Dubletten importieren (Standardvorgabe)
 Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)
 Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)

Spalte1	Spalte2	Spalte3	Spalte4	Spalte5
Kundennummer	Anrede	Privatperson		
Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name1	Name2
322	Frau (2)	J	Muster	Ulryke
323	Herr (1)	J	Mustersen	Hannes
324	Herr (1)	J	Mustermann	Marcus

Die Checkbox *Dubblettensuche beim Import durchführen* ist standardmäßig aktiviert. Diese Funktion ist sinnvoll, da gerade bei größeren Importen die Wahrscheinlichkeit besteht, dass Kundendatensätze eingespielt werden, die ganz oder teilweise bereits im System unter einer anderen Nummer existieren (vgl. Kapitel 2.5.1.2).

Dubblettensuche beim Import durchführen

Suchfeld
 PLZ / Hausnummer(zusatz)
 Selbstdefiniert
 Kundennummer automatisch vergeben, wenn nicht vorhanden

Wählen Sie aus, welche Felder für die Dubblettensuche überprüft werden sollen:

- **Suchfeld:** Das System überprüft die ersten acht Zeichen im Feld *Name1* (inkl. Leerzeichen), das erste Zeichen der *Straße*, die ersten drei Stellen der *Hausnummer*, die ersten fünf Stellen der *Postleitzahl*, die ersten drei Zeichen des *Ortes* (inkl. Leereichen).
- **PLZ/Hausnummer(zusatz):** Das System überprüft die Felder *Postleitzahl* und *Hausnummer* bzw. *Hausnummerzusatz*.
- **Selbstdefiniert:** Wenn Sie auf den Radiobutton *Selbstdefiniert* klicken, öffnet sich das Fenster *Selbstdefinierten Suchfilter bearbeiten*. Wählen Sie im Bereich *Feld* durch Aktivierung der gewünschten Checkboxes die Felder aus, die für die Dubblettensuche herangezogen werden sollen. Die Checkboxes im Bereich *Pflicht* sind standardmäßig aktiviert. Dies ist sinnvoll, weil das System dann nur die gewünschten Felder analysiert,

wenn sie mit Daten gefüllt sind. Im Bereich *Anzahl relevante Zeichen* können Sie extra einschränken, welche Zeichen für die Dublettensuche analysiert werden sollen. Die Zahl „0“ bedeutet, dass alle Zeichen übereinstimmen müssen. Wenn Sie beispielsweise für das Feld *Nachname* die Zahl auf „3“ ändern, würde das System die Dublettenanalyse auf das dritte Zeichen im Nachnamen einschränken und so beispielsweise die Kunden „Meyer“ und „Meyerhoff“ als Dublette erkennen. Deaktivieren Sie ggf. die Checkbox *unabhängig von Groß-/Kleinschreibung suchen*, wenn Sie wünschen, dass das System zwischen Groß- und Kleinschreibung unterscheiden soll. Bestätigen Sie Ihre Auswahl anschließend mit dem Häkchen-Icon *Auswahl übernehmen*.

Feld	Pflicht*	Anzahl relevante Zeichen
<input type="checkbox"/> Anrede	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Nachname	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Vorname	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input type="checkbox"/> Namenszusatz	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Straße	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> PLZ	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Ort	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/> Hausnummer	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Hausnrzusatz	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input type="checkbox"/> Adresszusatz	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input type="checkbox"/> Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> eMail	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Privatperson	<input checked="" type="checkbox"/>	

unabhängig von Groß-/Kleinschreibung suchen

* Feld muss gefüllt sein. Beispiel E-Mail-Adressen. Es macht nur Sinn Kunden als gleich zu erkennen, die auch eine E-Mail-Adresse besitzen, ansonsten würden alle Kunden als gleich erkannt werden, bei denen dieses Feld nicht gefüllt ist.

Falls in Ihrer Importdatei Kundendatensätze ohne Kundennummer vorkommen, müssen Sie zusätzlich die Checkbox *Kundennummer automatisch vergeben, wenn nicht vorhanden* aktivieren.

Das Feld *Kundennummer Offset hinzufügen* ist nur zu berücksichtigen, wenn z. B. die Finanzbuchhaltung Nummernkreise zur Abgrenzung von Debitoren vorgibt.

Im Feld *Kundennummer vergeben ab* können Sie selbst eine Nummer vordefinieren, ab der das System die neuen Kundennummern chronologisch anlegen soll. Auch hier gilt, dass die anzulegenden Kundennummern nicht bereits im System vorhanden sein dürfen.

Aktivieren Sie ggf. die Checkbox *Privatkundendaten anlegen*, um in der Kundenverwaltung die Karteikarte *Privatkunde* für die anzulegenden Kundendatensätze einzufügen.

Dublettensuche beim Import durchführen
 Suchfeld
 PLZ / Hausnummer(zusatz)
 Selbstdefiniert
 Kundennummer automatisch vergeben, wenn nicht vorhanden
 Kundennummer Offset hinzufügen

 Kundennummer vergeben ab

 Privatkundendaten anlegen
 Dubletten importieren (Standardvorgabe)
 Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)
 Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)

Auf dieser können Sie später für die einzelnen Kunden die Standardbankverbindung, den Standardzustellweg sowie die Standardrückfrageart definieren.

Lieferscheinkunde Mitglied Verlag Merkmale Marketing Mitgliedschaft Kontakthistorie Standard-Anschrift SEPA-Mandate Newsletter Campaigndaten
 Adressen E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation Ansprechpartner Memo Saisonkarteninhaber **Privatkunde**

Standardbankverbindung Änderungsdatum
 IBAN: DE66350601900000400300 BIC: GENODE21 20.12.2018 14:34:13
 Geändert durch
 Standardzustellweg Musterweg 12B 28195 Bremen-Mitte eventim (eventim)
 Geändert durch Benutzergruppe
 Standardrückfrage Anja (Dokumentation) (788)

Die Checkboxes *Dubletten importieren (Standardvorgabe)*, *Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)* und *Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)* sind wichtig, um zu entscheiden, wie das System mit gefundenen Dubletten verfahren soll (siehe Kapitel 2.5.1.1).

Bevor Sie den Import starten, gleichen Sie die Spaltenüberschriften Ihrer Importdatei (Zeile *Daten aus Datei*) mit denen aus der Kundenverwaltung (Zeile *Kundenverwaltung*) ab. Diese Überschriften müssen übereinstimmen. Sie haben die Möglichkeit, für die Zeile *Kundenverwaltung* manuell Änderungen vorzunehmen, indem Sie die gewünschte Überschrift für die Spalte im jeweiligen Auswahlfeld definieren.

	Spalte1	Spalte2	Spalte3	Spalte4
Kundenverwaltung	Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name 1
Daten aus Datei	Kundennummer	Anrede	Privatperson	Mobiltelefon 1
	9	Frau (2)	J	Mobiltelefon 2
	10	Frau (2)	J	Name 1
	12	Frau (2)	J	Name 2
				Name 3
				Name 4
				Namenszusatz
				Notiz 1

Sie können Ihre Importeinstellungen für nachfolgende Importe speichern. Geben Sie hierfür im Feld *Bezeichnung Importformat* eine gewünschte Bezeichnung für Ihr Importformat ein. Klicken Sie anschließend unten rechts auf das Icon *Importformat speichern*¹⁹. Das System bestätigt die erfolgreiche Speicherung mit einer entsprechenden Hinweismeldung.

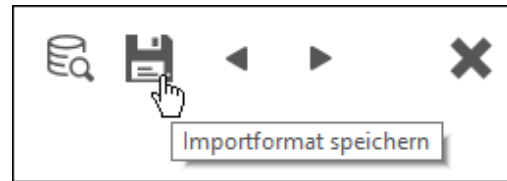
¹⁹ Das System speichert das Importformat entsprechend in **Systemverwaltung / Kundendaten / Kundendaten-Exportformate bearbeiten** ab.

EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK

Bezeichnung Importformat Importdatei
 ten\Kundendatenimport_Neu.csv

Trennzeichen (t = TAB)

Erste Zeile enthält Spaltenbezeichnungen
 Vorhandene Adressen überarbeiten



Sie haben dann bei späteren Importen über das Icon *Importformat öffnen* die Möglichkeit, direkt auf ein gespeichertes Importformat zuzugreifen. Das System übernimmt dann die von Ihnen definierten Kriterien für den betreffenden Import.



Klicken Sie nun auf das rechte Pfeil-Icon, um auf die nächste Seite zu gelangen. Hier können Sie Kundenmerkmale und Mailingaktionen hinzufügen.

Kundendaten importieren

Beim Import können Kundenmerkmale und Mailingaktionen automatisch angelegt werden. Diese können hier ausgewählt werden.

Merkmal	Mailingaktion
VIP (001)	
Ópera (002)	
Concierto (003)	
España (004)	
Teatro (005)	
Family (007)	
GOLD (GOLD)	
Spezial-Login für den Webshop (Spez1)	

Klicken Sie erneut auf das rechte Pfeil-Icon, um auf die nächste Seite zu gelangen.

Das System zeigt Ihnen mittels Warn-Icon an, wenn die zu importierenden Zeilen Fehler enthalten bzw. nicht importiert werden können (Checkbox *Fehler* bzw. *Kein Import möglich* ist aktiviert). Der Fehlertyp wird ebenfalls zusammen mit dem entsprechenden Feld ausgewiesen.

Kundendaten importieren

Es werden nun die Daten in die Vorschauliste eingelesen. Spalten die sich in der Kundenverwaltung befinden, aber nicht in der Datei, werden mit den Vorbelegungswerten der Kundenverwaltung initialisiert.
 Dieser Vorgang kann etwas länger dauern, da die Daten beim Import geprüft werden. Zeilen, in denen sich fehlerhafte Werte (Feldlängen, falscher Datentyp) befinden, werden markiert. Fehlerhafte Daten können manuell korrigiert werden.

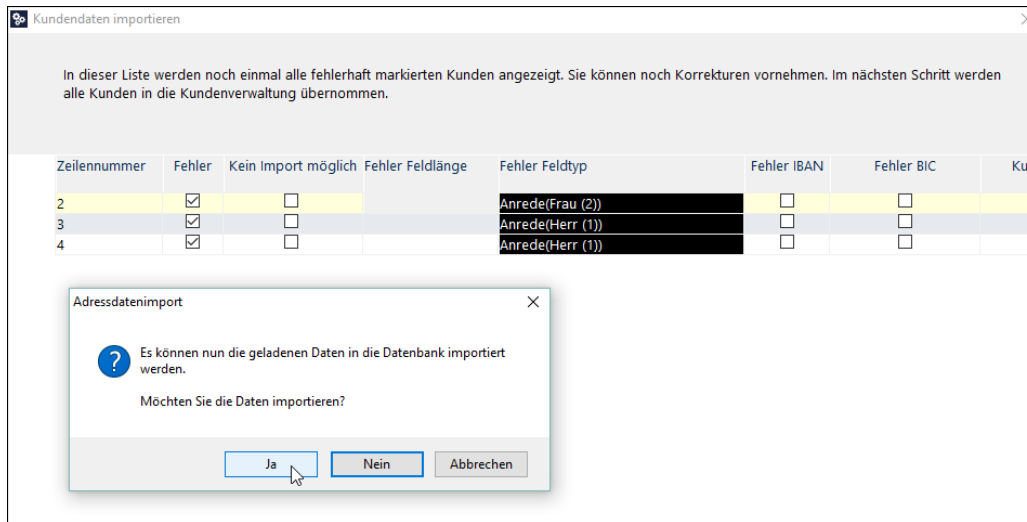
Zeilennummer	Fehler	Kein Import möglich	Fehler Feldlänge	Fehler Feldtyp	Fehler IBAN	Fehler BIC
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anrede(Frau (2))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anrede(Herr (1))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anrede(Herr (1))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie haben nun die Möglichkeit, die fehlerhaften Felder manuell zu korrigieren. Klicken Sie anschließend wieder auf das rechte Pfeil-Icon.

Im nächsten Fenster werden nur Daten angezeigt, wenn die automatische Zuordnung durch das System fehlgeschlagen ist. Nehmen Sie ggf. eine manuelle Zuweisung vor.

Klicken Sie erneut auf das rechte Pfeil-Icon. Nun werden noch einmal alle als fehlerhaft markierten Kunden angezeigt und Sie können noch letzte Anpassungen an den Daten vornehmen. Klicken Sie erneut auf das rechte Pfeil-Icon, um den Import zu starten.

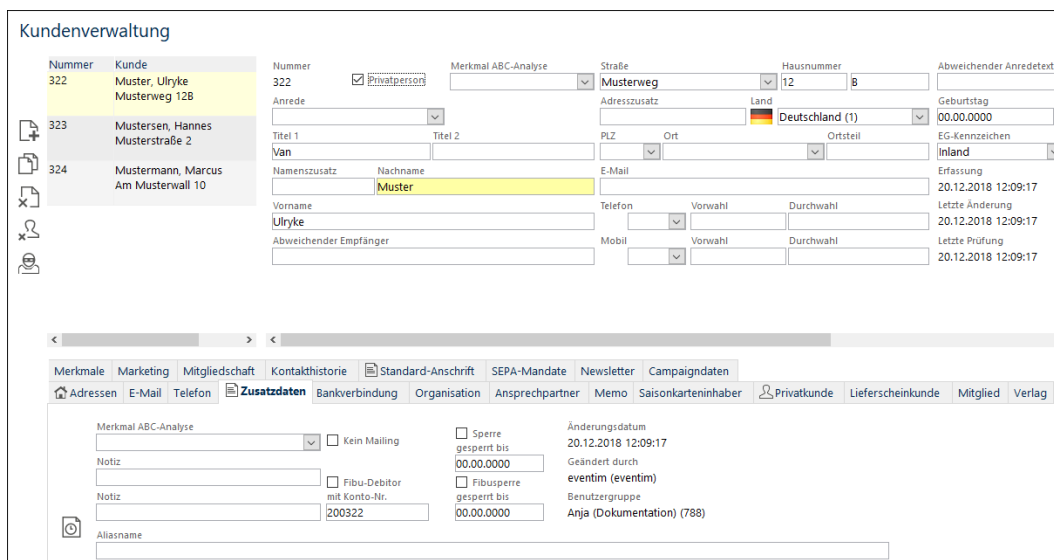
Das System öffnet die Meldung *Adressdatenimport* und fordert Sie dazu auf, den Import der Daten zu bestätigen. Klicken Sie auf *Ja*.



Sie können den Importprozess anhand eines Fortschrittsbalkens mitverfolgen. Nach erfolgreichem Import fragt das System nach, ob die Daten in der Kundenverwaltung gespeichert werden sollen. Bestätigen Sie diese Meldung mit *Ja*.

Das Programm *Kundendaten importieren* schließt sich nach dem Import automatisch.

Die neuen Kundendatensätze können nun in der INHOUSE-Kundenverwaltung gesucht und bearbeitet werden (vgl. Kapitel 2.2.2 und 2.2.3).



Bitte beachten Sie!

Bei einem Kundendatenimport setzt das System den internen Zählerstand für Kundennummern auf die höchste vergebene Kundennummer plus Eins. Dadurch soll vermieden werden, dass während eines Kundendatenimports an anderer Stelle manuell ein Kunde angelegt wird, der eine Kundennummer aus dem zu importierenden Nummernkreis erhält.

Nummernkreise bearbeiten					
Suchkriterien					
Kreis	Bezeichnung	Zählerstand	Obere Grenze	Zählerstand (lang)	Obere Grenze (lang)
50	Kunden				
50	Kunden	324			

Der Nummernkreis muss daher nach jedem Kundendatenimport wieder zurückgesetzt werden:

→ **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Nummernkreise bearbeiten*

Kreis „50“ enthält alle Kundennummern. Der Zählerstand kann dann auf jede beliebige kleinere Zahl gesetzt werden, z. B. auch „1“. So können bei späteren Neuanlagen von Kundendaten (vgl. Kapitel 2.1) vorhandene „Kundennummern-Lücken“ gefüllt werden.

Nummernkreise bearbeiten					
Suchkriterien					
Kreis	Bezeichnung	Zählerstand	Obere Grenze	Zählerstand (lang)	Obere Grenze (lang)
50	Kunden				
50	Kunden	1			

Speichern Sie Ihre Eingabe ab.

2.4.1.2 Vorhandene Kundendaten überarbeiten und reimportieren

Wenn Sie mehrere bereits vorhandene Kundendatensätze anpassen möchten, dann bietet es sich an, diese zuerst zu exportieren (siehe Kapitel 2.4.2), dann anzupassen und anschließend wieder zu importieren.

Hinweis:

Der Kundendatenexport aus der Kundenverwaltung erzeugt nicht in allen Fällen die Überschriften, die für den Reimport benötigt werden. Die Überschriften der Datenfelder müssen also ähnlich wie beim Import von neuen Daten vorher angepasst werden (vgl. Kapitel 2.4.1.1).

Überprüfen Sie die Importdatei auf folgende Voraussetzungen, bevor Sie mit dem Import beginnen.

Aufbereitung neuer Kundendaten für den Import	Erledigt
<ul style="list-style-type: none"> Die Importdatei liegt im Format CSV oder TXT vor. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Nur in der ersten Zeile dürfen jeweils die Namen (Feldbezeichnungen) der zu importierenden Datenfelder stehen. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Für jede Spalte muss ein eindeutiges Datenfeld als Überschrift definiert sein, z. B. „Kundennummer“, „Anrede“, „Name1“, „Name2“ usw. Diese Bezeichnungen müssen mit denen in der INHOUSE-Kundenverwaltung übereinstimmen. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> In jeder Zeile darf nur ein einziger Datensatz stehen. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Die Importdatei darf während des Imports in keinem anderen Fenster geöffnet sein. 	<input type="checkbox"/>

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundendaten importieren*

Wählen Sie die gewünschte Datei für den Reimport aus.

Das System öffnet das Programm *Kundendaten importieren*.

Aktivieren Sie die Checkbox *Vorhandene Adressen überarbeiten*. Das System aktiviert die Optionen für die Bearbeitung vorhandener Adressen und blendet gleichzeitig die Optionen für den Import neuer Adressen aus.

Sie können hier die Spalten der Datei den Spalten in der Kundenverwaltung zuordnen. Spalten in der Datei, die die gleiche Überschrift besitzen, wie die in der Vorschauliste, werden automatisch zugeordnet.
Spalten, die nicht automatisch zugeordnet werden (oder Spalten in Dateien ohne Spaltenüberschriften), können hier manuell zugeordnet werden.

Bezeichnung Importformat: Importdatei:

Trennzeichen (t = TAB):

Erste Zeile enthält Spaltenbezeichnungen

Vorhandene Adressen überarbeiten

Adressen einfügen, wenn nicht vorhanden

Nur Adressen bis zu diesem Änderungsdatum überarbeiten:

Kundennummer zuordnen über:

Kundennummernfeld

abweichende Debitornummer

Personalnummer

	Spalte1	Spalte2	Spalte3	Spalte4
Kundenverwaltung	Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name 1
Daten aus Datei	Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name1

Wenn Sie die Checkbox *Adressen einfügen, wenn nicht vorhanden* aktivieren, können Sie neben aktualisierten Adressen auch neue Adressen importieren.

Nehmen Sie in dem Feld *Nur Adressen bis zu diesem Änderungsdatum überarbeiten* ggf. eine Einschränkung vor, um nur Adressen ab einem bestimmten Änderungsdatum für die Bearbeitung zu berücksichtigen.

Im Bereich *Kundennummer zuordnen über* ist standardmäßig die Option *Kundennummernfeld* voreingestellt. Das System orientiert sich bei der Aktualisierung der einzelnen Datensätze dann an der jeweiligen Kundennummer. Wir empfehlen die Option *abweichende Debitornummer* nur

einzustellen, wenn bei Ihnen eine entsprechende spezifische Finanzbuchhaltung angeschlossen ist.

Fahren Sie nun mit dem Import der Daten weiter fort wie im Kapitel 2.4.1.1 beschrieben.

Nach erfolgreichem Import schließt sich das Programm *Kundendaten importieren* von selbst und Sie können die geänderten Daten in der INHOUSE-Kundenverwaltung einsehen und ggf. bearbeiten (vgl. Kapitel 2.2.2 und 2.2.3).

2.4.1.3 Anschriften überarbeiten nach dem Kundendatenimport

Nach einem Kundendatenimport sollten Sie die Anschriftenformatierungen bzw. Ländertexte der importierten Adressen an die in Ihrem System hinterlegten Daten anpassen (vgl. Kapitel 3.5). Hierfür gibt es in der INHOUSE-Kundenverwaltung ein Extraprogramm.

Bitte beachten Sie!

Die Ausführung des nachfolgenden Prozesses nimmt unter Umständen einige Zeit in Anspruch, je nachdem wie viele Adressen in Ihrem System eingepflegt sind.

Wir empfehlen Ihnen daher, diesen Prozess nicht während des Tagesgeschäfts durchzuführen. Als Rahmenwert kann eine Verarbeitungslaufzeit von 100.000 Adressen pro Stunde angenommen werden.

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *Anschriften überarbeiten...*

Das System öffnet das Fenster *Anschriften überarbeiten*.²⁰ Die Checkbox *Anschriften überarbeiten* ist standardmäßig aktiviert.

Schränken Sie in den Feldern *Kundennummernbereich verarbeiten* ggf. die gewünschten Kundennummern ein.

Klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Überarbeiten*, um den Prozess zu starten.

²⁰ Das Programm *Anschriften überarbeiten* kann nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser* (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerdaten bearbeiten*) ausgeführt werden. Zusätzlich muss das Recht *Anschriften überarbeiten* im jeweiligen Benutzerprofil zugewiesen sein (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*).

Anschriften überarbeiten



Diese Funktion überarbeitet alle Anschriftenblockdaten.
Hierfür sollte, wenn möglich, ein exklusiver Zugriff auf alle Adressdaten vorhanden sein. Bitte stellen Sie dies sicher!
Eine Ausführung dieser Funktion ist nur notwendig, wenn Sie Änderungen an Anredetexten, Ländertexten oder an der Anschriftenformatierung vorgenommen haben.
Bitte beachten Sie, daß die Überarbeitung einige Zeit in Anspruch nimmt. Als Rahmenwert können Sie eine Laufzeit von 100.000 Adressen pro Stunde annehmen.

Anschriften überarbeiten
 Suchfeld für die Dublettensuche aufbauen
 Suchdatentabelle aufbauen

Kundennummernbereich	Anzahl vorhandener Kunden
1 - 324	98

Kundennummernbereich verarbeiten
1 - 324

Verarbeite von insgesamt ausgewählte Kunden

Das System prüft alle vorhandenen Kundendatensätze und übernimmt jeweils die im Programm *Anschriftenformatierungen* hinterlegten Formatierungen für die importierten Kunden (vgl. Kapitel 3.5.1).

Bestätigen Sie die nachfolgende Meldung mit dem OK-Button. Schließen Sie das Fenster anschließend über das Kreuz-Icon *Auswahl abbrechen*.

2.4.2 Kundendaten exportieren

Öffnen Sie die INHOUSE-Kundenverwaltung.

Schränken Sie mithilfe der Suchkriterien Ihre Suche wie gewünscht ein, um nach bestimmten Kundendatensätzen zu filtern. Starten Sie anschließend die Suche über das Lupen-Icon. Das System zeigt die gefundenen Datensätze entsprechend Ihrer Suche an.

Wählen Sie über das Menü *Datei* den Menüpunkt *Exportieren...* aus, um die Daten im ASCII-Text-Format zu exportieren. Sie können auch den Menüpunkt *Exportieren nach Excel...* auswählen, um die Daten in Excel aufzubereiten.

Bitte beachten Sie!

Beim Kundendatenexport werden nicht automatisch alle Datenfelder mit ausgegeben, sondern nur fest definierte. Möchten Sie alle oder bestimmte selbstdefinierte Datenfelder für den Export ausgeben, müssen Sie hierfür eine Steuerdatei anlegen, die am Ende der Kundendatenexportselektion (vgl. Kapitel 3.9) ausgewählt werden kann.

Legen Sie eine selbstdefinierte Steuerdatei für den Kundendatenexport in **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundendaten-Exportformate bearbeiten* an.

Wählen Sie einen passenden Dateinamen für die Exportdatei aus und speichern Sie sie am gewünschten Speicherort ab.

2.5 Dubletten-Bereinigung

Die Bereinigung von Dubletten ist von Zeit zu Zeit notwendig, damit z. B. Kunden nicht versehentlich mehrfach angeschrieben werden und, um eine eindeutige Aussage über den Gesamtumsatz des Kunden treffen zu können (vgl. Kapitel 4.1).

EVENTIM.Inhouse bietet Ihnen zahlreiche Möglichkeiten an, wie Sie Dubletten in Ihrer Kundendatenbank ohne viel Aufwand ausfindig machen und bereinigen können.

2.5.1 Dubletten während des Importprozesses bereinigen

Während des Importprozesses von Kundendaten (siehe Kapitel 2.4.1.1) können Sie individuell festlegen, wie Sie mit Dubletten umgehen möchten. INHOUSE bietet für diesen Zweck bestimmte Default-Einstellungen an, mit denen Sie den Import bzw. Nichtimport von Dubletten steuern können.

2.5.1.1 Default-Einstellungen für den Dubletten-Import festlegen

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundendaten importieren*

Datensätze, die nicht auf eine vorhandene Dublette hinweisen, werden direkt importiert. Bei vermeintlich gefundenen Dubletten kann für jeden Datensatz manuell entschieden werden, ob dieser trotz vorhandener Dublette im System importiert werden soll oder nicht.

Die Checkboxen im nächsten Screenshot dienen als Vorgabewerte für die nachfolgenden Verarbeitungsmöglichkeiten.

<input checked="" type="checkbox"/> Privatkundendaten anlegen
<input type="checkbox"/> Dubletten importieren (Standardvorgabe)
<input type="checkbox"/> Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)
<input type="checkbox"/> Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)

- *Dubletten importieren (Standardvorgabe)*: Mit dieser Einstellung werden Datensätze importiert, obwohl ein vorhandener Datensatz als Dublette identifiziert wurde.
- *Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)* und *Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)*: Mit diesen Einstellungen wer-

den die Datensätze aus der Importdatei nicht importiert, dafür aber etwaige ausgewählte Merkmale für die sich schon im System befindlichen Datensätzen (Dubletten) hinzugefügt.

Beim Import werden alle gefundenen Dubletten angezeigt und es kann für jeden Datensatz entschieden werden, ob dieser importiert werden soll oder nicht. Wenn nicht, kann der gefundenen Dublette ein vorher ausgewähltes Merkmal hinzugefügt werden.

Im nachfolgenden Beispiel wurde die Checkbox *Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen* (Standardvorgabe) als Vorgabewert aktiviert. Der zu importierende Datensatz ist bereits unter mehreren Kundennummern im System vorhanden. Die Dublette soll folglich nicht importiert werden, sondern die sich im System befindlichen Daten sollen lediglich mit einem oder mehreren zuvor ausgewählten Merkmalen angereichert werden.

Die Checkbox *Merkmal bei vorhandener Adresse setzen* ist entsprechend im oberen Fensterabschnitt für den Datensatz aus der Importdatei (Dublette) aktiviert. Im unteren Fensterbereich befinden sich die Datensätze aus dem System, die vom System als „bereits vorhanden“ erkannt wurden. Ein Klick auf die rechte Pfeiltaste unten im Fenster bewirkt, dass die sich im System befindlichen Datensätze um die Merkmale aus der Dublette ergänzt werden.

Kundendaten importieren

Es werden die gefundenen Dubletten angezeigt. Diese Dubletten wurden noch nicht importiert. In der unteren Liste stehen die vorhandenen Kunden.

Sie können hier entscheiden, ob die gefundenen Dubletten importiert werden sollen, und wenn nicht, ob für die vorhandenen Kunden die Merkmale, bzw. Mailingaktionen angelegt werden sollen.

Zeilennummer	Dublette importieren	Merkmal bei vorhandener Adresse setzen	Mailing bei vorhandener Adresse setzen	Fehler	Kein Import möglich	Fehler Feldlänge	Fehl
3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anr
4	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anr
5	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Anr

Nummer Privatperson Abweichender Anredetext Nachname/Name 1 Namenszusatz Vorname/Name 2 Ansprechpartner

323 Mustersen Hannes

Das System fragt nach, ob die Daten in die Datenbank importiert werden sollen. Bestätigen Sie die Meldung mit *Ja*. Abschließend fragt das System nach, ob die Daten in der Kundenverwaltung entsprechend gespeichert werden sollen. Bestätigen Sie diese Meldung ebenfalls mit *Ja*.

In der Kundenverwaltung können die hinzugefügten Merkmale entsprechend auf der Karteikarte *Merkmale* eingesehen werden.

Kundenverwaltung

Nummer 323 Kunde Musteresen, Hannes Musterstraße 2

Nummer 323 Privatperson Merkmal ABC-Analyse Straße Musterstraße Hausnummer 2

Anrede Adresszusatz Land Deutschland (1)

Titel 1 Titel 2 PLZ Ort Ortsteil

Namenszusatz Nachname **Musteresen** E-Mail

Vorname **Hannes** Telefon Vorwahl Durchwahl

Abweicher Empfänger Mobil Vorwahl Durchwahl

Adressen E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation Ansprechpartner Memo Saisonkarteninhaber Privatkunde

Campaigndaten

Lieferscheinkunde Mitglied Verlag **Merkmale** Marketing Mitgliedschaft Kontakthistorie Standard-Anschrift SEPA-Mandate Newsletter

Merkmal	Gruppe	Änderungsdatum	Geändert durch
Teatro (005)	Teatro (004)	21.12.2018 14:52:07	eventim (eventim)
Family (007)	Family (005)	21.12.2018 14:52:07	eventim (eventim)

2.5.1.2 Dubletten vom Import ausschließen

Beim Importieren von Kundendaten prüft das System auf Dubletten, wenn die Checkbox *Dublettenuche beim Import durchführen* aktiviert ist (vgl. Kapitel 2.4.1.1).

→ **Systemverwaltung / Kundendaten / Kundendaten importieren**

Kundendaten importieren

Sie können hier die Spalten der Datei den Spalten in der Kundenverwaltung zuordnen. Spalten in der Datei, die die gleiche Überschrift besitzen, wie die in der Vorschauliste, werden automatisch zugeordnet.
Spalten, die nicht automatisch zugeordnet werden (oder Spalten in Dateien ohne Spaltenüberschriften), können hier manuell zugeordnet werden.

Bezeichnung Importformat Importdatei **Dublettenuche beim Import durchführen**

Trennzeichen (t = TAB)

Erste Zeile enthält Spaltenbezeichnungen
 Vorhandene Adressen überarbeiten

Suchfeld
 PLZ / Hausnummer(zusatz)
 Selbstdefiniert

Kundennummer automatisch vergeben, wenn nicht vorhanden

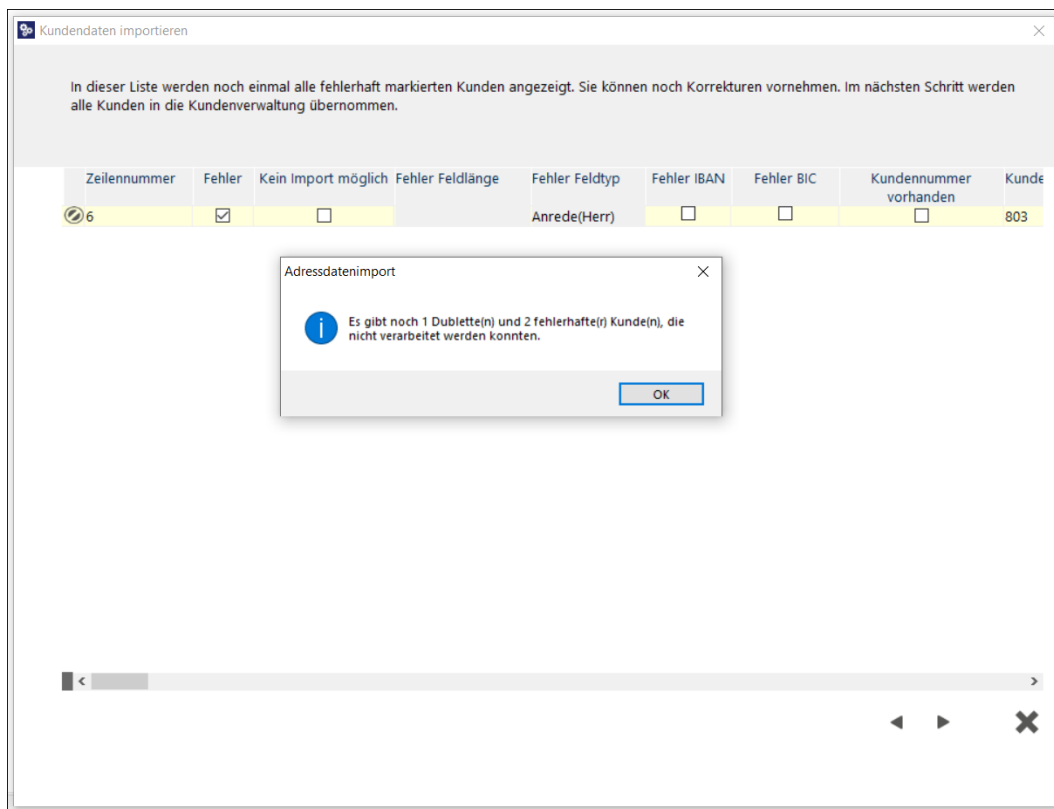
Kundennummer Offset hinzufügen

Kundennummer vergeben ab

Privatkundendaten anlegen
 Dubletten importieren (Standardvorgabe)
 Merkmale bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)
 Mailingaktionen bei vorhandenen Dubletten einfügen (Standardvorgabe)

	Spalte1	Spalte2	Spalte3	Spalte4
Kundenverwaltung	Kundennummer	Anrede	Privatperson	
Daten aus Datei	Kundennummer	Anrede	Privatperson	Name1
	Hausnummer;-zusatz;Straßenar			
	Durchwahl;Geburtstag;Sprache;Prof.		J	Mustermann
	801	Dr. med.	J	Muster
	802	Frau	J	Muster
	803	Herr	J	Musteresen
	804	Herr	J	Mustermann

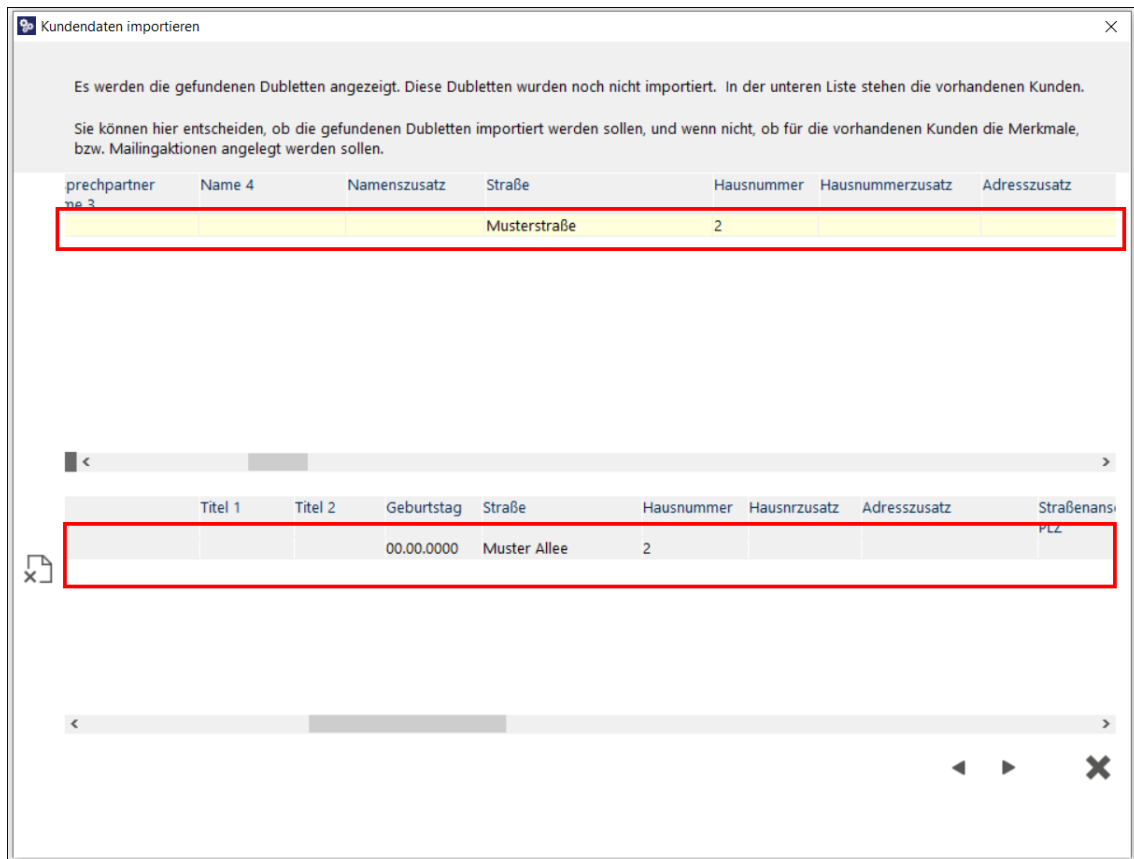
Wenn während des Importprozesses Dubletten gefunden werden, gibt das System eine entsprechende Meldung aus.



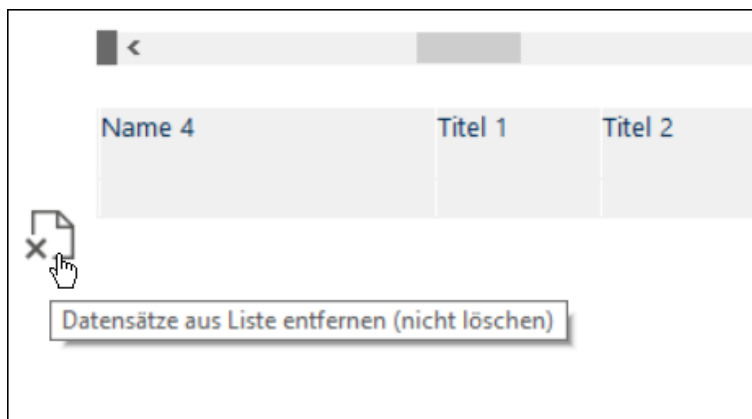
Bestätigen Sie die Meldung mit **OK**. Das System listet auf der nachfolgenden Seite die gefundenen Dubletten auf.

Klicken Sie auf die gewünschte Zeile der jeweiligen Dublette. Im unteren Fensterbereich wird der Kundendatensatz angezeigt, der bereits im System hinterlegt ist. Gleichen Sie die beiden Datensätze miteinander ab.

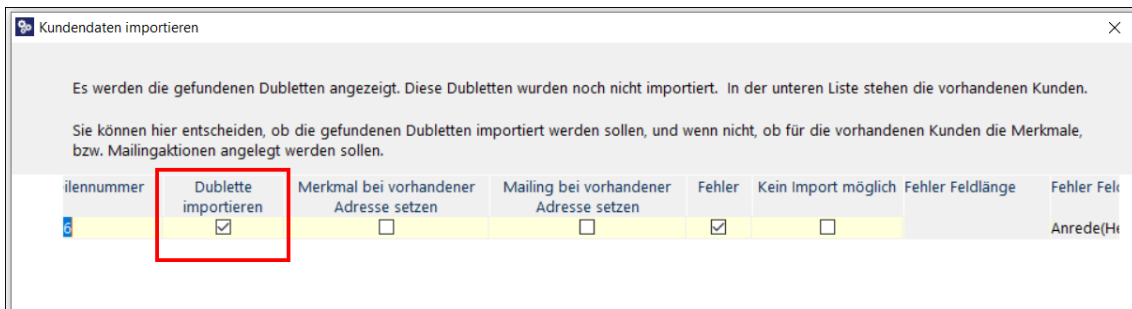
EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK



Wenn es sich bei dem zu importierenden Datensatz nicht um eine Dublette handelt, können Sie ihn mithilfe des Icons *Datensatz aus Liste entfernen (nicht löschen)* aus der Liste der gefundenen Dubletten entfernen.



Das System entfernt den gefundenen Kundendatensatz aus dem unteren Fensterbereich und setzt für den Datensatz im oberen Fensterbereich entsprechend die Checkbox *Dublette importieren*. „Dublette importieren“ heißt in diesem Zusammenhang, dass Sie den Import des betreffenden Datensatzes erlauben, obwohl dieser vom System als Dublette erkannt wurde. Das System legt den Datensatz dann mit einer neuen Kundennummer in der Kundenverwaltung an.



Klicken Sie erst auf die rechte Pfeiltaste unten im Fenster, wenn Sie alle gefundenen Dubletten überprüft und ggf. für den Import zugelassen haben.

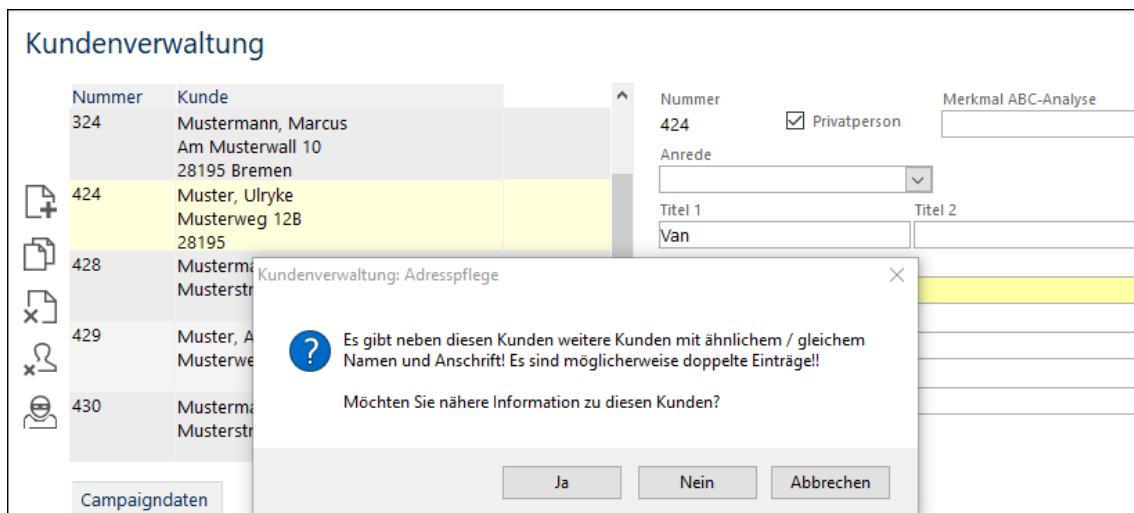
Das System fragt nach, ob die Daten in die Datenbank importiert werden sollen. Bestätigen Sie die Meldung mit *Ja*. Das System verarbeitet die Daten und fragt nach, ob die verarbeiteten Daten gespeichert werden sollen. Bestätigen Sie diese Meldung ebenfalls mit *Ja*.

Übrig bleiben ggf. die Dubletten, die nicht importiert werden konnten.

Bestätigen Sie Meldung mit *OK* und schließen Sie das Programm *Kundendaten importieren* danach einfach.

2.5.2 Dubletten automatisiert bereinigen

Bereits während der Anlage von neuen Kundendatensätzen gibt das System eine Hinweismeldung aus, wenn Sie dabei sind, eine Dublette anzulegen.



Klicken Sie auf *Ja*, um die bereits im System existierenden Kundendatensätze einzusehen und ggf. einen passenden Datensatz aus der Liste auszuwählen. Das System unterbricht dann die Anlage des neuen Kundendatensatzes und Sie haben die Möglichkeit, den bereits vorhandenen Datensatz entsprechend zu bearbeiten oder zu aktualisieren.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, systemseitig eine automatisierte Dubletten-Bereinigung durchzuführen.

→ **Kundenverwaltung / Extras / Kunden zusammenführen...**

Das System öffnet das Programm *Kunden zusammenführen*.

In den *Suchkriterien* können Sie die gewünschten Filterkriterien setzen, nach denen das System die Kundendaten suchen soll. Schränken Sie in den Feldern *Kunde von* und *Kunde bis* ggf. einen gewünschten Kundennummernkreis ein und wählen Sie die gewünschte *Suchmethode*²¹ aus. Im Bereich *Suchen in* können Sie zusätzlich einstellen, ob die Suche nach Privatadressen, Firmenadressen oder nach beiden durchgeführt werden soll.

Klicken Sie im Anschluss auf das Lupen-Icon, um die Suche zu starten.

Das System zeigt die gefundenen Daten entsprechend der Suchkriterien an.

Kunden zusammenführen

Suchkriterien

Kunde von

Kunde bis

Suchmethode

Suchfeld

Kundennummer

PLZ / Hausnummer(zusatz)

Selbstdefiniert

Suchen in

Privatadressen

Firmenadressen

Privat- und Firmenadressen

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4
2	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
430			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
536			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
226	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
315	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	

Sepa Mandate Newsletter

Dubletten Adressen E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation Ansprechpartner Memo Saisonkarteninhaber

Zusatz Mandant	Nummer	Name	Zusatzdaten	Saisonkarteninhaber	Privatkunde	Lieferscheinkunde	Mitglied	Memo	Verlag
Anja (Dokumentation) (78:2		Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (78:430		Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (78:536		Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gehen Sie die Liste der Suchergebnisse genau durch. Sie haben nun die Möglichkeit, Zeilen aus der Bearbeitung zu entfernen, Kunden zu deaktivieren oder zu löschen (vgl. dazu auch Kapitel 2.3), Masterkunden zu setzen und Kunden zusammenzuführen.

Um einen Kunden aus der Bearbeitung zu entfernen, klicken Sie auf die betreffende Zeile (Mehrfachselektion möglich mit Strg + linker Maustaste) und anschließend auf das Icon *Kunde nicht mitverarbeiten*.

²¹ Über *Extras / Selbstdefinierten Suchfilter bearbeiten* können Sie die gewünschten Suchkriterien individuell festlegen (vgl. Kapitel 2.4.1.1). Wählen Sie danach die Option *Selbstdefiniert* als *Suchmethode* aus.

Kunden zusammenführen

Suchkriterien

Kunde von:

Suchmethode:

- Suchfeld
- Kundennummer
- PLZ / Hausnummer(zusatz)
- Selbstdefiniert

Suchen in:

- Privatadressen
- Firmenadressen
- Privat- und Firmenadressen

Kunde bis:

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4
226	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
315	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
262	21		<input checked="" type="checkbox"/>	Doe		Susan	
263	20		<input checked="" type="checkbox"/>	Doe		John	
322			<input checked="" type="checkbox"/>	Muster		Ulyrke	

Newsletter

Kunde nicht mit verarbeiten

Zusatz Mandant	Nummer	Name	Zusatz- daten	Saisonkarten- inhaber	Privat- kunde	Lieferschein- kunde	Mitglied	Memo	Verlag
Anja (Dokumentation) (78 262)	78 262	Susan Doe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (78 263)	78 263	John Doe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Das System entfernt die selektierten Kunden, die als Dubletten erkannt wurden, entsprechend aus der Liste der Suchergebnisse.

Hinweis:

Wenn Sie mehrere Vorgänge in einem Lauf durchführen möchten, speichern Sie Ihre Einstellungen nach jeder größeren Änderung (z. B. Löschung/Deaktivierung eines Kunden), damit die von der Suche ausgegrenzten, deaktivierten oder gelöschten Kunden bei einem erneuten Suchlauf nicht wieder mitberücksichtigt werden.

Die Deaktivierung bzw. Löschung von Kundendaten ist nur möglich, wenn für den Kunden keine aktuellen Reservierungen, offene Kartenbuchungen oder gültige Abonnements bestehen (vgl. Kapitel 2.3).

Um Kunden zusammenzuführen, klicken Sie auf die gewünschte Zeile in Liste der Suchergebnisse. Im Detailbereich werden auf der Karteikarte *Dubletten* alle dazugehörigen Kundendatensätze untereinander angezeigt, die als Dubletten erkannt wurden.

Auf den anderen Karteikarten finden Sie weitere Informationen zu den verschiedenen Kundendaten wieder wie z. B. die gespeicherten Adressen, Telefonnummern, Bankverbindungen, Zusatzdaten usw.

EINRICHTUNG UND PFLEGE DER KUNDENDATENBANK

Kunden zusammenführen

Suchkriterien

Kunde von: Suchmethode: Suchfeld Kundennummer PLZ / Hausnummer(zusatz) Selbstdefiniert

Suchen in: Privatadressen Firmenadressen Privat- und Firmenadressen

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4
2	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
430			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
536			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
226	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
315	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	

Privatkunde Lieferscheinkunde Mitglied Verlag Merkmale Marketing Mitgliedschaft Kontakthistorie Sepa Mandate Newsletter

Dubletten Adressen E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation Ansprechpartner Memo Saisonkarteninhaber

Zusatz Mandant	Nummer	Name	Zusatz- daten	Saisonkarten- inhaber	Privat- kunde	Lieferschein- kunde	Mitglied	Memo	Verlag	Mitglied- schaft
Anja (Dokumentation) (7812)	7812	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (781430)	781430	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (781536)	781536	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Damit Sie die Kundendaten auf eine Kundennummer zusammenführen können, ist es erforderlich, dass Sie einen sogenannten „Masterkunden“ setzen. Das bedeutet, dass eine bestimmte Kundennummer als Ziel für die Zusammenführung ausgewählt wird.

Tipp

Um Kundendatensätze, die weder gelöscht noch deaktiviert werden können, aber faktisch nicht mehr benötigt werden (z. B. Kunden, die schon lange nichts mehr gekauft haben, weggezogen sind etc.), zu bündeln, könnten Sie die Masterkunden-Funktion ebenfalls nutzen. Legen Sie für diesen Zweck einfach einen Dummy-Kundendatensatz an, unter den Sie die betreffenden Kundendaten vereinen.

Klicken Sie in der Liste der Suchergebnisse auf die Zeile der Kundennummer, auf die Dubletten zusammengeführt werden sollen und klicken Sie im Anschluss auf das Häkchen-Icon *Masterkunde setzen*.

Kunden zusammenführen

Suchkriterien

Kunde von: Suchmethode: Suchfeld Kundennummer PLZ / Hausnummer(zusatz) Selbstdefiniert

Suchen in: Privatadressen Firmenadressen Privat- und Firmenadressen

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4
2	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
430			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
536			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
226	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
315	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	

Privatkunde Lieferscheinkunde Mitglied Verlag Merkmale Marketing Mitgliedschaft Kontakthistorie Sepa Mandate Newsletter

Dubletten Adressen E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation Ansprechpartner Memo Saisonkarteninhaber

Zusatz Mandant	Nummer	Name	Zusatz- daten	Saisonkarten- inhaber	Privat- kunde	Lieferschein- kunde	Mitglied	Memo	Verlag	Mitglied- schaft
Anja (Dokumentation) (7812)	7812	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (781430)	781430	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anja (Dokumentation) (781536)	781536	Maximilian Mustermann	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auf den einzelnen Karteikarten im Detailbereich besteht die Möglichkeit, den Masterkunden für einzelne Bereiche anzupassen. Bei den Karteikarten *Saisonkarteninhaber*, *Lieferscheinkunde*, *Zusatzdaten* oder *Verlag* können beispielsweise nicht mehrere Datensätze für einen Kunden

zusammengeführt werden, sondern es kann nur der eine Datensatz übernommen werden, der als Master gekennzeichnet ist.

Bitte gehen Sie die einzelnen Karteikarten²² sorgfältig durch und ändern Sie den gesetzten Master ggf. mithilfe des Häkchen-Icons *Master setzen* innerhalb der jeweiligen Karteikarte.

Zusatzmandant	Nummer	Sperrung	Sperrung gültig bis	Kein Mailing	Webshop Gast	Fibusperrung	Fibusperrung gültig bis
788	2	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
788	430	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
788	536	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Hinweis:

Wenn Sie auf den einzelnen Karteikarten keine Anpassungen für den Master vornehmen, werden systemseitig automatisch die Daten des Kunden als Master gesetzt, der im ersten Schritt im oberen Datenbereich (Liste der Suchresultate) als Master ausgewählt wurde.

Speichern Sie die Änderungen ab und klicken Sie im Anschluss auf das Zahnrad-Icon *Kunden zusammenführen*.

Kunden zusammenführen

Suchkriterien

Kunde von:

Suchmethode:

- Suchfeld
- Kundennummer
- PLZ / Hausnummer(zusatz)
- Selbstdefiniert

Suchen in:

- Privatadressen
- Firmenadressen
- Privat- und Firmenadressen

Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Name1 Nachname	Namenszusatz	Name2 Vorname	Name 4
2	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
430			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
536			<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian	
226	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	
			<input checked="" type="checkbox"/>	Nachname		Vorname	

Kunden zusammenführen

Das System fragt ab, ob die Adressen und Bewegungsdaten wirklich zusammengeführt werden sollen und weist darauf hin, dass dieser Schritt nicht mehr rückgängig gemacht werden kann. Bestätigen Sie die Meldung mit *Ja*.

Speichern Sie die Änderungen ab und fahren Sie ggf. mit der Zusammenführung weiterer Dubletten fort.

²² Sie können den Masterkunden jeweils auf den Karteikarten *Adressen, E-Mail, Telefon, Zusatzdaten, Bankverbindung, Saisonkarteninhaber, Lieferscheinkunde, Mitglied, Verlag* und *Newsletter* anpassen.

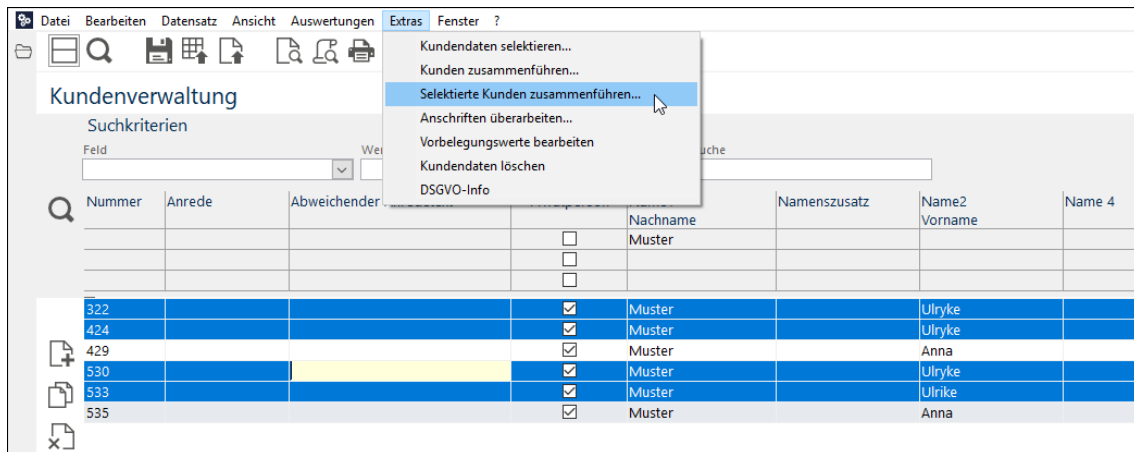
2.5.3 Dubletten manuell bereinigen

Neben der automatisierten Dubletten-Bereinigung (siehe Kapitel 2.5.2) besteht die Möglichkeit, manuell nach Dubletten zu suchen und die gefundenen Daten zusammenzuführen.

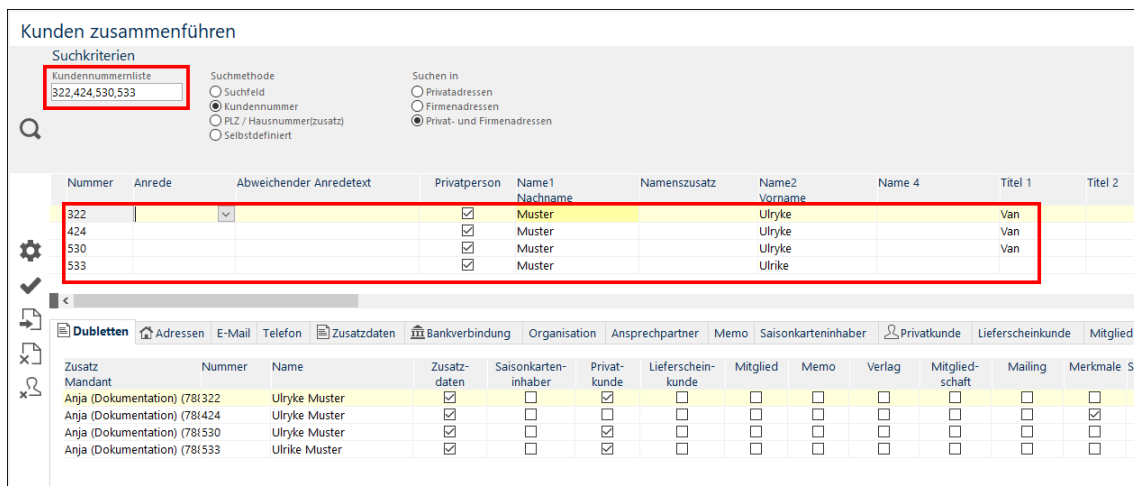
Öffnen Sie die Kundenverwaltung und geben Sie in den Suchkriterien die gewünschten Daten für die Suche ein, z. B. Nachname und Vorname des Kunden. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie die korrekte Schreibweise des Namens lautet, können Sie auch Teile des Namens mit Sternchen (*) abgetrennt eingeben. Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*.

Das System zeigt die gefundenen Daten an. Schalten Sie für eine bessere Übersicht auf die Listenansicht um (Deaktivierung der Formularansicht über das Icon *Formular*).

Markieren Sie nun die gewünschten Kunden in der Liste und wählen Sie über das Menü *Extras* den Menüpunkt *Selektierte Kunden zusammenführen* aus.



Das System öffnet das Programm *Kunden zusammenführen* und zeigt die vorher markierten Kundendaten untereinander aufgelistet an.



Fahren Sie mit der Setzung des Masterkunden und mit der Übernahme der gewünschten Daten aus den einzelnen Karteikarten fort wie in Kapitel 2.5.2 beschrieben.

Speichern Sie Ihre Einstellungen ab und klicken Sie abschließend auf das Zahnrad-Icon *Kunden zusammenführen*.

Das System fragt ab, ob die Anschriften und Bewegungsdaten wirklich zusammengeführt werden sollen und weist darauf hin, dass dieser Schritt nicht mehr rückgängig gemacht werden kann. Bestätigen Sie die Meldung mit *Ja*.

Das System entfernt die zusammengeführten Kundendaten aus der Liste der Suchergebnisse. Sie können das Programm einfach schließen oder ggf. mit der Zusammenführung weiterer Kundendaten fortfahren.

2.6 Kundendatenselektion

Sie haben mit EVENTIM.Inhouse die Möglichkeit, Ihre Kundendaten vielfältig zu selektieren und entsprechend weiterzuverarbeiten. Um dem Löschanspruch nach Artikel 21 (DSGVO) gerecht zu werden, wurde die Kundendatenselektion erweitert (siehe Kapitel 2.6.7).

Auch für weiterführende Marketingaktivitäten können Sie die Kundendatenselektion individuell einsetzen.²³

Ziel einer Kundendatenselektion ist es, einen bestimmten Kundenkreis für Kampagnen, Mailing- oder Telemarketing-Aktionen zu ermitteln. Selektierte Daten können auch für Verarbeitungszwecke in externe Programme exportiert werden.

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *Kundendaten selektieren...*

Das System öffnet das Fenster *Kundendaten selektieren*. Die nachfolgenden Ausführungen leiten Sie Schritt für Schritt durch die Kundendatenselektion²⁴.

2.6.1 Eine Kategorie für die Selektion festlegen

Wählen Sie auf der ersten Seite der *Kundendatenselektion* den gewünschten Kundenkreis per Radio-Button aus.

Hinweis:

Es ist nicht möglich, mehrere Kategorien gleichzeitig auszuwählen. Wenn Sie unterschiedliche Kundenkreise selektieren möchten, müssen Sie die Selektionen hintereinander durchführen.

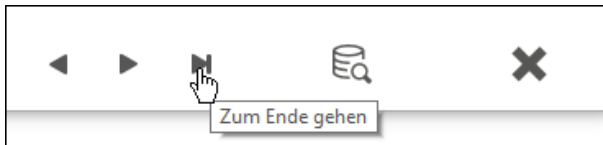
Wenn Sie die Checkbox *Selektion mit UND/Oder-Verknüpfung* aktivieren, steht Ihnen auf den nachfolgenden Seiten der Kundendatenselektion das Feld *UND/ODER* als zusätzliche Einschränkungsmöglichkeit zur Verfügung.

²³ Für Informationen zur Nutzung der Kundendatenselektion im Bereich Marketing können Sie unseren *Marketing-Leitfaden* zurate ziehen, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

²⁴ Aufgrund des Umfangs können wir an dieser Stelle nicht auf alle Fallbeispiele eingehen. Setzen Sie sich bei spezifischen Fragen gerne mit unserem INHOUSE-Support in Verbindung.



Nutzen Sie die Pfeil-Icons im unteren Dialogbereich, um auf die nächste Seite der Selektion bzw. wieder zurück auf die vorherige Seite zu gelangen. Sie können auch ganz bis zum Ende der Selektion springen, wenn Sie Ihre Selektion durch keine weiteren Kriterien einschränken möchten.



Über das Icon *Suche öffnen* können Sie bereits gespeicherte Suchkriterien aus früheren Selektionen auswählen und auf Ihre Selektion anwenden. Voraussetzung für die Nutzung dieser Funktion ist die Speicherung Ihrer Suche am Ende der Kundendatenselektion (siehe Kapitel 2.6.6).

2.6.2 Zeitraum eingrenzen

Je nachdem welche Kategorie Sie für Ihre Kundendatenselektion ausgewählt haben (vgl. Kapitel 2.6.1), werden Sie auf der zweiten Seite der Kundendatenselektion dazu aufgefordert, einen gewünschten Zeitraum für die Selektion einzugrenzen.

Wenn Sie beispielsweise *Saisonkarteninhaber* ausgewählt haben, müssen Sie auf der zweiten Seite die gewünschte Saison eingrenzen.

Hinweis:

Bei den Kategorien *Personen mit Kundenmerkmalen*, *Lieferscheinkunden*, *Verlage*, *Alle Personen*, *Mitglieder* und *Mitgliedschaften* wird kein Zeitraum abgefragt. Sie können hier direkt mit den ein- und ausschließenden Kriterien für die Zielgruppe fortfahren (siehe Kapitel 2.6.3).

2.6.3 Ein- und ausschließende Kriterien festlegen

Auf den nächsten Seiten werden Sie aufgefordert ein- und ausschließende Kriterien auszuwählen, die Ihre Zielgruppe beschreiben.

Wenn Sie auf der ersten Seite beispielsweise *Veranstaltungskäufer* als Kategorie der Selektion ausgewählt haben, können Sie nun ein- und ausschließende Sparten für Ihre Selektion definieren, bei *Saisonkarteninhaber* entsprechend die Serien, bei *Lieferscheinkunden* die Kundenmerkmalsgruppen usw.

Wählen Sie über das Feld *in/nicht in* aus, welche Daten das System für die Selektion heranziehen soll.

Im folgenden Beispiel sollen Abonnenten selektiert werden, die das „Abonnement I (674)“ oder das „Theater-Abonnement (668)“ gebucht haben.

UND/ODER	(...)	in/nicht in	Serie	(...)
UND		in	Abonnement I (674)	
ODER		in	Theater-Abonnement (668)	

Über das Icon *Klammern hinzufügen* können Sie mehrere ein- bzw. ausschließende Kriterien miteinander verknüpfen. Wählen Sie hierfür die gewünschten Kriterien per Strg- und linker Maustaste aus und klicken Sie anschließend auf das Icon *Klammern hinzufügen*.

UND/ODER	(...)	in/nicht in	Serie	(...)
UND		in	Abonnement I (674)	
ODER		in	Theater-Abonnement (668)	

Mithilfe des Icons *Klammern löschen* können Sie die gesetzten Klammern wieder entfernen.

Im Beispiel wird nun nach Abonnenten gesucht, die entweder im „Abonnement I (674)“ oder im „Theater-Abonnement II (669)“ UND im „Theater-Abonnement (668)“ gebucht haben.

Kundendaten selektieren

Wählen Sie bitte die Serien aus, die Ihre Zielgruppe beschreiben. Wenn Sie keine Wahl treffen, werden alle Serien eingeschlossen.

UND/ODER	(...)	in/nicht in	Serie	(...)
		in	Abonnement I (674)	
ODER	(in	Theater-Abonnement II (669)	
UND		in	Theater-Abonnement (668))

Auf den nächsten Seiten der Kundenselektion werden jeweils weitere ein- und ausschließende Kriterien abgefragt, mit deren Hilfe Sie Ihre Kundenselektion noch weiter verfeinern können, z. B. nach Kundenmerkmalen, Verkaufsarten, Produktionen, Veranstaltungen usw.

2.6.4 Zielgruppe auf Erfassungs- und Änderungsdatum eingrenzen

Nachdem Sie alle gewünschten ein- und ausschließenden Kriterien für die Selektion festgelegt haben, können Sie die Zielgruppe Ihrer Selektion zusätzlich nach Erfassungs- oder Änderungsdatum der Adressdaten, Bankverbindung/Zusatzdaten sowie Kunden- und Zusatzdaten einschränken.

Geben Sie hierfür in den Feldern *von* und *bis* die gewünschten Datumsangaben ein.

Kundendaten selektieren

Die gewünschte Zielgruppe kann auf Erfassungs- und Änderungsdatum eingegrenzt werden.

Adressdaten

Erfassungsdatum
von bis

Änderungsdatum
von bis

Kunden- und Zusatzdaten

Änderungsdatum
von bis

Kunden- und alle Zusatzdaten
 Saisonkarteninhaber

Bankverbindung/Zusatzdaten

Änderungsdatum
von bis

Navigation: < > >> X

2.6.5 Auf Namen, Postleitzahlenbereiche, Firmen oder Privatpersonen eingrenzen

Sie können zusätzlich zu den verschiedenen ein- und ausschließenden Kriterien die gewünschte Zielgruppe auf bestimmte Namen, Wohnorte (Postleitzahlenbereich) und Firmen und/oder Privatpersonen eingrenzen.

Hier können Sie auch andere Eingrenzungen vornehmen, z. B. nach einem gewünschten ABC-Analyse-Merkmal, nach Sperrvermerk, Fibusperre²⁵, Webshop-Gast²⁶ oder, ob nur Kunden berücksichtigt werden sollen, die eine E-Mail-Adresse angegeben haben.

Kundendaten selektieren ✕

Die gewünschte Zielgruppe kann auf bestimmte Namen und Wohnorte (Postleitzahlbereich) sowie auf Firmen bzw. Privatpersonen eingegrenzt werden.

Art der Personen Firmen und Privatpersonen	Branche	Sperrvermerk nicht relevant
Deaktive Kunden selektieren nur aktive Kunden	ABC-Analyse-Merkmal	Fibusperre nicht relevant
Name	Land	Ort
Name 2	PLZ von	PLZ bis
Abweichender Empfänger	Memofeld enthält	Webshop-Gast nicht relevant
Name 4		Gesperrt für Mailing nicht relevant
		E-Mail-Adresse vorhanden nicht relevant

◀ ▶ ▶ ✕

2.6.6 Ziel der Selektion definieren

Nachdem Sie die gewünschte Zielgruppe entsprechend eingeschränkt haben, können Sie auf der letzten Seite das *Ziel Ihrer Selektion* auswählen:

- **Anzeige & Druck einer Adressliste:** Die selektierten Kunden werden als Liste in der Kundenverwaltung ausgegeben. Sie können diese Liste z. B. ausdrucken oder in Excel exportieren.
- **Kundenverwaltung:** Die selektierten Kunden werden in der Kundenverwaltung ausgegeben.
- **Exportdatei (z. B. Seriendruck):** Die selektierten Kunden werden im Format der vorab definierten Steuerdatei (vgl. Kapitel 3.9) ausgegeben und können z. B. für Serienbriefe oder Service-Mails weiterverwendet werden.
- **Kundenmerkmal löschen:** Bei den selektierten Kunden wird das ausgewählte Merkmal gelöscht.
- **Kundenmerkmal setzen:** Bei den selektierten Kunden wird das ausgewählte Merkmal gesetzt, das dann z. B. in weiteren Analysen als zusätzliches Selektionskriterium genutzt werden kann.
- **ABC-Analyse:** Die selektierten Kunden werden für die ABC-Analyse ausgewählt. Das Fenster für die ABC-Analyse wird geöffnet.
- **Newsletter setzen:** Bei den selektierten Kunden wird der ausgewählte Newsletter gesetzt.

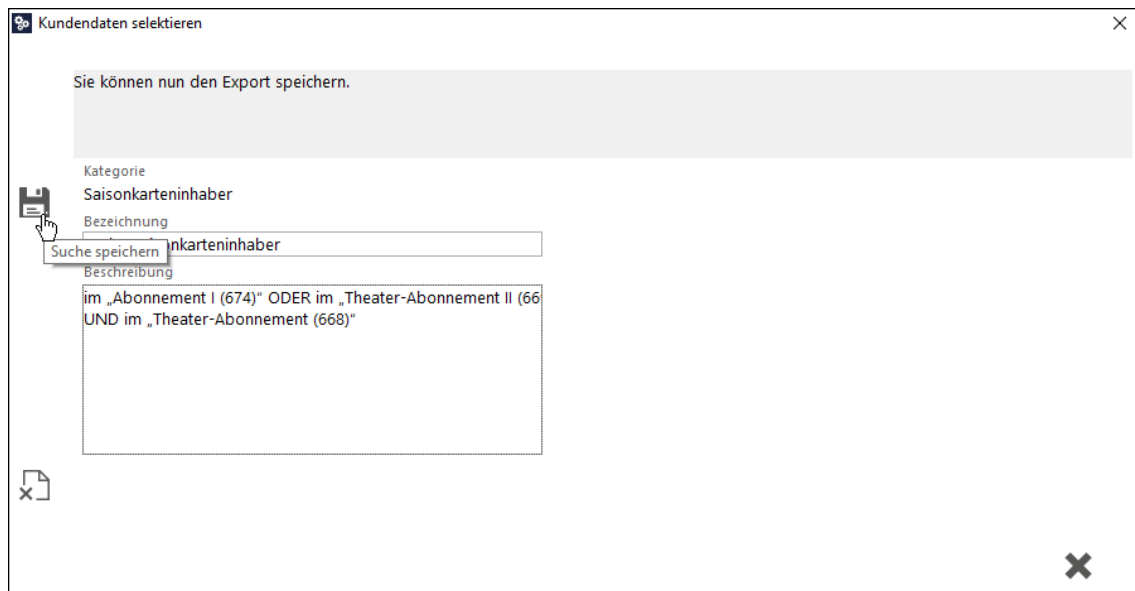
²⁵ Ist die Checkbox *Fibusperre* in der Kundenverwaltung gesetzt, erhält der Kunde den Status „gesperrt“. Das bedeutet, dass er im Kartenverkauf Zahlungsarten nicht nutzen kann, die die Eingabe von Bankdaten erfordern.

²⁶ Im INHOUSE-Webshop können Sie als Administrator einen Gast-Zugang für Webshop-Kunden einrichten. Diese Kundendaten werden automatisch in INHOUSE deaktiviert, da es sich um Gastzugänge handelt, die nicht für weitere Kundendatenanalysen herangezogen werden dürfen.

- *Newsletter abwählen:* Bei den selektierten Kunden wird der ausgewählte Newsletter deaktiviert.
- *Newsletter löschen:* Bei den selektierten Kunden wird der ausgewählte Newsletter gelöscht.
- *Kundendaten löschen:* Die selektierten Kunden werden in das Programm *Kundendaten löschen* (siehe Kapitel 2.3) übernommen und können dort entsprechend gelöscht oder deaktiviert werden.

Sie können Ihre Suche an dieser Stelle für spätere Selektionen abspeichern. Klicken Sie hierfür auf das Disketten-Icon *Suche speichern*.

Das System öffnet eine weitere Seite, auf der Sie Ihrer Suche eine gewünschte Bezeichnung sowie eine Beschreibung hinzufügen können. Klicken Sie anschließend auf das Icon *Suche speichern*.



Wählen Sie im Feld *Ziel der Selektion* die gewünschte Option aus. Je nachdem, welches Ziel Sie für die Kundendatenselektion ausgewählt haben, müssen Sie ggf. in den Feldern darunter weitere Einstellungen vornehmen.

Wenn Sie beispielsweise eine Export-Datei ausgeben lassen möchten, dann muss im Feld *Steuerdatei* die gewünschte Steuerdatei²⁷ ausgewählt werden. Klicken Sie im Anschluss auf das Zahnrad-Icon *Selektion durchführen*. Das System verarbeitet die Daten entsprechend den von Ihnen definierten Selektionskriterien.

2.6.7 Erweiterte Kundendatenselektion: Suche nach inaktiven Kunden

Um zu ermitteln, welche Kunden seit längerer Zeit inaktiv sind und daher ggf. gelöscht oder anonymisiert werden können, wurde die Kundendatenselektion erweitert. Auf einer zusätzlichen Seite können Sie verschiedene Einschränkungen festlegen, z. B. seit wann ein Kunde keine

²⁷ Die Steuerdatei für den Export der Selektion wird in **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundendaten-Exportformate bearbeiten* angelegt (siehe Kapitel 3.9).

Käufe mehr getätigt hat. Damit lassen sich Kunden identifizieren, die seit einem bestimmten Datum keine Transaktionen mehr aufweisen und daher anonymisiert oder gelöscht werden können.

Mithilfe der Kundendatenselektion können Sie Ihren Kundendatenbestand für die Weiterbearbeitung vorbereiten. Im Anschluss an die Selektion können Sie die selektierten Datensätze je nach Bedarf weiterverarbeiten. Multimandantensysteme werden entsprechend berücksichtigt.

Um die selektierten Kunden im Anschluss zu deaktivieren bzw. zu anonymisieren, öffnen Sie das Programm *Kundendaten löschen* und führen Sie eine Kundendatenselektion durch.

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *Kundendaten löschen* / *Extras* / *Kundendaten selektieren*...

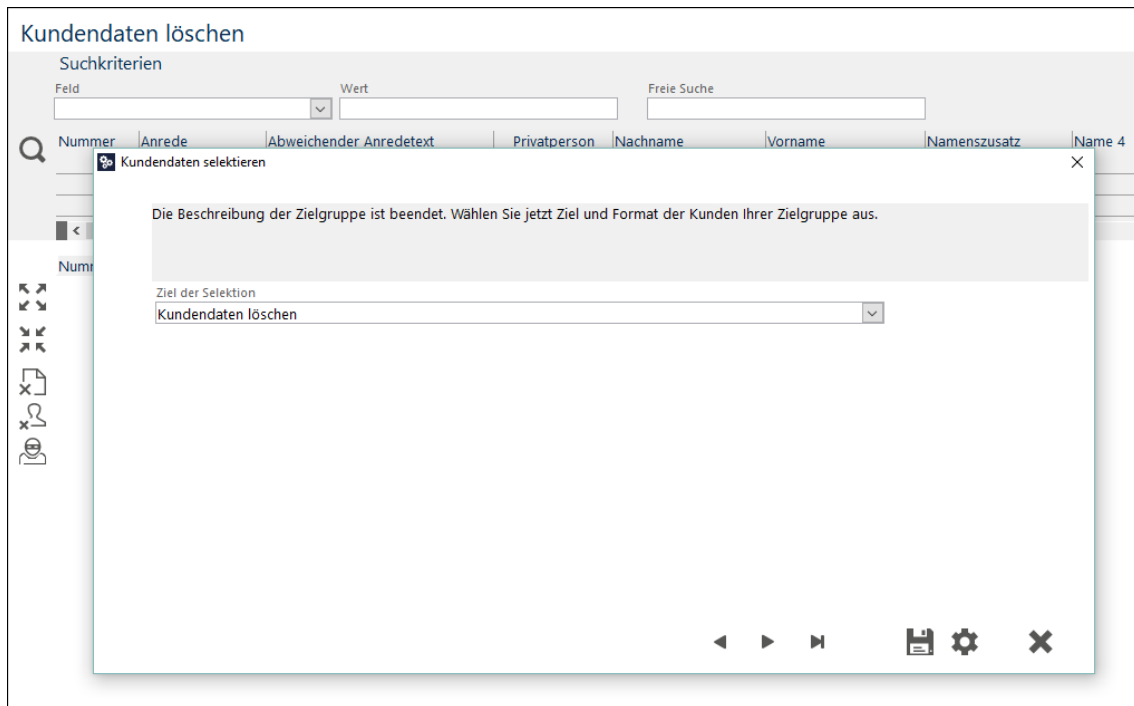
Wählen Sie dazu auf der ersten Seite im Dialog *Kundendaten selektieren* als Kategorie *Alle Personen* aus (vgl. Kapitel 2.6.1). Nur bei Auswahl dieser Kategorie sind die erweiterten Filterkriterien sichtbar. Grenzen Sie diese im Verlauf der Selektion ggf. weiter ein.

Zusätzlich können Sie weitere Einschränkungen vornehmen, um zu filtern, welche Kunden z. B. seit einem bestimmten Datum keine Karten mehr gekauft haben. Für die Bereiche *Kartenverkauf* und *Mitgliederverwaltung* können Sie ein konkretes Datum eingeben, für die Bereiche *Abonnement* und *Losabonnement* ist der Stichtag jeweils der 01.08. der ausgewählten Saison.

The screenshot shows the 'Kundendaten löschen' (Delete Customer Data) dialog box. At the top, there are search criteria fields: 'Suchkriterien' with 'Feld' and 'Wert' dropdowns, and a 'Freie Suche' text input. Below this is a table of search criteria: 'Nummer', 'Anrede', 'Abweichender Anredetext', 'Privatperson', 'Nachname', 'Vorname', 'Namenszusatz', and 'Name 4'. A sub-dialog 'Kundendaten selektieren' is open, displaying filter options for four categories: 'Kartenverkauf', 'Abonnement', 'Mitgliederverwaltung', and 'Los-Abonnement'. Each category has several criteria with input fields for dates or values, and a 'Start der Saison' dropdown for the subscription categories.

Als Ziel der Selektion wird Ihnen direkt die Option *Kundendaten löschen* vorgeschlagen.²⁸

²⁸ Wenn Sie die Kundendatenselektion nicht im Programm *Kundendaten löschen* aufrufen, sondern z. B. direkt in der Kundenverwaltung, ist als Ziel der Selektion nicht *Kundendaten löschen* vorbelegt.



Das System zeigt Ihnen nach der Durchführung der Selektion an, wie viele Kunden selektiert wurden. Bestätigen Sie diese Meldung und führen Sie mithilfe des Lupen-Icons eine erneute Suche durch, um sich die selektierten Datensätze anzeigen zu lassen. Sie können nun entweder alle Datensätze oder per Strg und Mausklick einzelne Datensätze markieren.

Kundendaten löschen						
Suchkriterien						
Feld	Wert	Freie Suche				
Nummer	Anrede	Abweichender Anredetext	Privatperson	Nachname Name 1	Vorname Name 2	
			<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>			
112			<input checked="" type="checkbox"/>		Helene	
117			<input checked="" type="checkbox"/>		Getraude	
307	Frau (2)		<input checked="" type="checkbox"/>		Maria	
308	Frau (2)		<input checked="" type="checkbox"/>		Maria	
309	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>		Heinz	
310	Herr (1)		<input checked="" type="checkbox"/>		Karl	
311	Frau (2)		<input checked="" type="checkbox"/>		Marianne	
319			<input checked="" type="checkbox"/>			
320			<input type="checkbox"/>			
321	Dr. med. (7)		<input checked="" type="checkbox"/>	Muster	Paul	

Nun können Sie die markierten Datensätze deaktivieren und im Anschluss daran löschen oder anonymisieren wie in Kapitel 2.3 beschrieben.

Hinweis:

Kunden, die noch nie etwas gebucht haben, tauchen bei jeder Abfrage im Ergebnis auf. Die Basis für die Selektion ist der Kundendatenpool des angemeldeten Benutzers.

Kunden, die mit Verlagen, Spielorten oder Kassiererprofilen verknüpft oder als Referenzkunde in den Firmendaten hinterlegt sind, werden von der Selektion nicht erfasst und sind somit auch nicht im Ergebnis enthalten. Dadurch wird verhindert, dass diese Datensätze versehentlich gelöscht oder anonymisiert werden.

3 BACKOFFICE

Womöglich möchten Sie nicht alle Funktionen der Kundenverwaltung einsetzen oder wünschen sich eine übersichtlichere Darstellung der zur Verfügung stehenden Optionen. In den nachfolgenden Kapiteln finden Sie einige Prozesse aufgeführt, mit deren Hilfe Sie als Administrator Ihre Kundenverwaltung ganz persönlich gestalten und Ihren Anforderungen entsprechend anpassen können.

3.1 Zugriffssteuerung für Kundenauswahlboxen

Das Programm *Zugriff auf Kundenauswahlboxen bearbeiten* erlaubt Ihnen eine individuelle Einstellung für die verschiedenen Karteikarten der Kundenverwaltung, auf die Sie aus diversen IN-HOUSE-Modulen heraus zugreifen können (z. B. über den Button *Kundenauswahl* im IN-HOUSE-Kartenverkauf oder in den Saisonkarten), vorzunehmen.

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Zugriffssteuerung für Kundenauswahlboxen bearbeiten*

Wählen Sie in den Suchkriterien in der Spalte *Auswahlbox* die gewünschte Kundenauswahlbox aus und klicken Sie auf das Icon *Suche starten*. Das Programm zeigt Ihnen die aktuellen Einstellungen für die ausgewählte Kundenauswahlbox an.

Schalten Sie für eine bessere Übersicht die Formularansicht ein (Icon *Formular* in der Toolbar).

Im Feld *Standardzugriff auf* können Sie festlegen, welche Karteikarte standardmäßig in der betreffende Kundenauswahlbox aufgeklappt sein soll, wenn diese geöffnet wird.

Im Feld *Exklusivzugriff auf* können Sie einen Zusatzdatenbereich einstellen, für den nur nach bestimmten Kriterien eingeschränkte Daten zur Verfügung stehen. Z. B. bedeutet *Exklusivzugriff auf Saisonkarteninhaber*, dass in der betreffenden Auswahlbox nur Adressen von Saisonkarteninhabern angezeigt werden. Sinnvoll wäre diese Einstellung beispielsweise nur für die Kundenauswahlboxen in den Saisonkarten-Programmen.

Im Feld *Automatisches Einfügen von* können Sie festlegen, welcher Bereich bei der Anlage eines neuen Datensatzes automatisch eingefügt werden soll. Dies ist für bestimmte Verkaufsbereiche sinnvoll wie z. B. den Saisonkartenverkauf.

Die anderen Felder stellen die einzelnen Karteikarten in der jeweiligen Kundenauswahlbox dar. Sie können individuell pro Karteikarte definieren, ob für diese die Regel *Nicht sichtbar* (ausgeblendet), *Nur ansehen* (sichtbar, aber nicht editierbar) oder *Veränderbar* (sichtbar und editierbar) gelten soll.

Zugriffssteuerung für Kundenauswahlboxen bearbeiten

Suchkriterien

Auswahlbox	Standardzugriff auf	Exklusivzugriff auf	Autom. Einfügen v
Adressstammdatenprogramm			

Auswahlbox
Adressstammdatenprogramm

Standardzugriff auf	Privatkunde	Adressen
Zusatzdaten	Veränderbar	Veränderbar
Exklusivzugriff auf	Lieferscheinkunde	E-Mail
Alle Daten	Veränderbar	Veränderbar
Automatisches Einfügen von	Verlag	Telefon
Privatkunden	Veränderbar	Veränderbar
Zusatzdaten	Mitglied	Bankverbindung
Veränderbar	Veränderbar	Veränderbar
Memo	Standard-Anschrift	Organisation
Nicht sichtbar	Veränderbar	Veränderbar
Nicht sichtbar	Mitgliedschaft	Ansprechpartner
Nur ansehen	Nur ansehen	Veränderbar
Veränderbar	Marketing	Kontakthistorie
	Veränderbar	Veränderbar
	Newsletter	SEPA-Mandate
	Veränderbar	Veränderbar

Speichern Sie Ihre Einstellungen über das Disketten-Icon *Speichern* in der Toolbar ab.

3.2 Rechtevergabe für die einzelnen Karteikarten

→ **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*

Hier können Sie pro Benutzerprofil und INHOUSE-Modul Einschränkungen auf die Rechte für die verschiedenen Karteikarten in der Kundenverwaltung vornehmen.

Wählen Sie in der Spalte *Applikation* das gewünschte INHOUSE-Modul aus und klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet im Datenbereich die gefundenen Benutzerprofile für das ausgewählte INHOUSE-Modul auf.

Weisen Sie dem Benutzerprofil auf der Karteikarte *Benutzer* ggf. weitere gewünschte Benutzer zu.

Auf der Karteikarte *Programmrechte* können Sie alle dem Benutzerprofil bereits zugewiesenen bzw. noch fehlenden Programmrechte einsehen.

Die Karteikarten der Kundenverwaltung finden Sie unter der jeweiligen Bezeichnung *Kundenverwaltung Karteikarte [...]* wieder.

Benutzerprofile bearbeiten

Applikation
Systemverwaltung

Profil
admin-sv

Kennung
1

Programmrechte Benutzer

Programm	Einfügen	Ändern	Löschen	Drucken	Export	E-Mail	Sicherheitsabfrage	Journaldruck
Kundenmerkmale bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenmerkmalgruppen bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenstatistik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Adressen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Ansprechpartner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Bankverbindung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Campaigndaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Kontakthistorie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Lieferscheinkunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Memo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Merkmale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Mitglied	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Mitgliedschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Newsletter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Organisation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Privatkunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Saisonkarteninhaber	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte SEPA-Mandate	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Standard-Anschrift	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Verlag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenverwaltung Karteikarte Zusatzdaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lagerbestand	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Länderkennungen bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mit der Aktivierung/Deaktivierung der Checkboxes *Einfügen*, *Ändern*, *Löschen*, *Drucken*, *Export*, *E-Mail* und *Sicherheitsabfrage Journaldruck* steuern Sie, was Ihre Mitarbeiter in der Kundenverwaltung des jeweiligen INHOUSE-Moduls auf den einzelnen Karteikarten dürfen und was nicht.

Speichern Sie Ihre Einstellungen über das Disketten-Icon *Speichern* in der Toolbar ab.

3.3 Felddefinitionen in der Kundenverwaltung

Um den Mitarbeitern an der Kasse die Aufnahme der Kundendaten so einfach wie möglich zu gestalten, ist es wichtig, dass die Felder eindeutig beschriftet sind. Deshalb haben Sie als Administrator in der Systemverwaltung die Möglichkeit, die Beschriftung der Felder Ihren Bedürfnissen entsprechend anzupassen und ggf. Pflichtfelder zu definieren, die beim Erfassen eines Kunden zwingend auszufüllen sind.

3.3.1 Beschriftungen der Felder anpassen

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Felddefinitionen der Kundenverwaltung*

Das System öffnet das Programm *Felddefinitionen der Kundenverwaltung* für den aktuellen Mandanten.

Klicken Sie auf die Karteikarte *Felddefinitionen der Kundenverwaltung – Beschriftungen* und anschließend auf *Auswahl einblenden* (Ordner-Icon). In der Liste finden Sie nahezu alle Felder der Kundenverwaltung aufgeführt.²⁹

Sie können per Klick auf die betreffende Spaltenüberschrift (*Bezeichnung* oder *Tabelle*) die zur Verfügung stehenden Felder beliebig sortieren, um eine bessere Übersicht zu erhalten.

Wählen Sie per Icon *Zeilen zuweisen* die gewünschten Felder für die Bearbeitung aus (Mehrfachzuweisung über Strg- und Maustaste möglich).

Felddefinitionen der Kundenverwaltung

Adressmandant: Anja (Dokumentation) (788) Zusatzmandant: Anja (Dokumentation) (788)

Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Beschriftungen Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Definitionen

Bezeichnung	Tabelle	Bezeichnung	Beschriftung
Länderkennung	Adressdaten	Hausnummer	Haus-Nr.
Mobiltelefon Durchwahl	Adressdaten	Postleitzahl	PLZ
Mobiltelefon Vorwahl	Kundendaten	Geburtstag des Kunden	Geburtsdatum
Geschlecht			
Anrede			
Ort			
Ortsteil			

Geben Sie nun die gewünschte Bezeichnung jeweils im Feld *Beschriftung* ein und speichern Sie die Änderungen ab.

Falls Sie die Kundenverwaltung parallel in einem Ihrer INHOUSE-Module geöffnet haben, müssen Sie das jeweilige Modul einmal schließen und wieder neu starten, damit die Änderungen sichtbar werden.

3.3.2 Pflichtfelder definieren

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Felddefinitionen der Kundenverwaltung*

Das System öffnet das Programm *Felddefinitionen der Kundenverwaltung* für den aktuell ausgewählten Mandanten.

Klicken Sie auf die Karteikarte *Felddefinitionen der Kundenverwaltung – Definitionen* und anschließend auf *Auswahl einblenden* (Ordner-Icon). In der Liste finden Sie nahezu alle Felder der Kundenverwaltung aufgeführt.³⁰

Sie können per Klick auf die betreffende Spaltenüberschrift (*Bezeichnung* oder *Tabelle*) die zur Verfügung stehenden Felder beliebig sortieren, um eine bessere Übersicht zu erhalten.

Wählen Sie per Icon *Zeilen zuweisen* (Datenblatt mit Pfeil nach rechts) die gewünschten Felder für die Bearbeitung aus (Mehrfachzuweisung über Strg- und Maustaste möglich).

²⁹ Einige wenige Felder sind systemseitig festgelegt und müssen unverändert bleiben. Diese sind nicht in der Liste enthalten.

³⁰ Einige wenige Felder sind systemseitig festgelegt und müssen unverändert bleiben. Diese sind nicht in der Liste enthalten.

Aktivieren Sie für die zugewiesenen Datensätze jeweils die Checkbox *Pflichtfeld*.

Felddefinitionen der Kundenverwaltung

Adressmandant: Anja (Dokumentation) (788) Zusatzmandant: Anja (Dokumentation) (788)

Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Beschriftungen **Felddefinitionen der Kundenverwaltung - Definitionen**

Tabelle	Bezeichnung	Feldsperre	Pflichtfeld	Anonymisierung	Maximale Eingabelänge
Adressdaten	Straßenbezeichnung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Familienname oder Firmenbezeichnung 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Geburtstag des Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Adressdaten	Hausnummer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Adressdaten	Postleitzahl	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Kundendaten	Vorname oder Firmenbezeichnung 2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0

In der Spalte *Anonymisierung* kennzeichnen Sie die Felder, die im Anonymisierungsprozess von Kundendaten geleert werden sollen (siehe Kapitel 2.3.4.1). Bei der Zuweisung von neuen Feldern ist die Zeile *Anonymisierung* per Default aktiviert.

In der Spalte *Maximale Eingabelänge* können Sie ggf. die Anzahl der einzugebenden Zeichen einschränken.

Die Checkboxen in der Spalte *Feldsperre* können Sie aktivieren, wenn Sie bestimmte Felder in der Kundenverwaltung für die Eingabe sperren möchten, damit dort keine Daten eingegeben werden.

Speichern Sie die Einstellungen ab. Falls Sie die Kundenverwaltung parallel in einem Ihrer IN-HOUSE-Module geöffnet haben, müssen Sie das jeweilige Modul einmal schließen und wieder neu starten, damit die Änderungen sichtbar werden.

3.4 Anredetexte

Die in der Kundenverwaltung auswählbaren Anreden werden in einem Extraprogramm angelegt.

Kundenverwaltung

Nummer: 2 Privatperson Merkmal ABC-Analyse: A Kunde 100 (a)

Anrede

Prof. (4)

- Frau und Herrn (84)
- Lang (55)
- Frau (2)
- Herr (1)
- Prof. (4)**
- Dr. (5)
- Firmax (8)

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Anredetexte bearbeiten*

Wenn Sie die Suche über das Lupen-Icon *Suche starten* ausführen, können Sie alle bereits im System hinterlegten Anredetexte einsehen und bearbeiten.

Wenn Sie INHOUSE mit mehrsprachigen Benutzern einsetzen, können an dieser Stelle pro Sprache verschiedene Anredetexte hinterlegt werden.

Anredetexte bearbeiten				
Nummer	Bezeichnung	Sprache	Anrede	Anzeigesortierung
1	Herr	deutsch	Sehr geehrter Herr	2
2	Frau	deutsch	Sehr geehrte Frau	1
3	Firma	deutsch	Sehr geehrte Damen und Herren	3
4	Prof.	deutsch	Sehr geehrte Frau Prof./ Sehr geehrter Herr Prof.	4
5	Dr.	deutsch	Sehr geehrte Frau Doctora / Sehr geehrter Herr Doctor	5
6	Dr. jur.	hebräisch IW	Sehr geehrte Frau Dr. jur./Sehr geehrter Herr Dr. jur.	8
7	Dr. med.	deutsch	Sehr geehrte Frau Dr. med./Sehr geehrter Herr Dr. med.	9
8	Firmax	deutsch	Sehr geehrte Damen und Herren der	6
9	Firmenanrede	deutsch	Sehr geehrte Damen und Herren der Firma	7
10	Mr	englisch	Dear Mr	11
11	Mrs	englisch	Dear Mrs	22
12	Ms	englisch	Dear Ms	33
13	Dr	englisch	Dear Dr	44
14	Company	englisch	Company	55
15	Damen und Herre	deutsch	Sehr geehrte Damen und Herren	66
16	הישיב	hebräisch IW	Frau	1
22	Señora	spanisch	Estimada Señora	1
23	Señor	spanisch	Estimado Señor	2

Nutzen Sie die Icons *Datensatz einfügen* bzw. *Datensatz kopieren*, um neue Anreden zu definieren oder abweichende Anredetexte für bereits bestehende Anreden festzulegen.

Die in diesem Programm definierten Anreden werden auch an anderen Stellen in INHOUSE herangezogen, so z. B. für Adresslabel oder im Briefkopf diverser Anschreiben.

Wenn Sie Änderungen an den Anredetexten vorgenommen haben, ist es notwendig, diese in einem Extraschritt ins System zu übernehmen – die Speicherung neuer Anreden über das *Speichern*-Icon im Programm *Anredetexte bearbeiten* reicht in diesem Fall nicht aus (vgl. Kapitel 2.4.1.3).

Bitte beachten Sie!

Die Ausführung des nachfolgenden Prozesses nimmt unter Umständen einige Zeit in Anspruch, je nachdem wie viele Adressen in Ihrem System eingepflegt sind.

Wir empfehlen Ihnen daher, diesen Prozess nicht während des Tagesgeschäfts durchzuführen. Als Rahmenwert kann eine Verarbeitungslaufzeit von 100.000 Adressen pro Stunde angenommen werden.

→ **Kundenverwaltung** / Extras / Adressen überarbeiten...

Das System öffnet das Fenster *Adressen überarbeiten*.³¹ Die Checkbox *Adressen überarbeiten* ist standardmäßig aktiviert.

Schränken Sie in den Feldern *Kundennummernbereich verarbeiten* ggf. die gewünschten Kundennummern ein.

Klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Überarbeiten*, um den Prozess zu starten.

Das System prüft alle vorhandenen Kundendatensätze und übernimmt jeweils die im Programm *Anredetexte bearbeiten* hinterlegten Anredetexte in die Adressen.

Bestätigen Sie die nachfolgende Meldung mit dem OK-Button und schließen Sie das Fenster anschließend über das Kreuz-Icon *Auswahl abbrechen*.

3.5 Adressenformatierungen

Im Programm *Adressenformatierungen* können Sie länderspezifische Formatierungen für Adressen anlegen. Voraussetzung für die Verwaltung verschiedener Länderschlüssel ist die Hinterlegung des ISO A2-Codes (ISO 3166) auf der Datenbank³².

Wenn Sie keine länderspezifischen Formatierungen anlegen möchten, wird immer die deutsche Formatierung verwendet.

Sie können außerdem pro Land die Bestandteile des Adressenblocks in seinen verschiedenen Varianten sowie Zeilenadressen definieren.

Bitte beachten Sie!

Bevor Sie Änderungen an den Standardeinstellungen der bestehenden Adressenformatierungen vornehmen, sollten Sie diese mithilfe von Screenshots sorgfältig dokumentieren und archivieren, damit Sie jederzeit auf die ursprünglichen Einstellungen zurückgreifen können, wenn dies nötig sein sollte.

3.5.1 Adressenformatierungen bearbeiten

→ **Systemverwaltung** / Kundendaten / Adressenformatierungen

Führen Sie für das gewünschte Land die Suche durch. Sie haben im unteren Programmbereich die Möglichkeit, eine beliebige Testadresse zu hinterlegen, um einen Eindruck davon zu erhalten, wie Adressen für das ausgewählte Land auf verschiedenen Druckdokumenten bzw. Layouts ausgegeben werden.

³¹ Das Programm *Adressen überarbeiten* kann nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser (Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerdaten bearbeiten)* ausgeführt werden. Zusätzlich muss das Recht *Adressen überarbeiten* im jeweiligen Benutzerprofil zugewiesen sein (*Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten*).

³² Sprechen Sie im Zweifelsfall gerne unseren INHOUSE Support an.

Anschriftenformatierungen

Suchkriterien

Land	Privatadresse	Zeile	Versand Priorität	Adressteil	Zadr2 Zeile	Variante	Formatierung
Deutschland (DE)	<input type="checkbox"/>						

Land: **Deutschland (DE)** | Versand Priorität: **Strassen-/Postfachans** | Variante: **Zeile Standard**

Privatadresse | Adressteil: **Anrede lang** | Formatierung: **<ARL\$ \$><T1\$ \$><T2\$ \$><NZ\$ \$><N1>**

Zeile: **10** | Zadr2 Zeile: **zeile_anrede** | Maximale Breite:

Testadresse

Anrede: Herr <input checked="" type="checkbox"/> Privatperson	Straße: Straße	Hausnummer: 1 b	Testanschrift Zeilen
Titel 1: Prof. Titel 2: Dr.	Adresszusatz: <input type="text"/>	Land: Deutschland	Anrede: Sehr geehrter Herr Prof. Dr. von Mustermann
Zusatz: von Nachname: Mustermann	PLZ: 28195 Ort: Bremen	Vorname: Maximilian	Titel: Herr Prof. Dr.
Ortsteil: <input type="text"/>	Versandpriorität: Strassenanschrift	Nachname: von Mustermann	Name: Maximilian von MustermannMaximilian
Ansprechpartner: Herr Muster	Postfach: 123456 PLZ: 28195 Ort: Bremen	Nachname 2: Mustermann, Maximilian von	Nachname 2: Mustermann, Maximilian von
Position: Position	Positionscode: PC	Straße: Straße 1 b	Straße: Straße 1 b
Testanschrift Block		Ort: 28195 Bremen	Ort: 28195 Bremen
Herr Prof. Dr. Maximilian von Mustermann Herr Muster Straße 1 b 28195 Bremen			

Falls für das gewünschte Land noch keine Formatierungen existieren, legen Sie entsprechend über das Icon *Datensatz einfügen* (Datenblatt mit Plus-Zeichen) einen neuen Datensatz an. Wählen Sie im Feld *Land* das gewünschte Land aus. Aktivieren Sie die Checkbox *Privatadresse*, wenn die anzulegende Formatierung für Privatkunden gelten soll. Wenn die Formatierung für Firmenkunden gelten soll, dann lassen Sie die Checkbox deaktiviert.

Wählen Sie im Feld *Versand Priorität* aus, welche Adresse beim Versand Priorität haben soll (Straßen- oder Postfachanschrift).

Tragen Sie im Feld *Adressteil* (Pflichtfeld) einen eindeutigen Namen für den Adressbestandteil ein, für den die neue Formatierung festgelegt werden soll.

Wählen Sie im Feld *Zadr2 Zeile* ggf. den Zeilenanschriftenbestandteil aus, dem der Datensatz zugeordnet wird.

Im Feld *Variante* wählen Sie die Variante der Anschriftenzeile aus. Für einen Anschriftenbestandteil kann es mehrere Varianten geben. Je nachdem wie viel Platz (Zeilenanzahl bzw. Länge der Zeile) zur Verfügung steht, können mehrere Varianten definiert werden. Es gibt die Varianten „1“ bis „n“ für die Anschriftenbestandteile des Anschriftenblocks und die Varianten „0“ bis „-n“ für die Anschriftenzeilen. Die Variante 1 (bzw. 0 bei den Anschriftenzeilen) muss immer vorhanden sein. Weitere Varianten müssen fortlaufend nummeriert werden (1 ,2 ,3 ... oder 0,-1,-2,-3 ...).

Anschriftenformatierungen

Suchkriterien

Land	Privatadresse	Zeile	Versand Priorität	Adressteil	Zadr2 Zeile
Deutschland (DE)	<input type="checkbox"/>				
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>				

Land: **Deutschland (DE)** | Versand Priorität: **Strassen-/Postfachans** | Variante: **Block Standard**

Privatadresse: | Adressteil: **Anrede lang** | Block Standard

Zeile: | Zadr2 Zeile: **zeile_anrede** | Block Variante 1

Block Variante 2

Block Variante 3

Block Variante 4

Block Variante 5

Zeile Standard

Testadresse: Anrede | Straße | Zeile | Zadr2 Zeile

Testanschrift Zeilen: Anrede

Im Feld *Formatierung* muss eine spezifische Definition für die Anschriftenzeile eingetragen werden. Diese unterliegt einer festgelegten Syntax, die unbedingt eingehalten werden muss. Innerhalb von Anschriftenformatierungen können mehrere Adressbestandteile zusammengefasst werden, z. B. Vorname und Nachname. Alle Adressbestandteile werden in spitzen Klammern <> eingeschlossen und hintereinander ohne Leerzeichen geschrieben³³:

Formatierung für Adressbestandteile	
<Name1><N1><Nachname>	Nachname bzw. Name 1 bei Firmenadressen
<Name2><N2><Vorname>	Vorname, bzw. Name 2 bei Firmennamen
<Name3><N3>	Ansprechpartner bzw. Name 3 bei Firmenadressen
<Name4><N4>	Name 4
<Namenszusatz><NZ>	Namenszusatz
<Titel1><T1>	Titel 1
<Titel2><T2>	Titel 2
<Straße><ST>	Straße
<NR1><HN1>	Hausnummer
<NR2><HN2>	Hausnummernzusatz
<Anrede><AR>	Anrede
<AnredL><ARL>	Anrede lang
<ADR_ZUSATZ><AZU>	Adresszusatz
<PLZ_STR><PS>	Postleitzahl Straßenanschrift

³³ Die Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung spielt hier keine Rolle.

Formatierung für Adressbestandteile	
<ORT_STR><OS>	Ort Straßenanschrift
<ORTSTEIL><OT>	Ortsteil
<POSTFACH><PF>	Postfach
<LAND><L>	Landesbezeichnung; wird nur für das Ausland eingefügt
<PLZ_PF><PP>	Postleitzahl Postfachanschrift
<ORT_PF><OP>	Ort Postfachanschrift
<SPACE>	Leerzeile
<P1>	Position
<P2>	Positionscode

Es ist auch möglich, nur einzelne Teile von Adressbestandteilen in einer Anschriftenzeile anzeigen zu lassen. Hierfür gibt es die Funktionen <L> = Left, <R> = Right und <M> = Mid.

Beispiel

Die Postleitzahl <PS> lautet „28195“.

1. Es sollen nur die ersten drei Ziffern von links angezeigt werden: <PS,L,3> = „281“
2. Es sollen nur die dritte Ziffer von links und die zweite Ziffer von rechts angezeigt werden: <PS,M,3,2> = „19“
3. Es sollen nur die ersten vier Ziffern von rechts angezeigt werden: <PS,R,4> = „8195“

Sie können auch ganze Texte in die Anschriftenzeile mit einbinden. Dazu müssen Sie den gewünschten Text in der spitzen Klammer zusätzlich in \$-Zeichen einschließen. Um Leerzeichen darzustellen, müssen diese ebenso in die \$-Zeichen eingeschlossen werden.

Beispiel

„103906“ lautet die Nummer für das Postfach <PF>. Der Text „Postfach“ soll zusätzlich in die Anschriftenzeile mit eingebettet werden: <\$Postfach \$><PF> = „Postfach 103906“.

Der Eintrag im Feld *Formatierung* entspricht jeweils dem Eintrag unter der Anrede im Bereich *Testanschrift Zeilen*.

Anschriftenformatierungen

Suchkriterien

Land	Privatadresse	Zeile	Versand Priorität	Adressteil	Zadr2 Zeile	Variante	Fc
Deutschland (DE)	<input type="checkbox"/>						

Land: Deutschland (DE)

Privatadresse

Zeile: 10

Versand Priorität: Strassen-/Postfachans

Adressteil: Anrede lang

Zadr2 Zeile: zeile_anrede

Variante: Zeile Standard

Formatierung: <ARL\$ \$> <T1\$ \$> <T2\$ \$> <NZ\$ \$> <N1>

Maximale Breite:

Testanschrift

Anrede: Herr Privatperson

Titel 1: Prof. Titel 2: Dr.

Zusatz: von Nachname: Mustermann

Vorname: Maximilian

Ansprechpartner: Herr Muster

Position: Position

PLZ: 28195 Ort: Bremen

Postfach: 123456 PLZ: 28195 Ort: Bremen

Position: Position Positionscode: PC

Land: Deutschland

Strasse: Straße Hausnummer: 1 b

Versandpriorität: Strassenanschrift

Testanschrift Block

Herr Prof. Dr.
Maximilian von Mustermann
Herr Muster
Straße 1 b
28195 Bremen

Testanschrift Zeilen

Anrede: Sehr geehrter Herr Prof. Dr. von Mustermann

Titel: Herr Prof. Dr.

Name: Maximilian von MustermannMaximilian

Nachname: von Mustermann

Nachname 2: Mustermann, Maximilian von

Straße: Straße 1 b

Ort: 28195 Bremen

3.5.2 Bearbeitete Anschriftenformatierungen ins System übernehmen

Wenn Sie Änderungen an den Anschriftenformatierungen vorgenommen haben, ist es notwendig, diese in einem Extraschritt ins System zu übernehmen – die Speicherung geänderter Anschriftenformatierungen über das *Speichern*-Icon im Programm *Anschriftenformatierungen* reicht in diesem Fall nicht aus (vgl. Kapitel 2.4.1.3).

Bitte beachten Sie!

Die Ausführung des nachfolgenden Prozesses nimmt unter Umständen einige Zeit in Anspruch, je nachdem wie viele Adressen in Ihrem System eingepflegt sind.

Wir empfehlen Ihnen daher, diesen Prozess nicht während des Tagesgeschäfts durchzuführen. Als Rahmenwert kann eine Verarbeitungszeit von 100.000 Adressen pro Stunde angenommen werden.

→ **Kundenverwaltung** / Extras / Anschriften überarbeiten...

Das System öffnet das Fenster *Anschriften überarbeiten*.³⁴ Die Checkbox *Anschriften überarbeiten* ist standardmäßig aktiviert.

Schränken Sie in den Feldern *Kundennummernbereich verarbeiten* ggf. die gewünschten Kundennummern ein.

Klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Überarbeiten*, um den Prozess zu starten.

Das System prüft alle vorhandenen Kundendatensätze und übernimmt die im Programm *Anschriftenformatierungen* bearbeiteten Formatierungen in die jeweiligen Adressen.

Bestätigen Sie die nachfolgende Meldung mit dem OK-Button und schließen Sie das Fenster anschließend über das Kreuz-Icon *Auswahl abbrechen*.

3.6 Vorbelegungswerte

Um Ihren Mitarbeitern das Anlegen neuer Kundendatensätze zu erleichtern, bietet EVENTIM.In-house an, Vorbelegungswerte für einzelne Felder im Formular der Kundenverwaltung zu definieren, die bei der Anlage eines neuen Kundendatensatzes bereits vorausgefüllt sind.³⁵ Diese können später überschrieben werden.

→ **Kundenverwaltung** / *Extras* / *Vorbelegungswerte bearbeiten*

Das System öffnet den Datensatz mit der Nummer „-1“. Dieser gilt als Vorgabedatensatz für alle nachfolgenden anzulegenden Kundendatensätze. Sie können nun ausgewählte Felder im Formular sowie ausgewählte Karteikarten (*Zusatzdaten*, *Saisonkarteninhaber*, *Lieferscheinkunde* und *Mitglied*) mit Vorbelegungswerten füllen.

³⁴ Das Programm *Anschriften überarbeiten* kann nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser (Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerdaten bearbeiten)* ausgeführt werden. Zusätzlich muss das Recht *Anschriften überarbeiten* im jeweiligen Benutzerprofil zugewiesen sein (*Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten*).

³⁵ Um auf diese Funktion zugreifen zu können, ist die Zuweisung des Programmrechts *Vorbelegungswerte bearbeiten (Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten)* notwendig.

Speichern Sie den Kundendatensatz „-1“ im Anschluss wie gewohnt über das Disketten-Icon *Speichern* in der Toolbar ab.

3.7 Positionscodes und Positionen

Sie haben mit EVENTIM.Inhouse die Möglichkeit, individuelle Positionscodes anzulegen.

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Positionscodes bearbeiten*

Positionscodes bearbeiten

Suchkriterien

Kennung	Bezeichnung
CO	Geschäftsführer/Chief Officer
PM	Product Manager
PMM	Product Marketing Manager
S	Vertrieb/Sales
F	Buchhaltung/Financial Accounting
A	Direktion/Administration

Auf den Karteikarten *Organisation* und *Ansprechpartner* können Sie die Bezeichnung für die Position im jeweiligen Freitextfeld weiterpersonalisieren. Hier können Sie maximal 80 Zeichen eingeben.

Kundenverwaltung

Nummer 316 Privatperson

Merkmal ABC-Analyse Straße **Straße** Haus-Nr. 1 Abweichender Anrede text

Anrede Firmenanrede (9) Branche Adresszusatz Land Deutschland (1) Geburtsdatum 00.00.0000 Geschlecht Sprache deutsch

Name1 **Name Organisation** PLZ 28195 Ort Bremen Ortsteil inland EG-Kennzeichen USt-Id.

Name2 **organisation@organisation.org** E-Mail Erfassung 13.12.2018 16:11:44 Benutzer eventim (eventim) Benutzergruppe Anja (Dokume

Name 4 Telefon 0421 Durchwahl 111122230 Letzte Änderung 17.12.2018 10:39:50 Benutzer eventim (eventim) Benutzergruppe Anja (Dokume

Abweichender Empfänger Mobil Vorwahl Durchwahl Letzte Prüfung 13.12.2018 16:11:44 Kunde deaktiviert Kunde anonymisiert

Mitglied Verlag Merkmale Marketing Mitgliedschaft Kontakthistorie Standard-Anschrift SEPA-Mandate Newsletter Campaigndaten

Adressen @E-Mail Telefon Zusatzdaten Bankverbindung Organisation **Ansprechpartner** Memo Saisonkarteninhaber Privatkunde Lieferscheinkunde

Ansprechpartner	Standard	Standard Zustellweg	Standard Rückfrage	Bemerkung	Personalnummer	Positionscodes	Position
Nachname, Vorname (226)	<input type="checkbox"/>					Direktion/Administration (A)	Teamleitung Administration

Im Programm *Anschriftenformatierungen* können die beiden Felder *Position* (<P1>) und *Positionscodes* (<P2>) ebenfalls zur Formatierung des Adressblocks verwendet werden (vgl. Kapitel 3.5.1).

Anschriftenformatierungen

Suchkriterien

Land	Privatadresse	Zeile	Versand Priorität	Adressteil	Zadr2 Zeile	Variante	Formatierung
Deutschland (DE)	<input type="checkbox"/>						

Zeile / Land
 10 Deutschland (1) Privatschrift
 20 Deutschland (1) Privatschrift
 30 Deutschland (1) Privatschrift

Land: **Deutschland (DE)**
 Versand Priorität: **Strassen-/Postfachans**
 Variante: **Zeile Standard**
 Adressteil: **Anrede lang**
 Formatierung: **<ARL\$ \$><T1\$ \$><T2\$ \$><NZ\$ \$><N1\$ \$><P1>**

Zeile: 10
 Zadr2 Zeile: zeile_anrede

Testadresse
 Anrede: Herr
 Privatperson:
 Straße: Straße
 Hausnummer: 1 b
 Titel 1: Prof. Titel 2: Dr.
 Adresszusatz: Land: Deutschland
 Zusatz: von Nachname: Muster
 PLZ: 28195 Ort: Bremen
 Vorname: Maximilian
 Ortsteil: Versandpriorität: Strassenanschrift
 Ansprechpartner: Herr. Müller
 Postfach: 1234567 PLZ: 28195 Ort: Bremen
 Position: Positioncode: PC

Testanschrift Zeilen
 Anrede: Sehr geehrter Herr Prof. Dr. von Muster Position
 Titel: Herr Prof. Dr.
 Name: Maximilian von Muster Maximilian
 Nachname: von Muster
 Nachname 2: Muster, Maximilian von
 Straße: Straße 1 b
 Ort: 28195 Bremen

Testanschrift Block
 Herr Prof. Dr.
 Maximilian von Muster
 Herr. Muster
 Straße 1 b
 28195 Bremen

Beachten Sie, dass die Adressen nach einer Änderung an den Anschriftenformatierungen angepasst werden müssen (siehe Kapitel 3.5.2).

3.8 Branchengruppen und Branchen

Sie haben die Möglichkeit, Firmenkunden bestimmte Branchen zuzuweisen. Hierfür müssen Sie zunächst die gewünschten Branchen definieren.

→ **Systemverwaltung / Kundendaten / Branchen bearbeiten**

Branchen bearbeiten

Suchkriterien

Kennung	Bezeichnung	Branchengruppe	Anzeigereihenfolge
001	Ticketvertrieb	Ticketing (001)	
002	Eventmanagement	Ticketing (001)	
003	Werbeagentur	Ticketing (001)	

PR/Vertriebler (002)
 Agenturen (003)
 Schulen/Hochschulen (004)

Im Feld *Branchengruppe* können Sie der Branche ggf. eine bestimmte Branchengruppe zuordnen. Diese können im Programm *Branchengruppen bearbeiten (Systemverwaltung / Kundendaten)* ebenfalls selbst definiert werden.

Speichern Sie Ihre Einstellungen ab.

Im Anschluss können Sie ausgewählten Firmen die angelegten Branchen im Feld *Branche* innerhalb der Kundenverwaltung zuweisen.

Kundenverwaltung

Nummer 316	<input type="checkbox"/> Privatperson	Merkmal ABC-Analyse <input type="text"/>	Straße Straße
Anrede Firmenanrede (9)	Branche Werbeagentur(003)	Adresszusatz <input type="text"/>	Land
Name1 Name Organisation	Eventmanagement(002)	PLZ 28195	Ort Bremen
Name2 Organisation	Werbeagentur(003)	E-Mail organisation@organisation.org	
Name4 <input type="text"/>	Ticketvertrieb(001)	Telefon 	Vorwahl 0421
Abweichender Empfänger <input type="text"/>		Mobil <input type="text"/>	Vorwahl <input type="text"/>

3.9 Kundendaten-Exportformate

→ **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Kundendaten-Exportformate bearbeiten*

Im Programm *Kundendaten-Exportformate bearbeiten* können Sie individuelle Exportvorlagen anlegen, die Sie für Ihre Exporte aus der Kundenverwaltung benötigen, z. B. für die Generierung einer Adressliste, für Mailingaktionen, Anschreiben usw.

In der Spalte *Trennzeichen* können Sie das Trennzeichen für die Exportdatei selbst definieren, z. B. Semikolon. Auf der Karteikarte *Positionen* können Sie alle gewünschten Felder für den Export auswählen (vgl. Kapitel 2.4.2).

Kundendaten-Exportformate bearbeiten

Bezeichnung: Adressdatenexport Nummer: 1

Bezeichnung: Adressdatenexport

Trennzeichen zwischen den Feldern: ;

Inhaltsbeschreibung in der Kopfzeile
 Tausch von Name1 und Name3
 Organisations-Kundendaten bezüglich des Standard-Ansprechpartners exportieren

Positionen

Inhalt	Reihenfolge	Inhalt
ABC-Analyse Merkmal	10	Adressblock Zeile 1
Abw. Debitorkontonummer	20	Anrede (Herr, Frau ...)
Abweichender Anredetext	30	Bank (Standard) - BIC
Adressblock Zeile 2	40	Bank (Standard) - IBAN
Adressblock Zeile 3	50	E-Mail-Adresse 1
Adressblock Zeile 4	60	Firma
Adressblock Zeile 5	70	Firma 1
Adressblock Zeile 6	80	Geburstag
Adressblock Zeile 7	90	Hausnummer
Adressblock Zeile 8	100	Hausnummernzusatz
Adress-Sperre bis	110	Kunde erfasst durch
Adresszusatz	120	Kunde geändert durch
Änd. alle Zusatz + Adr. Daten	130	Land
Änderungsd. alle Zusatzdaten	140	Mobiltelefon 1 Anschluss
Änderungsdatum Lfs.-Kunde	150	Mobiltelefon 1 Vorwahl
Änderungsdatum Lieferant	160	Nachname
Änderungsdatum Memo		

Speichern Sie Ihre Auswahl über das Disketten-Icon *Speichern* in der Toolbar ab.

4 AUSWERTUNG VON KUNDENDATEN

Die INHOUSE-Kundenverwaltung liefert eine Menge Daten für die unterschiedlichsten Auswertungen zum Kundenstamm und für weiterführende Marketing-Zwecke.³⁶

4.1 Kundenstatistik

Sollte der Kunde Auskunft über die von ihm besuchten Vorstellungen wünschen, haben Sie die Möglichkeit, die *Kundenstatistik* aufzurufen (Artikel 15, DSGVO). Diese ist auch ein wichtiges Instrument für Marketingzwecke, um das Kaufverhalten eines Kunden in den vergangenen Monaten zu untersuchen und so seine Interessen herauszufinden.

Geben Sie hierfür in den Suchkriterien der INHOUSE-Kundenverwaltung die gewünschten Kundendaten ein und führen Sie die Suche durch. Klicken Sie anschließend im Menü *Auswertungen* auf den Menüpunkt *Kundenstatistik*. Das System öffnet die Kundenstatistik.

Alternativ können Sie die Kundenstatistik auch während eines Buchungsvorgangs aus der Reservierungsebene im Ticketverkauf aufrufen (**Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*).

The screenshot shows the 'Barverkauf: Reservieren' interface. At the top, there are search filters for 'Veranst.-Suche', 'Auftrag 3436', 'Plätze 2', 'Betrag 76,00 EUR', and 'Kunde Mustermann, Maximilian'. Below this, a table lists event details: 'F 1588', 'Di 05.03.2019 19:30', '1.479', 'Philipp Glass Violinenkonzert No. 1 (DE)', and 'Konzerthalle 1 (Seatmap)'. The main area contains reservation details for 'Auftrag 3436' and 'Kunde Mustermann (2) Maximilian'. A dropdown menu is open, showing options like 'Reservierungsbestätigung (Kartenverkauf)', 'Kartenverkauf Rechnung (KVRECH)', and 'Kundenstatistik'. The 'Kundenstatistik' option is highlighted with a red box. Other options include 'Kundendaten', 'Marketingcodes', and 'speichern'. On the right, a customer profile for 'Oberstudienrat Maximilian Mustermann' is visible, showing 'A Kunde 100' and various customer features like 'VIP (001)', 'Teatro (005)', and 'Family (007)'. At the bottom, there are checkboxes for 'Preis ausdrucken', 'Karten drucken', and 'Sonderreservierung', along with a 'Reservierungsfrist' of 'Di 05.03.2019 23:59:00'.

Sie können in der Kundenstatistik im Bereich *Datenbasis* per Auswahl der jeweiligen Checkboxen entscheiden, welche Bereiche für die Suche in INHOUSE mitberücksichtigt werden sollen (z. B. Kartenverkauf, Saisonkarten, Gutscheine usw.).

Grenzen Sie ggf. den *Verkaufszeitraum* ein.

Sie können des Weiteren nach Produktion, Verkaufsart, Saison, Artikelgruppe oder Spielort filtern.

Klicken Sie im Anschluss auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System öffnet die *Kundenstatistik* zum ausgewählten Kundendatensatz. Wechseln Sie auf die *Seitenansicht* (Datenblatt-Icon mit Lupe) in der Toolbar.

³⁶ Spezielle Marketing-Auswertungen wie die zu Mailingaktionen finden Sie in unserem *Marketing-Leitfaden* näher erläutert, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Kundenstatistik
EVENTIM.Inhouse +

Suchkriterien

Datenbasis

 Kartenverkauf
 Saisonkarten
 Gutscheine
 Losabonnement
 Artikelverkauf
 Mitgliederverwaltung

Zur Verfügung stehende Transaktionen

 Alle

Produktion

Verkaufsart

Saison

Artikelgruppe

Spielort

Verkaufszeitraum bis

Detaillierte Ansicht

Kundenstatistik für Maximilian Mustermann (2)

Aktionsdatum	Ware	Waren-nummer	Veranstaltungs- datum	Uhrzeit	Verkaufsart	Anzahl	Betrag	Währung	Status	Warenart	Saison
03.01.2019	Rondo capriccioso fü	1595	06.02.2019	20:00	Ermäßigt (DE) (27)	2	76,00	EUR	Verkauft	Ticket	2018/2019 (18)
03.01.2019	Georg Friedrich Händ	1576	07.01.2019	19:00	Normal (1)	1	74,00	EUR	Verkauft	Ticket	2018/2019 (18)
03.01.2019	Symposium und Fau	1620	06.01.2019	08:00	Normal (1)	2	25,00	EUR	Verkauft	Ticket	2018/2019 (18)
03.01.2019	Führung durch die Sä	1509	03.01.2019	12:30	Normal (1)	2	25,00	EUR	Verkauft	Ticket	2018/2019 (18)
30.05.2017	Ausstellung	1145	30.05.2017	09:00	Normal (1)	1	58,00	EUR	Verkauft	Ticket	2016/2017 (16)
06.07.2015	Die Zauberflöte	688	16.01.2016	20:00	Normal (1)	23	2024,00	EUR	Verkauft	Ticket	2015/2016 (15)
08.08.2014	Sommer-Benefizkonz	440	01.08.2015	20:00	Normal (1)	1	103,00	EUR	Verkauft	Ticket	2015/2016 (15)
08.08.2014	Sommer-Benefizkonz	440	01.08.2015	20:00	Normal (1)	1	103,00	EUR	Verkauft	Ticket	2015/2016 (15)
03.07.2014	Benefizkonzert	375	07.12.2014	20:00	Normalpreis Gruppe (17)	6	138,00	EUR	Verkauft	Ticket	2014/2015 (14)
20.05.2014	Descuento para empl	10				0	10,00	EUR	Neu	Betrag	2013/2014 (13)
20.05.2014	Descuento para empl	10				0	6,67	EUR	Soligstellt	Betrag	2013/2014 (13)
20.05.2014	Descuento para empl	10				0	10,00	EUR	Neu	Betrag	2013/2014 (13)
25.03.2014	Die Zauberflöte	265	29.03.2014	20:00	Normal (1)	7	721,00	EUR	Verkauft	Ticket	2013/2014 (13)
25.06.2013	Die Zauberflöte	68	26.06.2013	20:00	Normal (1)	1	103,00	EUR	Verkauft	Ticket	2012/2013 (12)
25.06.2013	Les Misérables	170	30.07.2013	20:00	Normal (1)	4	412,00	EUR	Verkauft	Ticket	2012/2013 (12)
25.06.2013	Les Misérables	170	30.07.2013	20:00	Normal (1)	2	206,00	EUR	Verkauft	Ticket	2012/2013 (12)

	Reservierungen		Anzahl Verkäufe		Davon gekündigt	
	Anzahl	Betrag	Anzahl	Betrag	Anzahl	Betrag
Ticket	0	0,00 EUR	53	4.068,00 EUR	0	0,00 EUR
Saisonkarten	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR
Losabo	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR
Artikel	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR
Gesamt	0	0,00 EUR	53	4.068,00 EUR	0	0,00 EUR
Gutscheine	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR	0	0,00 EUR

Über die Checkbox *Detaillierte Ansicht* haben Sie die Möglichkeit, weitere Informationen hinzuzuschalten wie die Platzgruppen- und Blockbezeichnung, Reihe, Platz, Auftragsnummer, Tickettyp (Druckmodus), den letzten Ersatzdruck sowie den Druckstatus. Die detaillierte Ansicht wird zweiseitig ausgegeben.

Sie können sich die Kundenstatistik zwecks weiterführender Verarbeitung in verschiedenen Exportformaten ausgeben lassen oder ausdrucken (Icons *Export*, *Excel-Export* bzw. *Drucken* in der Toolbar).

4.2 Kundenhistorie

Sie können sich zu jedem Kundendatensatz eine Kundenhistorie anzeigen lassen, um Änderungen an den Kundendaten im Detail nachzuvollziehen.

Geben Sie hierfür in den Suchkriterien der INHOUSE-Kundenverwaltung die gewünschten Kundendaten ein und führen Sie die Suche durch. Klicken Sie anschließend im Menü *Auswertungen* auf den Menüpunkt *Kundenhistorie*. Das System öffnet die Kundenhistorie. Der ausgewählte Kunde ist bereits in den Suchkriterien vorausgewählt. Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten* und wechseln Sie ggf. auf die *Seitenansicht*.

Sie können hier alle Änderungen am ausgewählten Kundendatensatz einsehen.

Kundenhistorie

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen

EVENTIM.Inhouse +

Kundenhistorie

Nummer	Aktion	Änderungsdatum	Geändert durch	DB User	DB Änderungsdatum	Anrede	Abweichende anrede	Privatperson	Nachname Name1	Namenszusatz	Vorname Name2
2	Eingefügt	11.01.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	11.01.2013 16:41:30	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	11.01.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	13.06.2013 09:31:24	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	11.01.2013	eventim (event show51	eventim (event show51	25.06.2013 13:00:24	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	14.11.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	14.11.2013 13:31:52	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	14.11.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	25.03.2014 10:26:17	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	14.11.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	03.07.2014 10:13:52	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	14.11.2013	eventim (event show65	eventim (event show65	06.07.2015 09:28:14	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	28.09.2015	eventim (event show65	eventim (event show65	28.09.2015 12:18:59	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	28.09.2015	eventim (event show65	eventim (event show65	28.09.2015 12:19:07	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	28.09.2015	eventim (event show65	eventim (event show65	07.03.2016 12:04:55	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	06.07.2016	eventim (event show65	eventim (event show65	06.07.2016 11:39:54	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann	Oberstudi	Maximilian
2	Geändert	06.07.2016	eventim (event show65	eventim (event show65	06.07.2016 11:40:56	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event show65	eventim (event show65	01.11.2016 12:07:53	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event show65	eventim (event show65	01.11.2016 12:12:30	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event amigella	eventim (event amigella	20.12.2018 16:16:54	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event amigella	eventim (event amigella	02.01.2019 11:59:55	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event amigella	eventim (event amigella	03.01.2019 10:21:59	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian
2	Geändert	01.11.2016	eventim (event amigella	eventim (event amigella	03.01.2019 10:23:59	Prof. (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	Mustermann		Maximilian

Sie können sich die Kundenhistorie zwecks weiterführender Verarbeitung in verschiedenen Exportformaten ausgeben lassen oder ausdrucken (Icons *Export*, *Excel-Export* bzw. *Drucken* in der Toolbar).

4.3 Adresshistorie

Änderungen an der Adresse eines Kunden werden nochmal unabhängig von der Kundenhistorie verzeichnet.

Geben Sie in den Suchkriterien der INHOUSE-Kundenverwaltung die gewünschten Kundendaten ein und führen Sie die Suche durch. Klicken Sie anschließend im Menü *Auswertungen* auf den Menüpunkt *Adresshistorie*. Das System öffnet die Adresshistorie. Der ausgewählte Kunde ist bereits in den Suchkriterien vorausgewählt. Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten* und wechseln Sie ggf. auf die *Seitenansicht*.

Sie können alle Änderungen an den Adressdaten des ausgewählten Kunden entsprechend einsehen.

Adresshistorie

Suchkriterien

Kundennummer	Adressnummer	Organisationsadresse	Kundennummer Organisation	Adressnummer Organisation	Aktion	Änderungsdatum	Geändert durch	DB User	DB Änderungsdatum	Standard	Land
2	2	<input type="checkbox"/>			Eingefügt	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:40:50	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:40:53	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:41:01	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:41:03	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:41:16	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:41:21	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		11.01.2013 16:41:27	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		14.11.2013 13:31:52	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		28.09.2015 12:18:59	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		28.09.2015 12:19:02	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		07.03.2016 12:04:54	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		06.07.2016 11:39:54	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		06.07.2016 11:40:05	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		06.07.2016 11:40:07	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		06.07.2016 11:40:12	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		06.07.2016 11:40:14	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		01.11.2016 12:07:52	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		01.11.2016 12:08:06	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		01.11.2016 12:08:59	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event show65		01.11.2016 12:11:54	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event amigella		20.12.2018 16:16:54	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event amigella		27.12.2018 13:28:40	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)
2	2	<input type="checkbox"/>			Geändert	11.01.2013	eventim (event amigella		02.01.2019 11:59:55	<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland (1)

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen

EVENTIM.Inhouse +

Kundenhistorie Adressen

Sie können sich die Adresshistorie zwecks weiterführender Verarbeitung in verschiedenen Exportformaten ausgeben lassen oder ausdrucken (Icons *Export*, *Excel-Export* bzw. *Drucken* in der Toolbar).

5 INDEX

A

ABC-Merkmal 13
Adressdatenimport 33
Adressgruppenmerkmale 16
Adresshistorie 76
Aliasname 13
Anredetexte 62
Anschriftenformatierungen 36, 64
Anschriftenüberarbeitung 36, 64, 69
Ansprechpartner 13
ASCII-Text-Format 37
Automatisierte Dublettenbereinigung 43
Automatisierte Kundendatenprüfung 8

B

Branchen/Branchengruppen 71

D

Deaktivierungsgrund 21
DSGVO-Info 17
Dublettenbereinigung 38, 40
Dublettenimport 38
Dublettensuche 29, 31, 38

E

Eingrenzung der Kundenselektion 52
Exportdatei für den Kundendatenexport 38

F

Felddefinitionen der Kundenverwaltung 60
Firmenkunden 7, 14, 65

I

Importdatei für Kundendaten 27, 34

J

Journal zur Kundendatenlöschung 22

K

Karteikarte Adressen 11
Karteikarte Ansprechpartner 14, 70
Karteikarte Bankverbindung 13
Karteikarte E-Mail 12
Karteikarte Kontakthistorie 16
Karteikarte Lieferscheinkunde 15
Karteikarte Marketing 16
Karteikarte Memo 15

Karteikarte Merkmale 16
Karteikarte Mitglied 15
Karteikarte Newsletter 17
Karteikarte Organisation 13, 70
Karteikarte Privatkunde 15, 30
Karteikarte Saisonkarteninhaber 15
Karteikarte SEPA-Mandate 17
Karteikarte Standard-Anschrift 17
Karteikarte Telefon 12
Karteikarte Verlag 16
Karteikarte Zusatzdaten 13
Kategorie der Kundenselektion 49
Klammern in der Kundenselektion 51
Kriterien der Kundenselektion 51
Kundenauswahlboxen 58
Kundendatenanonymisierung 19
Kundendatenbearbeitung 11
Kundendatendeaktivierung 21, 45
Kundendatenerfassung 6
Kundendatenexport 34, 38
Kundendaten-Exportformate 72
Kundendatenformular 6
Kundendatenimport
 Bestandsdaten 34
 Neudaten 27
Kundendatenlöschung 21, 45
Kundendatenpflege 8
Kundendatenreimport 35
Kundendatenselektion 49
Kundendatensuche 10
Kundenhistorie 75
Kundenmerkmale 32
Kundennummer 30
Kundenzusammenführung 44, 48

M

Mailingaktionen 16, 32
Manuelle Dublettenbereinigung 48
Masterkunde 44, 48

N

Newsletter 17
Nummernkreis 34

O

Organisation 7, 13, 14

P

Pflichtfelder 7, 61
Position/Positionscode 70
Privatkunde 7, 65

R

Rechtevergabe für Karteikarten 59

S

Selbstdefinierter Suchfilter 29
Standardadresse 11
Standardansprechpartner 15
Standardbankverbindung 13
Standard-E-Mail-Adresse 12
Standardtelefonnummer 12
Steuerdatei für die Kundenselektion 54

U

UND/Oder-Verknüpfung 49

V

Vorbelegung Kundendatenformular 69

Z

Zählerstand für Kundennummern 34
Zeitraum der Kundenselektion 50
Ziel der Kundenselektion 53
Zielgruppe der Kundenselektion 52

6 KONTAKT

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

Vertrieb **INHOUSE**

Contrescarpe 75A

D-28195 Bremen

T +49 (0) 4 21 / 36 66 876

F +49 (0) 4 21 / 36 66 98 887

E-Mail vertrieb@eventim.de

CTS EVENTIM Solutions GmbH

Support **INHOUSE**

Contrescarpe 75A

D-28195 Bremen

T +49 (0) 4 21 / 36 66 650

F +49 (0) 4 21 / 36 66 98 650

E-Mail inhousesupport@eventim.de

Internet:

www.eventim-inhouse.de