



# Handleidingen 1.0

## SuiteCRM

---

ECM2-handleiding voor SuiteCRM  
Uitgave 1.0

Erwin Bogaard

ECM2-handleiding voor SuiteCRM  
Uitgave 1.0

Erwin Bogaard  
ECM2 - Amsterdam

## **Juridische kennisgeving**

Copyright © 2017 | You need to change the HOLDER entity in the en-US/handleidingen.ent file | This material may only be distributed subject to the terms and conditions set forth in the GNU Free Documentation License (GFDL), V1.2 or later (the latest version is presently available at <http://www.gnu.org/licenses/fdl.txt>).

## **Samenvatting**

In dit document vind je de handleidingen voor SuiteCRM zoals aangeboden door ECM2.

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>2</b>
<b>Deel I. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1. Inleiding</b> .....	<b>5</b>
1.1. Adresgegevens	5
<b>Hoofdstuk 2. Snel starten met SuiteCRM</b> .....	<b>6</b>
<b>Hoofdstuk 3. Basisgebruik</b> .....	<b>7</b>
3.1. Inloggen	7
3.1.1. Profiel instellen	7
3.2. Schermen indelen	8
3.3. Beschikbare modules	10
3.4. Gegevens toevoegen en opvragen	11
3.4.1. Gegevens toevoegen	12
3.4.2. Gegevens opvragen	13
3.5. Gegevens importeren en exporteren	14
3.5.1. Gegevens importeren naar SuiteCRM	14
3.5.2. Gegevens exporteren uit SuiteCRM	20
3.5.2.1. Een CSV-bestand openen in LibreOffice of Excel	21
3.6. E-mail account toevoegen	24
3.7. E-mail campagne	26
3.7.1. Wat zijn "Onderdrukte e-mails" bij Campagnes?	34
3.7.1.1. Situatie 1: De ontvanger is "onderdrukt" of "ongeldig"	35
3.7.1.1.1. Het e-mailadres is afgemeld bij de ontvanger (Persoon, Lead, Doel of Organisatie)	35
3.7.1.1.2. Het e-mailadres staat op een gerelateerde onderdrukingslijst	35
3.7.1.1.3. Het e-mail adres is ongeldig	35
3.7.1.1.4. Er is al een e-mail naar hetzelfde adres verstuurd	35
3.7.1.1.5. Hoe voorkom ik dergelijke mail bij toekomstige verzendingen?	35
3.7.2. Situatie 2: De e-mail wordt gezien als spam	36
3.7.2.1. Hoe voorkom je dat jouw bericht op spam lijkt?	36
3.7.3. Situatie 3: e-mail om andere reden niet verstuurd	36
3.7.3.1. Hoe werken uitschrijflinks (opt-outs)?	36
3.7.3.2. Nieuwsbrief campagnes	37
3.7.3.3. Opt-outs terugzetten	37
3.7.3.4. E-mailcampagnes	37
3.7.3.5. Opt-outs voor campagnes bekijken	37
3.7.3.6. Opt-outs voor campagnes bekijken	37
3.7.4. Samenvatting van alle statussen, oorzaken en de oplossingen.	38
3.8. Producten- en Facturatiemodule	38
3.8.1. Sjabloon maken	39
3.8.2. Producten toevoegen	40
3.8.3. Offertes en Facturen aanmaken	41
3.8.4. Brieven genereren	41
3.9. Beheerscherm	42
3.9.1. Modules uitschakelen en menu's indelen	43
3.9.2. Thema's	44
3.9.3. Studio	44
3.9.3.1. Indeling schermen	44
3.9.3.2. Indeling zoekscherm	46
3.9.3.3. Nieuwe velden toevoegen	46
3.9.4. Drop-down Editor	48
3.9.5. Talen beheren	49
3.9.6. Rollen instellen	49
<b>Hoofdstuk 4. Rapportagemodule</b> .....	<b>51</b>
4.1. Rapportages maken	51
4.2. Een filter gebruiken bij Selectiecriteria voor jouw nieuwe rapportage	51
4.3. Specifiekere zoekopdrachten	52
4.4. Toevoegen van Dynamische selectie opties	53
4.5. Geavanceerde filter Instellingen	53
4.6. Groepeer resultaten	53
4.7. Geavanceerde Rapportages met SQL-queries	54
<b>Hoofdstuk 5. iCal kalenderfunctie</b> .....	<b>55</b>
5.1. Kalender openen in andere applicaties	55
5.2. Afspraken en telefoongesprekken maken	56

<b>Hoofdstuk 6. Mobiele toegang</b> .....	<b>58</b>
6.1. App configureren	58
6.2. Standaard versie	59
6.3. Volledige versie	62
6.3.1. Gegevens toevoegen	62
6.3.2. Schermen aanpassen	62
6.3.3. Zichtbaarheid modules aanpassen	62
6.3.4. Zoekopdrachten opslaan	62
6.3.5. Offline werken	62
6.3.5.1. Offline gaan	63
6.3.6. Online gaan en synchroniseren	64
<b>Hoofdstuk 7. Outlook- en andere Plug-ins</b> .....	<b>65</b>
7.1. Ultimate Outlook Plug-In van SuiteCRM zelf	65
7.2. De Grinmark Office 365 plug-in installeren	65
7.3. MailChimp plug-in installeren	66
<b>Hoofdstuk 8. Email to SuiteCRM</b> .....	<b>68</b>
<b>Hoofdstuk 9. Expert: Security Groups</b> .....	<b>69</b>
<b>Hoofdstuk 10. Expert: Attributen</b> .....	<b>70</b>
10.1. Voorbeelden	70
10.2. Attributen toevoegen aan andere modules	70
10.3. Zoeken op Attribuut	70
<b>Hoofdstuk 11. Expert: Workflow</b> .....	<b>71</b>
<b>Hoofdstuk 12. Optie: Tijd schrijven</b> .....	<b>72</b>
12.1. Inleiding	72
12.1.1. Het Timesheet menu	72
12.1.2. Tijd schrijven in de weekmatrix	72
12.1.3. Geschreven uren bekijken en bewerken in de Timesheet lijst	72
12.2. Gebruikersgroepen	72
12.3. Beschikbare rapportages	73
<b>Hoofdstuk 13. Optie: SuiteCRM lokale back-up</b> .....	<b>74</b>
<b>Hoofdstuk 14. Overige Modules: PDF sjablonen voor offertes en facturen</b> .....	<b>75</b>
14.1. Sjablonen creëren met de module PDF sjablonen	75
14.1.1. Editor functies	76
14.1.2. Inlijn CSS	77
14.1.3. Sjabloon	77
14.1.4. Standaard sjablonen	77
14.2. Mailmerge functionaliteit	77
14.2.1. Opmaakprogramma	77
14.2.2. Dynamische informatie	77
14.2.3. Positioneer	77
14.3. Voorbeeld PDF sjablonen	77
14.3.1. Opmaak Inhoud	78
14.3.1.1. Maken Tabel NAW	78
14.3.1.1.1. Voorbeeld	78
14.3.1.2. Tabel Factuur	79
14.3.1.2.1. Voorbeeld	79
14.3.1.3. Tabel Omschrijving	79
14.3.1.3.1. Voorbeeld	80
14.3.1.4. De kop en voettekst	80
14.3.1.5. Tabel IBAN	81
14.3.1.5.1. Voorbeeld	81
14.3.1.6. Opmaak Kop en Voettekts	81
14.3.1.6.1. Voorbeeld	82
14.3.1.6.2. Eenvoudige Kop en voettekts	82
14.4. Hoe maak je gebruik van deze sjablonen?	82
<b>Hoofdstuk 15. Overige Modules: Mail Merge Reports</b> .....	<b>85</b>
15.1. Sjabloon creëren	85
15.2. Documenten aanmaken	86
<b>Register</b> .....	<b>87</b>

## Deel I. Inleiding

## Hoofdstuk 1. Inleiding

In deze handleiding beschrijven wij de basishandelingen binnen het CRM-pakket SuiteCRM dat ECM2 aanbiedt. Per hoofdstuk beschrijven we de benodigde stappen om de verschillende handelingen uit te voeren. Het gebruik van deze dienst vindt plaats via een browser, bij voorkeur [Firefox](#) of [Chrome](#). Het is verstandig om geen plug-ins te gebruiken die JavaScript beïnvloeden, aangezien JavaScript gebruikt wordt voor het functioneren van SuiteCRM. Je kunt deze dienst gebruiken via je PC of Mac. Gebruik je een tablet of smartphone, kies dan voor de beschikbare mobiele App voor het gebruikt (beschikbaar vanaf Pro). SuiteCRM heeft zelf ook een eigen [handleiding](#). Dat kan handig zijn, maar onze CRM functionaliteit verschilt deels met die van de standaard versie van SuiteCRM. Zo gebruiken wij in Pro en Expert respectievelijk een veel geavanceerdere rapportagefunctie en workflow manager. API Developers kunnen kijken bij [API v4.1 of API-Version-8](#) of [API v4.1 Sugar Developer Guide](#).

### Login

Je logt in via [login.ecm2.nl](#). Op deze pagina staan de producten die ECM2 momenteel aanbiedt. De diensten die actief zijn worden als zodanig aangegeven. Als gebruiker is het mogelijk om jouw eigen gegevens aan te passen via [het beheerportaal](#). Wanneer je contact met ons hebt gaat dat vaak via e-mails naar de helpdesk. Klik op de knop [Helpdesk](#) om op een andere pagina de gehele correspondentie in te zien. Hier kan je jouw geschiedenis terug zien en nieuwe aanvragen doen.

### 1.1. Adresgegevens

De benodigde adresgegevens om SuiteCRM rechtstreeks te benaderen en die voor de mobiele app zijn uniek en heb je in je welkomstbrief gekregen. Andere gegevens die je nodig kan hebben staan hieronder.

<b>Mobiele App</b>	Android:	<a href="#">Play store</a>
	Apple iOS:	<a href="#">iTunes store</a>

## Hoofdstuk 2. Snel starten met SuiteCRM

SuiteCRM is krachtige, zakelijke software met uitgebreide mogelijkheden. In de praktijk betekent dit dat niemand SuiteCRM op dezelfde manier gebruikt. Voor optimaal gebruik raden we sterk aan om SuiteCRM in te richten op jouw bedrijfsprocessen. Als je voor het eerste gebruik een paar uur extra de tijd neemt, zal dit het succes van het CRM binnen je bedrijf verbeteren.

Start met de volgende stappen:

1. Maak een korte inventarisatie van je bedrijfsproces, en bij welke stap welke module zou passen:

Gebeurtenis	SuiteCRM module
Bestaande klantgegevens bijhouden	Organisaties en Personen
Gesprek potentiële nieuwe klant	Invoeren in Leads
Bestaande klant wil opnieuw afnemen	Invoeren in Kansen
Taken / acties bijhouden of toewijzen	Invoeren in Taken

Als je niet veel tijd hebt voor de inrichting, is het aan te raden om met alleen Organisaties, Personen en Leads modules te beginnen. Je kunt andere modules dan op een later moment makkelijk in gebruik nemen als de behoefte daarvoor ontstaat. In het begin geldt: minder = meer.

2. Pas SuiteCRM nu op twee plekken aan:

- ▶ In Beheer > Ontwikkel Tools > Modules en Subpanelen tonen. Hier kies je welke modules worden weergegeven in de modulebalk en in welke volgorde. Verberg de modules (en bijbehorende subpanelen) waar je niet direct gebruik van wilt maken, en zet ze op de juiste volgorde. SuiteCRM is dan overzichtelijk voor nieuwe gebruikers.
- ▶ Verwijder op de Home-pagina bij het SuiteCRM Dashboard de dashlets van de ongebruikte modules door op het kruisje te klikken dat aanwezig is in een dashletbalk. Met het potloodje kun je de overgebleven dashlets verder aanpassen voor bewerken. Deze aanpassing doen alle gebruikers voor zichzelf. Mocht je juist een dashlet willen toevoegen, dat kan ook. Klik op de knop "Acties" en dan op "Dashlet toevoegen". De pop-up "Dashlet Toevoegen" komt te voorschijn en daarin staan alle dashlets onder de tabs Modulen, Grafieken, Gereedschappen en Web. Klik op een tab, daarna op een Dashlet en dan op sluiten. SuiteCRM voegt deze dan zelf toe aan de home-pagina onder het SuiteCRM Dashboard.

3. Importeer nu gegevens uit bestanden die je al hebt, bijvoorbeeld klantgegevens uit een [export bestand van Outlook](#) voor de Organisatie en Personen modules. Lees hoe je dat doet in de sectie [Paragraaf 3.5, "Gegevens importeren en exporteren"](#), of voer handmatig gegevens in.

4. Maak nu duidelijke afspraken met de gebruikers van het CRM, bijvoorbeeld:

- ▶ Alle gesprekken met nieuwe klanten worden vanaf nu bijgehouden in de leads module.
- ▶ Geen eigen to-do lijst meer, maar alles in de Taken module.
- ▶ Vanaf nu contactgegevens in SuiteCRM bijhouden en niet meer in Outlook.

Het maken van zulke afspraken verdient zich direct terug door minder interne overdrachten, minder onduidelijke gegevens, en minder kansen die blijven liggen.

5. Als SuiteCRM na een tijdje geïntegreerd is in je bedrijfsvoering, kijk dan of meer bedrijfsprocessen en handelingen in SuiteCRM uitgevoerd kunnen worden. Vaak kan dit tijd besparen en andere diensten vervangen, voor bijvoorbeeld factureren of het versturen van nieuwsbrieven via e-mail.
6. Een volgende stap kan zijn om rapportages (meer) te gaan gebruiken, of om zaken te automatiseren d.m.v. de workflowmodule.
7. Ga je ook werken met workflows en andere zaken waaruit e-mails voort kunnen komen en wil je die graag uit naam van een **emailadres met jouw domein versturen**? Pas dan ook je **DNS** aan om een hoge spamscore bij het versturen van e-mails te voorkomen. Daarvoor voeg je een SPF-record toe, bijvoorbeeld:

**v=spf1 a mx include:\_spf.ecm2.nl ~all**

Indien je al een SPF record hebt, gaat het erom dat je daar in ieder geval dit onderdeel "**include:\_spf.ecm2.nl**" aan toevoegt. Dat zorgt ervoor dat email die vanaf jouw domein komt via onze servers verstuurd mag worden.



## Hoofdstuk 3. Basisgebruik

De web interface is de meest gebruikte manier om met SuiteCRM te werken. Deze is beschikbaar vanaf elke PC, laptop of Mac. Het werkt in alle moderne Browsers. Wij raden aan om als **webbrowser Firefox of Chrome** te gebruiken voor de beste ervaring.

### 3.1. Inloggen

Nadat je de dienst hebt aangevraagd ontvang je per email de inloggegevens. In dit overzicht staan het webadres, één of meerdere gebruikersnamen en wachtwoord(en) vermeld.

Ga naar jouw [CRM](#), in een browser . Vul je loginnaam en wachtwoord in op de pagina die opent en klik op '**Inloggen**'.



#### Opmerking

In het [Beheerportaal](#), bij de persoonsgegevens onder menu item "CRM" kan de gebruiker bepalen om de interface van SuiteCRM in een andere taal dan de standaardtaal weer te geven. Om een andere standaardtaal dan Engels of Nederlands in te stellen, neem contact op met de [helpdesk](#). Wij gaan dan uitzoeken of er verdere mogelijkheden zijn.

#### 3.1.1. Profiel instellen

Het is aan te raden om direct na de eerste keer inloggen jouw **profiel** in te stellen in SuiteCRM . Klik rechts bovenaan het scherm op jouw eigen naam. Je komt dan via optie profiel terecht bij jouw profiel, waar je de gewenste aanpassingen doorvoert.

The screenshot shows the SuiteCRM user profile management interface. The top navigation bar includes tabs for 'GEBRUIKERS', 'VERKOPEN', 'MARKETING', 'ONDERSTEUNING', 'ACTIVITEITEN', 'SAMENWERKING', and 'ALLES'. Below the navigation bar are buttons for 'OPSLAAN', 'ANNULEREN', 'GEBRUIKERS VOORKEUREN', and 'RESET HOMEPAGE'. The main content area is divided into three sections:

- GEBRUIKERSINFORMATIE:** This section contains fields for:
  - Gebruikersnaam: admin@testcrm.nl
  - Status: Actief
  - Type gebruiker: System beheerder gebruiker
  - Foto: Bestand kiezen (Geen bestand gekozen)
  - Twee-traps authenticatie:
  - Voornaam: Admin
  - Achternaam: ECM2.johnny.nashsmitty
- INFORMATIE OVER WERKNEMER:** This section contains fields for:
  - Medewerker status: Actief
  - Titel: Administrator
  - Afdeling: (empty)
  - Rapporteer aan: (empty)
  - IM type: (empty)
  - Straat: (empty)
  - Provincie: (empty)
  - Land: (empty)
  - Omschrijving: (empty)
  - Toon medewerkersrecord:
  - Telefoon (zakelijk): 98765432160
  - Mobiel: 06123456789
  - Telefoon (overig): (empty)
  - Fax: (empty)
  - Telefoon (thuis): (empty)
  - IM naam: (empty)
  - Woonplaats: (empty)
  - Postcode: (empty)
- E-mail opties:** This section contains fields for:
  - E-mail adres: admin@testcrm.nl
  - E-mail client: SuiteCRM E-mailprogramma
  - Editor: Tiny MCE
  - Primaire:
  - Beantwoord-aan:

A red box highlights the 'GEBRUIKERSINFORMATIE' section, and another red box highlights the 'E-mail opties' section. A dropdown menu is visible in the top right corner with options: Profiel, Beheer, Over ons, Hulp, and Uitloggen.

Voer in ieder geval jouw volledige naam en e-mailadres in. Let ook op de optie 'E-mail Cliënt'. Gebruik je de interne mail cliënt om mail te versturen, laat deze dan staan op 'SuiteCRM E-mailprogramma'. Gebruik je echter een externe mail cliënt, bijvoorbeeld Outlook, zet deze dan op 'Externe E-mailprogramma'. Als je in het laatste geval klikt op een mailadres, dan wordt er direct een nieuwe mail aangemaakt in jouw externe mail cliënt.

Wil je gebruikmaken van een andere layout, klik dan op de tab 'Layout opties' en kies uit de drop-down 'Stijl' voor het gewenste thema. Let op dat dit een groot effect kan hebben op hoe SuiteCRM eruit ziet en hoe het werkt.

Mocht daarna een module nog het oude thema gebruiken klik dan bij een Windows PC op **de toetscombinatie Ctrl + F5** in. De pagina wordt dan opnieuw geladen en de cache ververs. De overige gegevens in de tabs zijn naar wens in te stellen. Vergeet niet om alles op te slaan.

### 3.2. Schermen indelen

Je kunt het uiterlijk van het CRM op veel plekken aanpassen naar eigen wens. De startpagina of home-pagina kan je opnieuw indelen door de Dashlets te verwijderen of toe te voegen.

Het **verwijderen** van bestaande Dashlets doe je door op het kruisje te klikken, deze staat rechts van de betreffende Dashlet.

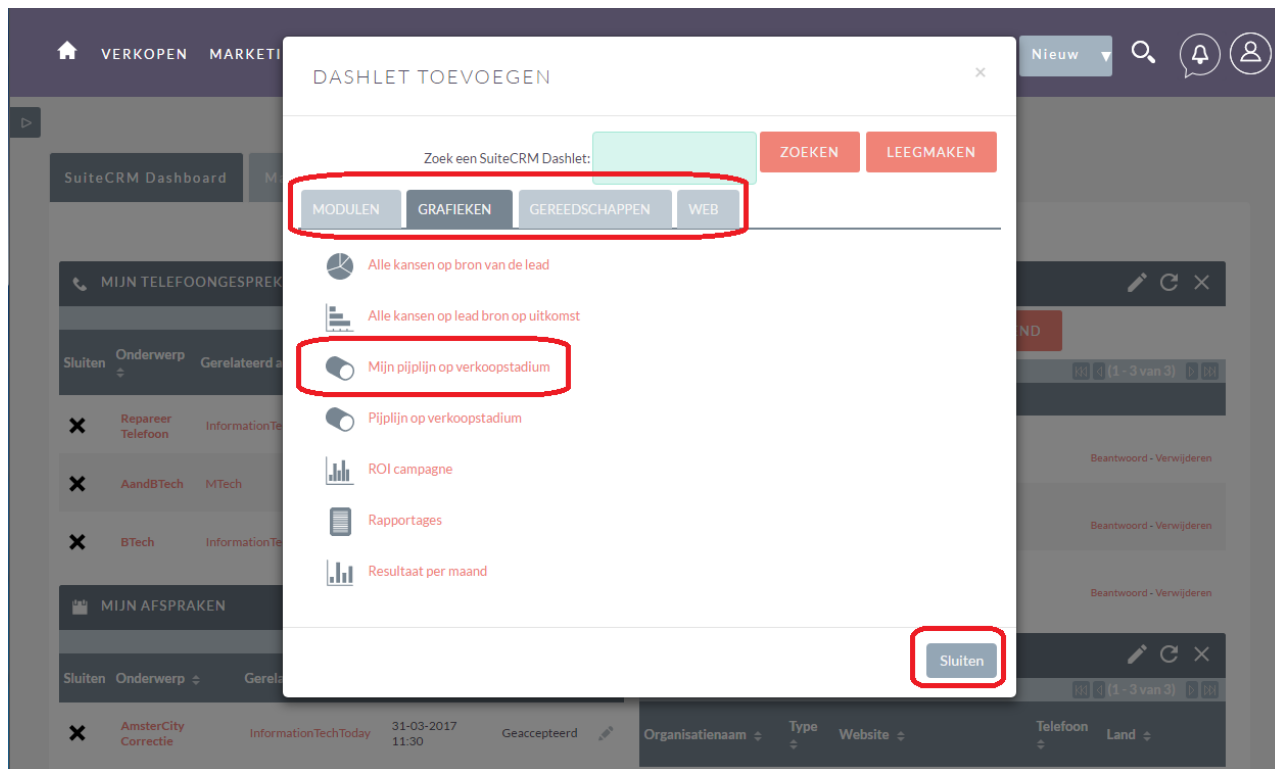
Je kunt Dashlets toevoegen door:

1. Klik eerst op de knop "Acties" en dan in de drop-down op "Dashlets toevoegen".

The screenshot shows the SuiteCRM dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'VERKOPEN', 'MARKETING', 'ONDERSTEUNING', 'ACTIVITEITEN', 'SAMENWERKING', and 'ALLES'. A 'Nieuw' button and search, notification, and user icons are also present. The main content area is divided into several sections:

- SuiteCRM Dashboard:** A top navigation bar with 'Marketing' and 'Acties' tabs. The 'Acties' dropdown menu is open, showing 'Dashlet toevoegen' (highlighted in red), 'Tabblad aanmaken', and 'Wijzig tabs'. A red box highlights the 'Acties' dropdown and the 'Dashlet toevoegen' option.
- MIJN TELEFOONGESP...:** A table with columns: Sluiten, Onderwerp, Gerelateerd aan, Begindatum, Accepteren?, and Status. It lists three items: 'Repareer Telefoon', 'AandBTech', and 'BTech'.
- MIJN AFSPRAKEN:** A table with columns: Sluiten, Onderwerp, Gerelateerd aan, Begindatum, and Accepteren?. It lists one item: 'AmsterCity Correctie'.
- MIJN OPENSTAANDE KANSEN:** A table with columns: Kansnaam, Organisatiernaam, Bedrag USD, and Verwachte afsluitdatum. It shows 'Geen data'.
- MIJN LEADS:** A table with columns: Naam, Titel, Telefoon (Werk), and E-mail. It lists one lead: 'Dhr. Per Hendriksen'.
- MIJN FEED:** A section titled 'MIJN FEED' with a 'VERZEND' button. It shows three entries: 'Administrator heeft een nieuwe leads gemaakt', 'Administrator heeft een nieuwe contacten gemaakt', and 'Administrator heeft een nieuwe contacten gemaakt'.
- MIJN RELATIES:** A table with columns: Organisatiernaam, Type, Website, Telefoon, and Land. It lists three items: 'InformationTechToday', 'MTech', and 'DashTech'.

1. Klik daarna op de gewenste Dashlet "Mijn pijplijn op verkoopstadium" in dit voorbeeld



Je kunt de indeling van jouw startpagina ook wijzigen door deze Dashlets te verslepen. Ga met je muis naar de titel van de betreffende Dashlet. De muisaanwijzer verandert in een kruis. Klik en sleep de Dashlet naar de gewenste locatie. Drop deze op de plaats waar je de gestreepte randen ziet staan. De dashlet staat nu op een andere plaats.

### 3.3. Beschikbare modules

In de SuiteCRM - implementatie van ECM2 kan je zeer veel verschillende soorten gegevens kwijt. Je kunt onder andere de volgende typen toevoegen en koppelen aan elkaar.

Links staat de Engelse naam en rechts de Nederlandse naam van de module:

- » Accounts – Organisaties
- » Contacts - Personen
- » Kansen - Kansen
- » Leads - Leads
- » Quotes - Offertes
- » Contracts - Contracten
- » Invoices - Facturen
- » Reports - Rapportages
- » Calls – Telefoongesprekken
- » Notes - Notities
- » Meetings - Afspraken
- » E-mails - E-mails
- » Documents - Documenten
- » (E-mail) Campaigns – (E-mail) Campagnes
- » Targetlists - Doelenlijsten (Verzendlijsten)

De belangrijkste modules in meer detail:

#### Organisaties

Gebruik deze module om je (potentiële) klanten te beheren. Je kunt informatie van andere modules koppelen aan een klant, bijvoorbeeld: adresgegevens, kansen en facturen. In Beheer > ECM2 Beheeropties kan de SuiteCRM beheerder het veld 'Staat' toevoegen (zoals voor 'Texas', of eventueel voor een provincie zoals 'Noord-Holland').

### Personen

Dit zijn de contactpersonen bij een organisatie of ook wel de kansen. Gebruik deze module om de contactgegevens van jouw contactpersonen op te slaan. In jouw profiel kan je onder 'Geavanceerd' bij 'Naam formaat' instellen hoe in de module Personen namen worden weergegeven. Via Beheer > ECM2 Beheeropties kan de SuiteCRM beheerder het veld 'Staat' toevoegen (je kunt daar de naam van een provincie als 'Noord-Holland' vermelden).

### Leads

Heb je contact gehad met een Persoon of Organisatie? Zie je deze daarna als een potentiële klant, dan sla je de gegevens op in deze module. Je kunt Leads, via de Bewerk knop, in één stap converteren naar kansen, personen en een organisaties. Klik eerst op de Bewerk knop en daarna in de drop-downmenu op "Lead converteren". Op de converteer pagina kan je het volgende doen; maak een nieuwe of selecteer een persoon, maak een nieuw Organisatie aan selecteer een bestaande Organisatie. Daaronder kan je aankruisen; nieuwe kans, nieuwe notitie, log telefoongesprek, vergadering plannen en maak taak. Selecteer alleen wat van toepassing is want de rest kan je ook later nog aanmaken.

### Kansen

Heb je contact gehad met een Lead en ben je daarna een stap verder gekomen in het salesproces, bijvoorbeeld tijdens een offertetraject, dan sla je de gegevens op in deze module.

### Offertes en Facturen

In deze modules leg je de gegevens vast van de te leveren producten en/of diensten. Je gebruikt Offertes tijdens het offertetraject. Voor klanten gebruik je Facturen. Je kunt een Offerte converteren naar een Factuur via de Bewerk knop.

De te leveren producten en/of diensten voer je in onder de module '**Producten**'. Offertes en Facturen beschikken echter ook over een vrij invoerveld voor producten en diensten.

Voor het aanmaken van een Offerte of Factuur heb je eerst een PDF-sjabloon nodig. Dat is in feite de opmaak van een Offerte of Factuur. Deze sjabloon maak je aan onder de module '**PDF Sjabloon**'.

### Contracten

Leg de gegevens van opgestelde contracten vast in deze module. Je kunt hierin ook aangeven wat de status is van een contract; ondertekend of niet ondertekend.

### Telefoongesprekken en Afspraken

SuiteCRM beschikt over een agenda met de naam Kalender. Via deze kalender kan je snel een afspraak of telefoongesprek invoeren. Ook kan je Telefoongesprekken vastleggen via de module Telefoongesprekken zelf. Afspraken leg je vast in de module Afspraken. Als je de bijbehorende Dashlets op jouw dashboard plaatst, word je (na inloggen) snel geattendeerd op jouw afspraken.

Je kunt een Telefoongesprek snel "Opnieuw plannen", waarmee je geplande telefoongesprekken die niet hebben plaatsgevonden snel opnieuw inplant. Dit gebeurt vanuit de detailweergave van een Telefoongesprek. Ga met de muis naar het driehoekje naast 'Acties' en klik op 'Reschedule' of 'Opnieuw plannen'. Kies een reden, en pas eventueel de datum en tijd aan waarop je opnieuw geattendeerd wilt worden op het telefoongesprek. Als je op 'Opslaan' klikt, zie je dat er in de detailweergave een nieuw paneel is gecreëerd genaamd 'Opnieuw plannen'. Hierin zie je de historie van de pogingen om dit telefoongesprek te voeren. In het beheerscherm kan je de redenen invoegen.

### Notities

Gespreksnotities en afspraken met Leads, Kansen, Personen en Organisatie leg je vast in Notities. Je koppelt deze aan de eerder genoemde modules, zodat jouw collega's deze eenvoudig kunnen terugvinden. Notities staan onder Geschiedenis vermeld bij bovenstaande modules.

### Doelenlijst en Doelen

Indien je van plan bent om een mailinglijst op te stellen per brief of e-mail, dan kan je een Doellenlijst aanleggen met daarin de gewenste Doelen, ook wel de geadresseerden. Je kunt deze contactgegevens gebruiken in een Campagne, of in één keer exporteren en gebruiken in combinatie met externe tools.

### Modules indelen

Binnen de modules kan je alle subpanelen herordenen door deze te verslepen op dezelfde wijze als de Dashlets. Klik op de grijze balk van een subpanel en sleep deze naar een andere positie.

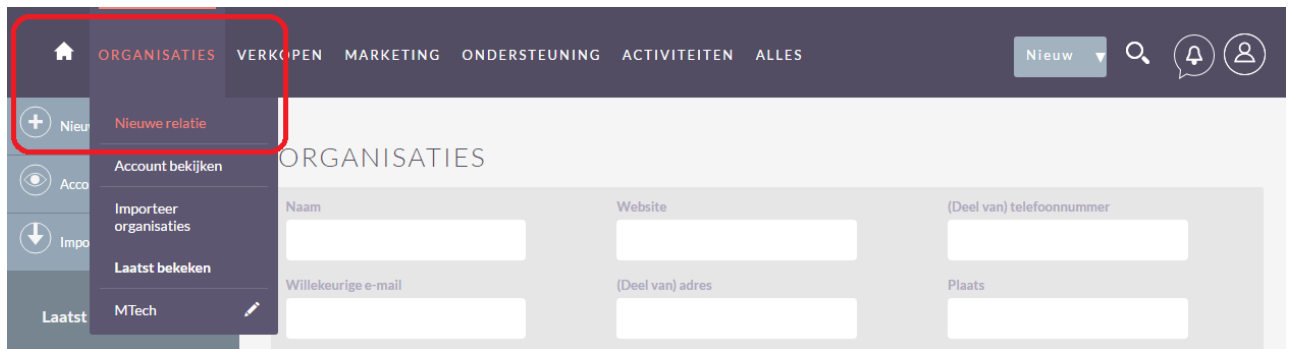
## 3.4. Gegevens toevoegen en opvragen

Alle (klant)gegevens voer je in en vraag je op een vergelijkbare manier op. In deze handleiding geven we één algemeen voorbeeld door een Organisatie aan te maken.

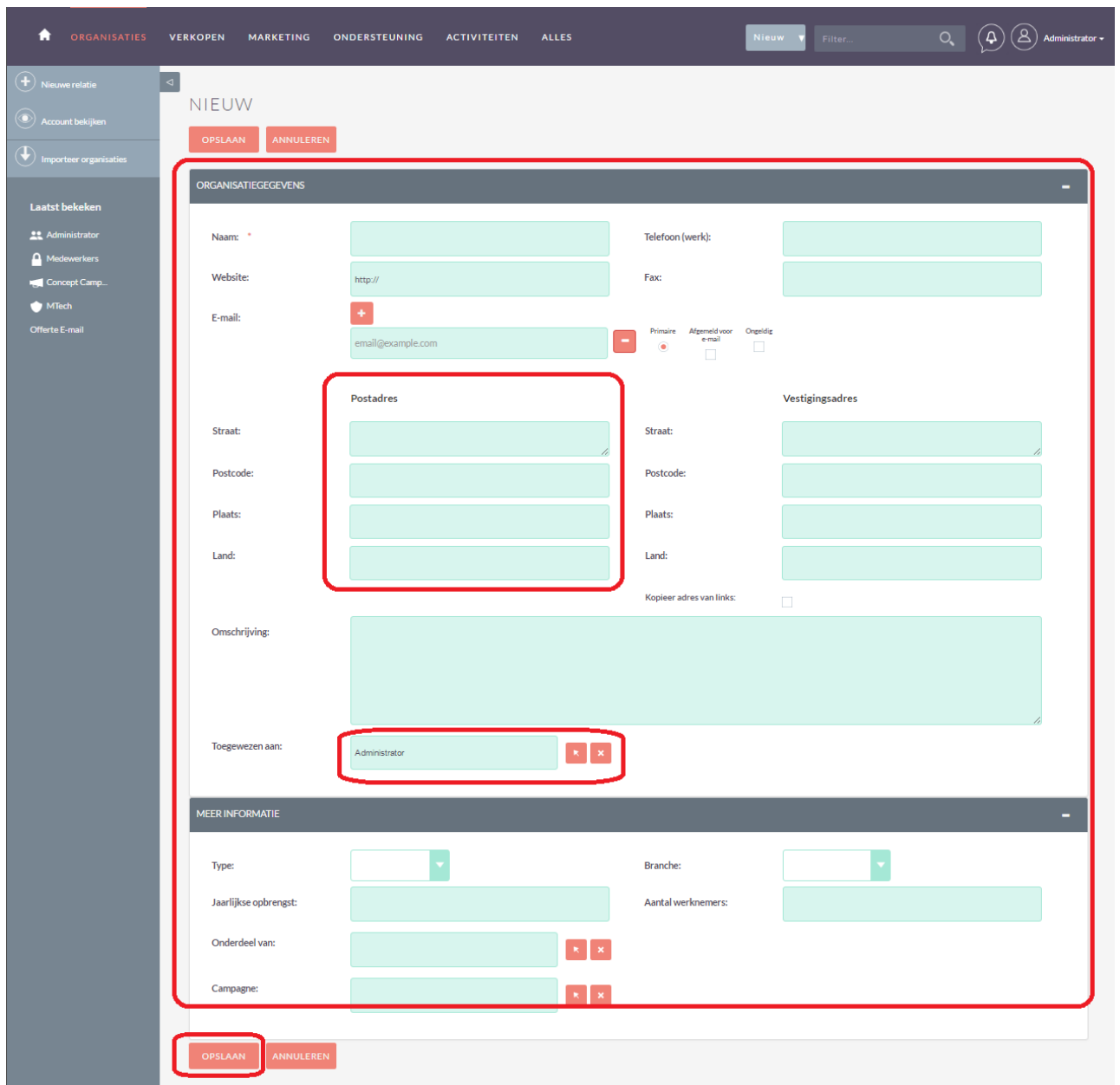
### 3.4.1. Gegevens toevoegen

Log in met jouw gebruikersnaam en wachtwoord, via [onze login pagina](#), op SuiteCRM.

1. Klik met de muis op de tekst Organisaties in de menubalk.
2. Klik daarna op "Nieuwe Organisatie".



3. Voeg in het scherm de gewenste gegevens toe.



4. Geef onderaan het scherm aan wie de eigenaar is van deze informatie. Standaard wordt hier de gebruiker, die de nieuwe gegevens toevoegt, voor geselecteerd. Wil je de gegevens aan iemand anders toewijzen, klik op het pijltje om iemand uit de gebruikerslijst te kiezen.
5. Klik op "Opslaan" om deze Organisatie toe te voegen.

### 3.4.2. Gegevens opvragen

Na het invoeren van gegevens in het CRM wil je deze opvragen. Hieronder bespreken we enkele opties.

1. Na het openen van een module krijg je een uitgebreide lijst te zien, mits er geen filter actief is, met alle informatie opgeslagen in een module. Deze pagina heet Overzicht lijst of ListView. Hier kan je doorheen klikken. Is er wel een filter actief klik op het rode vierkantje met wit kruis om deze te verwijderen.
2. Zo'n volledig overzicht is niet altijd praktisch bij het zoeken. Het is beter om de aanwezige zoekfunctie te gebruiken. Dat kan op meerdere manieren. Klik bijvoorbeeld op de "trechter" in Overzicht lijst om deze functie te openen.
3. Weet je niet precies in welke module je iets kunt terugvinden, dan kan je ook van de Een snellere manier is het volgende: vul in het 'zoekveld', rechts bovenaan, specifieke termen in en vind jouw gegevens sneller. Dit is een handige methode en dit zoekveld heeft twee type zoekfilters.

#### Geavanceerd zoeken binnen een module: filteren via de trechter

Klik daarvoor op het trechtericoontje bovenaan de lijst met resultaten. Je krijgt dan de lijst met velden waarop je kunt filteren. Maak je keuzes en klik op 'Zoeken'. Je krijgt dan alleen de records te zien die daaraan voldoen.

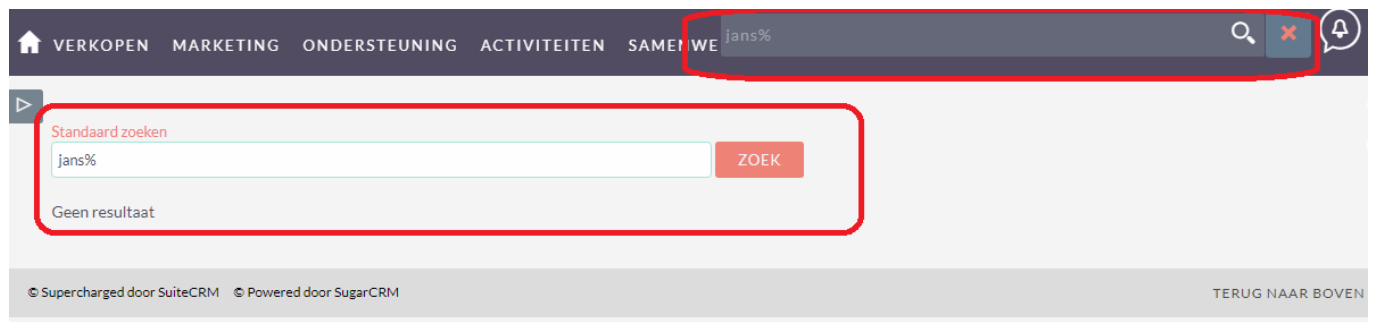
Wil je later weer alleen alle records zien binnen de module, verwijder het filter door weer op het trechtericoontje met kruisje te klikken.

#### Zoeken over alle modules heen

Een handige zoekfunctie vind je in elk scherm rechts bovenaan. Deze heeft een Snelfilter functie. Je gebruikt deze door met je muis op het veld te klikken en daarna (een deel van) een naam in te voeren. Klik op enter en de zoekfunctie start met zoeken binnen het gehele CRM. Daarna komen er resultaten terug gesorteerd op gegevenstype (bijvoorbeeld module Organisaties of Personen). Het nadeel van deze Snelfilter is dat het veel resultaten gesorteerd per module laat zien.

Heb je al het Geavanceerd zoeken geopend en je wilt terug naar Snelfilter? Dat kan. Klik op de link "Standaard Zoeken". Deze staat boven zoekveld. Ga dan verder met zoeken.

Zoeken met 'een %-teken' is ook mogelijk. Dat teken staat voor een joker en hiermee kan je veel vinden. Deze wordt standaard al voor de zoekterm gezet, maar kan je ook achter een zoekterm plaatsen. Vul bijvoorbeeld in het zoekveld 'jans%' in om alle Personen met een (achter)naam waarin 'Jan' voorkomt te vinden, zoals 'Jansen' en 'Janssen'.



Heb je erg veel gegevens in het CRM staan, dan krijgt je misschien te veel resultaten terug na een Snelfilter zoekopdracht. Het is dan beter om de geavanceerde zoekmethode te gebruiken. Klik eerst op het vergrootglas zonder een zoekterm in te vullen en klik dan op "Geavanceerd" naast de knop "Zoeken". Je kunt nu de modules selecteren waar in moet worden gezocht. Als je eerst een standaard zoekopdracht had staat de link "Geavanceerd" boven het zoekveld. Geavanceerd is specifiek zoeken.

Geavanceerd zoeken

De Jonge% ZOEKEN

Sleep om modules te selecteren en de volgorde waarin ze getoond worden te wijzigen.

Geactiveerde Modules	Gedeactiveerde modules
Organisaties	Campagnes
Telefoongesprekken	Evenementen
Dossiers	Facturen
Personen	Offertes
Documenten	Producten
Leads	Productcategorieën
Afsnraken	Contracten

Organisaties (1)

Organisatiernaam	Plaats	Telefoon	E-mail adres	Type	Gebruiker
De Jonge Dikkert					Admin ECM2 Account

Telefoongesprekken (0)

-- Geen resultaten --

Dossiers (0)

-- Geen resultaten --

### 3.5. Gegevens importeren en exporteren

Als je eerder gegevens hebt bijgehouden in een ander programma, zoals bijvoorbeeld Excel, dan kan je deze ook in SuiteCRM invoeren met de 'Importeer' functie. Vroeger was het alleen mogelijk om een CSV-bestand te importeren naar het CRM toe. Door een interne aanpassing is het vanaf nu mogelijk om ook bestanden met de volgende extensies te importeren; .odt, .xlsx en het gebruikelijke.csv. Je kan dat doen bij alle modules waar deze functionaliteit actief is. Importeren en exporteren in SuiteCRM is niet langer gebaseerd op alleen CSV-bestanden, er is nu meer mogelijk.

Een CSV-bestand lijkt op een Excel bestand en het kan de standaard zijn voor handmatige gegevensuitwisseling tussen databaseprogramma's zoals CRM's, website CMS, boekhoudprogramma's en allerlei andere zakelijke software. SuiteCRM biedt de gebruiker ook een speciaal bestand per module aan om importeren gemakkelijker te maken. Klik op de module waarmee je wilt gaan werken en dan in de drop-downmenu van deze module op Importeer [module naam]. Bovenin deze pagina staat de link "**Download import bestand template**". Klik op de "i" naast deze link voor meer informatie. Download en open deze template en lees de ingevoegde bijsluiters en volg de aangegeven stappen op om een goed import bestand te krijgen.

Lees [hier](#) hoe je specifiek uit Microsoft Outlook gegevens exporteert, voor andere gerelateerde handelingen met Microsoft Outlook software volg [deze link](#).

#### 3.5.1. Gegevens importeren naar SuiteCRM

Importeren naar SuiteCRM gaat als volgt:

1. Kies binnen Excel voor 'Opslaan als' en kies voor een van de drie bestandsformaten "1) **Excel-werkmap (\*.xlsx)**; 2) **CSV (gescheiden door lijstscheidingstekens) (\*.csv)** of 3) **OpenDocument-werkblad (\*.ods)**". Zie of er kolomnamen (kopstek boven de kolommen) aanwezig zijn, en geen lege rijen of kolommen. Verwijder lege rijen boven de kopstek. Let goed op dat Excel geen extra aanhalingstekens toevoegt aan het bestand, want dan gaat het invoeren niet goed. Controle kan je doen door het bestand te openen in Notepad of Notepad ++. Werk altijd met een origineel bronbestand en doe aanpassingen in een copy van dat bronbestand. Een aanpassing is bijvoorbeeld het verwijderen van te veel aanhalingstekens.
  - a. Ga naar de importfunctie door in de Modulebalk de muis op de module naam te zetten en vervolgens op 'Importeer [module naam]' te klikken. Let goed op dat je de module kiest die het best bij de gegevens in het bestand passen. Selecteer in stap 1 jouw bestand en kies voor 'Maak alleen nieuwe records aan' bij een bestand met nieuwe gegevens of 'Maken en records



bijwerken' wanneer er ook bestaande records van een update voorzien moeten gaan worden. Klik hierna op volgende. Je kunt hier eventueel ook een standaardvoorbeeld genereren.



- b. In **stap 2** zie je hoe SuiteCRM het bestand heeft gelezen. Wanneer het nodig is kan je hier een bron selecteren en de eigenschappen van het import bestand aanpassen, zoals de codering of de datumnotatie. Let op dat alle instellingen precies goed staan en alles met elkaar matcht, anders mislukt de import. Kom hier later terug als het bestand niet goed wordt gelezen en controleer de instellingen opnieuw en pas deze daarna aan.
- c. Vergeet niet om checkbox "**Koptekst boven de kolommen**" aan te vinken om problemen met het importeren te voorkomen omdat de header of koptekst foutief behandeld kan gaan worden bij het importeren. Zorg er voor dat altijd een klopende koptekst in het bestand staat. Werk je met een zelf gemaakte bestand, zorg dan zelf voor een juiste koptekst of neem deze over uit de template bij **Stap 2** bereikbaar via de link "Download import bestand template". Het kan ook zijn dat boven de koptekst een witte rij staat, verwijder deze voordat je start met de importeer Wizard.

Nieuw v Q 🔔 👤

[🏠](#)
[ORGANISATIES](#)
[VERKOPEN](#)
[MARKETING](#)
[ONDERSTEUNING](#)
[ACTIVITEITEN](#)
[ALLES](#)

**STAP 2: BEVESTIG IMPORT BESTANDSEIGENSCHAPPEN**

Hier ziet u hoe de eerste regels van het importbestand eruitzien met de gedetecteerde bestandseigenschappen. Als een kopregel is herkend, wordt deze getoond in de bovenste regel van de tabel. Bekijk de eigenschappen van het importbestand om de gevonden eigenschappen aan te passen en extra instellingen te maken. Het bijwerken van de instellingen zal de data bijwerken die getoond worden in de tabel.

Naam	ID	Website	E-mail adres	Niet primaire emails	Telefoon (werk)	Bgg	Fax	Straat + huisnummer	Plaats	Pro
InformationTechToday	5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6	http://informationtechtoday.com	info@informationtechtoday.com		020-1234567		020-1234568	Middenstraat 678	Amsterdam	
DashTech	9cf812d2-8fe0-f931-68eb-589c376d00b2	http://	dass@DashTech.com							

**VERBERG GEAVANCEERDE OPTIES** 📘

<p>Bestandscodering: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">UTF-8</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Velden aangeduid door: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Dubbele aanhalingstekens (*)</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Datum Formaat: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">23-12-2010</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Tijdzone: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Europa/Amsterdam (GMT+2:00)</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Valuta significante cijfers: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">2</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>duizendtal scheidingsteken: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">,</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Naam Display Formaat: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">sfl</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">\"s\" Aanhef \"f\" Voornaam, \"l\" Achternaam</p>	<p>Velden begrensd door: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">.</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Koptekst boven de kolommen: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">✖</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Tijd Formaat: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">23:00</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Valuta: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Euro : €</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Voorbeeld: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">123,456,789.00</span></p> <p>Decimaalteken: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">.</span> <span style="float: right;">📘</span></p> <p>Voorbeeld: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"></span></p>
---	--

Als het importbestand is geëxporteerd van een van de volgende bronnen, selecteer dan welke. 📘

Geen  
 Salesforce.com  
 Microsoft Outlook 📘

< TERUG
VOLGENDE >

- d. In **Stap 3** koppel je de kolommen van je CSV bestand met module velden van SuiteCRM, of laat je deze weg als ze niet relevant zijn. Een veld niet importeren doe je door bij drop-down de optie "--Dit veld niet gebruiken--" te selecteren. Mis je juist een veld? Bedenk eerst goed of je importeert naar de juiste module. Alleen velden uit die module worden getoond. Velden met een \* (**asterisk**) erbij moeten verplicht worden gematcht bij het importeren, bekijk daarom of je alle verplichte velden uit de drop-down hebt geselecteerd. Kijk of bij het voorbeeld met de naam "Rij 1" logische informatie staat en zorg er voor dat minimaal de verlichte velden worden gematcht.

ORGANISATIES VERKOPEN MARKETING ONDERSTEUNING ACTIVITEITEN ALLES

Nieuw

### STAP 3: BEVESTIG DE VELDEN EN IMPORTEER

De tabel hieronder bevat alle velden in de module die kunnen worden gemapped naar de data in het importbestand. Als het bestand een kopregel bevat, worden de kolommen gemapped naar de overeenkomstige velden. Controleer de mapping om er zeker van te zijn dat deze zijn wat u ervan verwacht en maak indien nodig aanpassingen. Om u te helpen met het controleren van de mapping, toont regel 1 de data in het bestand. Zorg ervoor dat alle verplichte velden gemapped worden (aangemerkt met een sterretje).

BEKIJK NOTITIES

Koptekst	Databasveld	Rij 1
Naam	Naam *	InformationTechToday
ID	ID	5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6
Website	Website	http://informationtechtoday.com
E-mail adres	-- Dit veld niet gebruiken --	info@informationtechtoday.com
Niet primaire emails	Niet primaire emails	
Telefoon (werk)	Telefoon (werk)	020-1234567

- e. In **Stap 4** is het mogelijk om te ontdebellen. Als je meerdere bestanden met dezelfde opmaak en indeling gaat importeren, kun je hier een template opslaan met deze standaard importeer instellingen voor toekomstig gebruik. Geef het een onderscheidende naam. Deze template zal je later terugvinden onder **Stap 2**.

ORGANISATIES VERKOPEN MARKETING ONDERSTEUNING ACTIVITEITEN ALLES

Nieuw

### STAP 4: CONTROLEER OP MOGELIJKE DUBBELEN

Om te voorkomen dat u dubbele records aanmaakt, selecteer welke velden u wilt mappen om te controleren op dubbele data tijdens de dataimport. Waarden binnen bestaande records in de geselecteerde velden, zullen worden gecontroleerd met de data in het importbestand. Als overeenkomstige data wordt gevonden, zullen de regels in het importbestand die de data bevatten, worden getoond samen met het importresultaat (volgende pagina). U kunt dan kiezen welke van deze regels te importeren.

Indices gebruikt	Indices niet gebruikt
<p>1</p> <p>Hoofd moederorganisatie ID</p> <p>Naam</p>	

3

Importeren Records

Import compleet

Opslaan als Mapping

< TERUG

2 NU IMPORTEREN

#### Opmerking

Heb je in de **1e stap** gekozen voor 'Maak nieuwe records aan en update bestaande records', dan kan je bij **Stap 4** deze velden selecteren waarop SuiteCRM zoekt om bestaande records te updaten. Selecteer je hier niets, dan wordt alleen op basis van de ID geüpdatet. Dit is de aanbevolen wijze. Is er geen unieke ID aanwezig, dan kan je hier andere velden selecteren. Neem dan E-mail omdat deze ook per gebruiker uniek is.

**Wijzigingen die met deze optie zijn doorgevoerd, kunnen niet ongedaan worden gemaakt!**

- f. In **Stap 5** wordt het resultaat getoond. Als je op **Importeren Compleet** klikt is deze import definitief. Controleer de gegevens eerst goed voordat je dat doet. Bijvoorbeeld door de betreffende Module in een andere aparte tab te openen en de inhoud met elkaar te vergelijken. Aub de tab met daarin **Stap 5** niet sluiten.

ORGANISATIES VERKOPEN MARKETING ONDERSTEUNING ACTIVITEITEN ALLES Nieuw 🔍 🔔 👤

STAP 5: BEKIJK DE RESULTATEN

Samenvatting

3 Overgeslagen records door een fout **4**

**MEER IMPORTEREN** **IMPORTEREN COMPLEET**

**1**

Aangemaakte records  
Dubbelen  
Fouten

Dit zijn de regels in het importbestand die niet zijn geïmporteerd vanwege fouten. Om deze regels opnieuw te importeren, download de lijst, maak wijzigingen en klik op Importeer opnieuw.

**3**

Download lijst met fouten  
Download de items die niet konden worden geïmporteerd

		Website	E-mail adres	Niet primaire e-mails	Telefoon (werk)	Reg	Fax
<b>2</b>	Fout: ID bestaat al in deze tabel Veldnaam ID Waarde 5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6	InformationTechToday	5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6	http://informationtechtoday.com	info@informationtechtoday.com	020-1234567	020-1234
	Fout: ID bestaat al in deze tabel Veldnaam ID Waarde 9cf812d2-8fe0-f931-68eb-589c376d00b2	DashTech	9cf812d2-8fe0-f931-68eb-589c376d00b2	http://	dass@DashTech.com		
	Fout: ID bestaat al in deze tabel Veldnaam ID Waarde d05f5305-4fa5-b627-0628-589c374d9232	MTech	d05f5305-4fa5-b627-0628-589c374d9232	http://	add@MTech.com		

2. **Als een import niet lukt**, is er een aantal mogelijke oorzaken. Als je een bestand exporteert uit een ander programma en vervolgens in Excel opent, brengt Excel soms ongemerkt wijzigingen aan in dat bestand waardoor die corrupt raakt. Open bestanden waar mogelijk dus niet tussendoor (in andere software). Als het onvermijdelijk is, gebruik dan de Excel-ervanger [LibreOffice Calc](#) voor het werken met csv-bestanden. Dit is gratis te gebruiken software en deze software past geen ongemerkte wijzigingen toe in het bestand zelf.

Let op dat de eigenschappen die je in **Stap 2** van het importeer proces aangeeft "**overeenkomen**" met de exporteer instellingen van het exporterende programma (bijv. Excel). Zowel bij het exporteren als het importeren, moeten de gegevens overeenkomen met de onderstaande instellingen. **De preview**, boven de opties, geeft een goed beeld van hoe het materiaal eruit gaat zien. Mocht dat resultaat vreemde tekens weergeven pas dan de instellingen aan bij de onderstaande opties en controleer het opnieuw. Doe dit tot dat alles er goed uitziet. Bij de afbeelding hieronder zorgen de opties ervoor dat de preview geen rare tekens laat zien, alleen tekst. Deze is nu goed.

Hier ziet u hoe de eerste regels van het importbestand eruitzien met de gedetecteerde bestandseigenschappen. Als een kopregel is herkend, wordt deze getoond in de bovenste regel van de tabel. Bekijk de eigenschappen van het importbestand om de gevonden eigenschappen aan te passen en extra instellingen te maken. Het bijwerken van de instellingen zal de data bijwerken die getoond worden in de tabel.

Naam	ID	Website	E-mail adres	Niet primaire emails	Telefoon (werk)	Bgg	Fax	Straat + huisnummer	Plaats	Pro
InformationTechToday	5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6	http://informationtechtoday.com	info@informationtechtoday.com		020-1234567		020-1234568	Middenstraat 678	Amsterdam	
DashTech	9cf812d2-8fe0-f931-68eb-589c376d00b2	http://	dass@DashTech.com							

#### VERBERG GEAVANCEERDE OPTIES

Bestands codering	UTF-8	Velden begrensd door:	,
Velden aangeduid door:	Dubbele aanhalingstekens ("")	Koptekst boven de kolommen:	X
Datum Formaat:	23-12-2010	Tijd Formaat:	23:00
Tijdzone:	Europa/Amsterdam (GMT+2:00)	Valuta	Euro : €
Valuta significante cijfers:	2	Voorbeeld:	123,456,789.00
duizendtal scheidingsteken	,	Decimaalteken	.
Naam Display Formaat:	sfl	Voorbeeld:	

's' Aanhef '\f' Voornaam, '\l' Achternaam



### Opmerking

#### Voorkeur instelling:

- **Bestands codering (File Encoding):** UTF-8.
- **Velden aangeduid door (Fields qualified by):** Tekst dat tussen twee van deze tekens staat wordt behandeld als data en niet als code (bijvoorbeeld: "tekst"). Zorg er voor dat Excel geen dubbele aanhalingstekens toevoegt aan het import bestand, anders gaat het importeren niet goed. **Alleen "tekst" is goed** en niet ""tekst"". Nu is het beter om alle aanhalingstekens te verwijderen in het bronbestand.

In de Wizard bij onderdeel "Velden aangeduid door" zet je de keuze op niets. Wanneer het voorbeeld alleen een tekst laat zien gaat het goed. Onderzoek wel eerst goed of er ook velden zijn die gebruik maken van aanhalingsteken en wat de gevolgen zijn van jouw aanpassingen en wat het resultaat kan zijn.

- **Velden begrensd door (Fields Delimited By):** Dit teken scheidt in een CSV (Comma Separated Value) - bestand de veldwaarden van elkaar. Als in het CSV bestand geen veldkwalificatietekens worden gebruikt, is het belangrijk wat je hiervoor kiest bij de export. Het teken dat je hier kiest wordt gezien als scheiding tussen velden en niet als data. Kies dan voor de puntkomma., maar bevatten deze velden ook al puntkomma's? Dan brengt SuiteCRM een scheiding aan zonder dat je het zo bedoelt en komen gegevens in de verkeerde velden terecht.

- Als je er niet uitkomt raden wij je aan het CSV-bestand te openen in **Notepad of Notepad ++**. Je ziet dan het bestand onopgemaakt. Kijk hier welke aanhalingstekens om de gegevens heen staan, en door welk leesteken de gegevens van elkaar worden gescheiden. In het voorbeeld hieronder hebben we het over "" en , tekens.

```

1 "Naam","ID","Website","E-mail adres","Niet primaire emails","Telefoon (werk)","Bgg","Fax","Straat +
huisnummer","Plaats","Provincie","Postcode","Land","Straat +
huisnummer","Plaats","Provincie","Postcode","Land","Omschrijving","Type","Branche","Jaarlijkse opbrengst","Aantal
werknemers","BIK code","Beurssymbool","Hoofd moederorganisatie ID","Eigenaar","Campagne Id","Beoordeling","Tegewezen
grbruikersnaam","Toegewezen aan","Ingevoerd","Laatste wijziging","Gewijzigd door","Aangemaakt
door","Verwijderd","Geocode Status","Breedtegraad","Lengtegraad","Adres"
2 "InformationTechToday","5d821db4-1e28-e6d0-4846-58cf947bc1d6","http://informationtechtoday.com","info@informationtecht
oday.com","","020-1234567","","020-1234568","Middenstraat 678","Amsterdam","","1010
AA","Netherlands","","","Klant","Ingenieurswerk","","",""
017 09:36","20-03-2017 09:36","1","1","0","","0.00000000","0.00000000",""
3 "DashTech","9cf812d2-8fe0-f931-68eb-589c376d00b2","http://","dass@DashTech.com","","",""
"admin@testsuite.nl","1","09-02-2017 10:32","21-03-2017
15:43","1","1","0","","0.00000000","0.00000000",""
4 "MTech","d05f5305-4fa5-b627-0628-589c374d9232","http://","add@MTech.com","","",""
"admin@testsuite.nl","1","09-02-2017 10:33","21-03-2017
15:43","1","1","0","","0.00000000","0.00000000",""
5
    
```

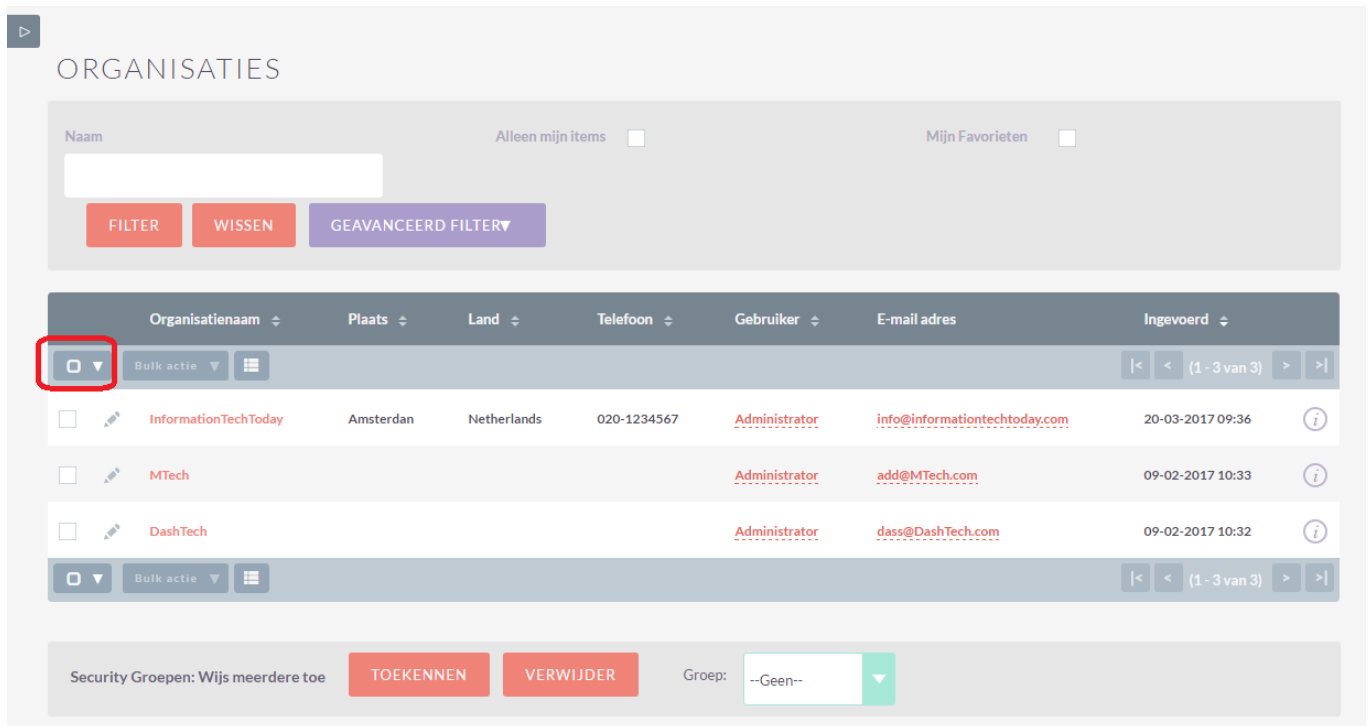
**Opmerking**

**LibreOffice levert de beste resultaten op!**

Als je vaker gegevens importeert of er niet uitkomt, raden we je aan het gratis programma [LibreOffice Calc](#) te gebruiken. Hiermee kan je Excel- en CSV bestanden bewerken en gemakkelijk alle importeer en exporteer instellingen bepalen, zodat deze precies overeenkomen met de importeer instellingen van SuiteCRM. LibreOffice brengt geen verborgen wijzigingen aan in het bestand, dat doet Excel in bepaalde gevallen helaas wel, waardoor onverwachte resultaten kunnen optreden. Zie je bijvoorbeeld dat de gegevens in een verkeerd veld terecht zijn gekomen en heb je de import-file gemaakt met Excel, probeer het dan nog eens met LibreOffice. Pak dan wel het originele bestand, anders neem je het in Excel veroorzaakte probleem mee.

### 3.5.2. Gegevens exporteren uit SuiteCRM

Voor exporteren geldt dat dit gebeurt door middel van CSV-bestanden. Vink in de Overzicht lijst van een module alle gewenste records aan. Je kunt meerdere records per pagina tegelijk selecteren. Selecteer per pagina alle records en klik rechts in de Overzicht lijst op naar de volgende pagina gaan. Herhaal deze handeling net zo lang tot dat jij alles hebt wat je wilt exporteren.



Klik op de knop 'Bulk actie' en selecteer in de drop-downmenu de optie 'Exporteren'. Als je hierop klikt wordt er een CSV-bestand gegenereerd. Ook hier geldt dat je dit bestand met Excel kan bewerken, maar [LibreOffice Calc](#) is een gemakkelijkere optie omdat, voordat het bestand wordt geopend, eerst de import functie te voorschijn komt. Stel deze in volgens de punten uit het voorgaande hoofdstuk.

ORGANISATIES

Naam  Alleen mijn items  Mijn Favorieten

**FILTER** **WISSEN** **GEAVANCEERD FILTER**

1	Organisatiernaam	Plaats	Land	Telefoon	Gebruiker	E-mail adres	Ingevoerd
	Geselecteerd: 3						
	InformationTech			020-1234567	Administrator	info@informationtechtoday.com	20-03-2017 09:36
	MTech				Administrator	add@MTech.com	09-02-2017 10:33
	DashTech				Administrator	dass@DashTech.com	09-02-2017 10:32

Bulk actie

- E-mail
- Massa update
- Duplicaten samenvoegen
- Voeg toe aan de verzendlijst
- Contacten toevoegen aan de doellijst
- Genereer Brief
- Exporteren** 3
- Kaart
- Verwijderen

Security Groepen: Wijs n VERWIJDER Groep: --Geen--

Organisatiernaam	Plaats	Land	Telefoon	Gebruiker	E-mail adres	Ingevoerd
Geselecteerd: 3						
InformationTech					today.com	20-03-2017 09:36
MTech						09-02-2017 10:33
DashTech						09-02-2017 10:32

Save As

Desktop

File name: Organisaties .csv

Save as type: Microsoft Excel Comma Separated Values File

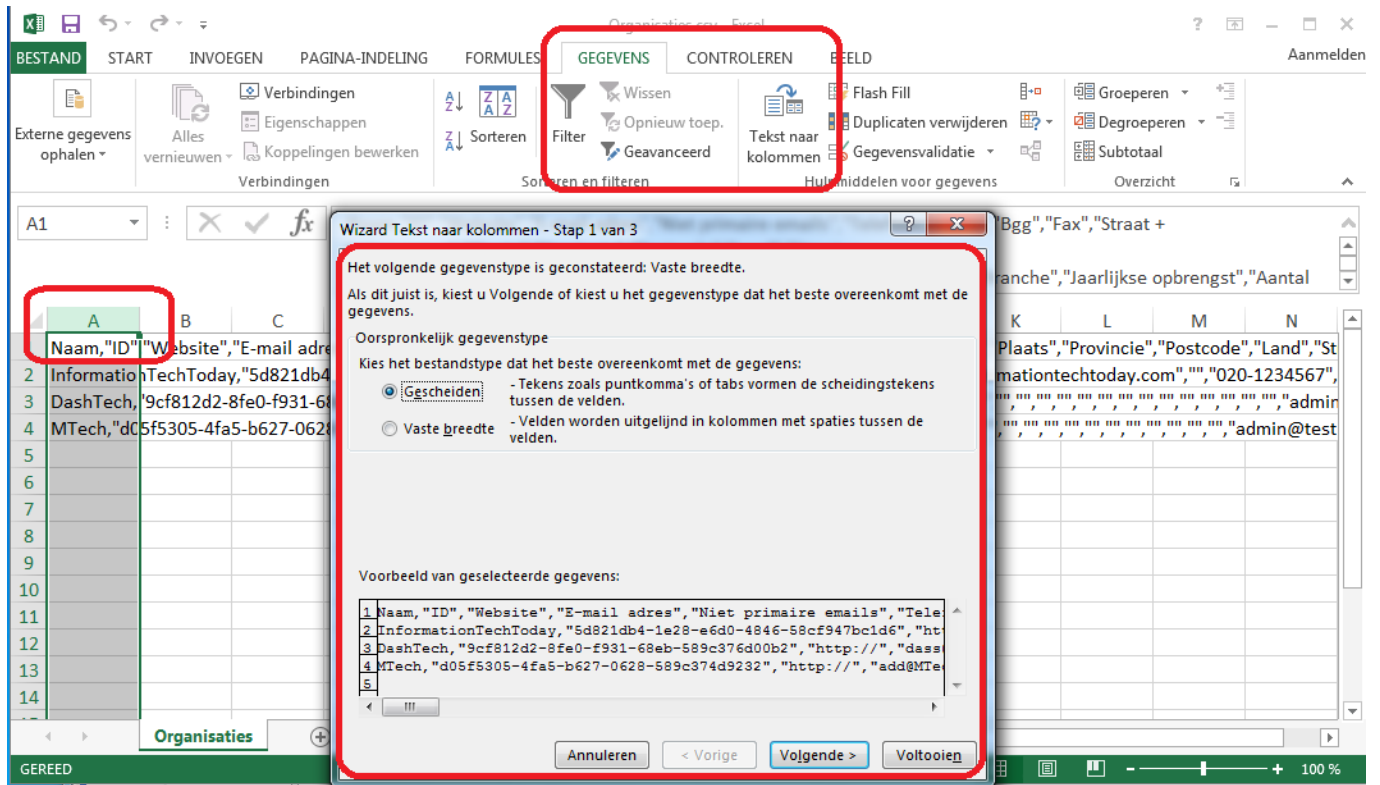
Browse Folders Save Cancel

### 3.5.2.1. Een CSV-bestand openen in LibreOffice of Excel

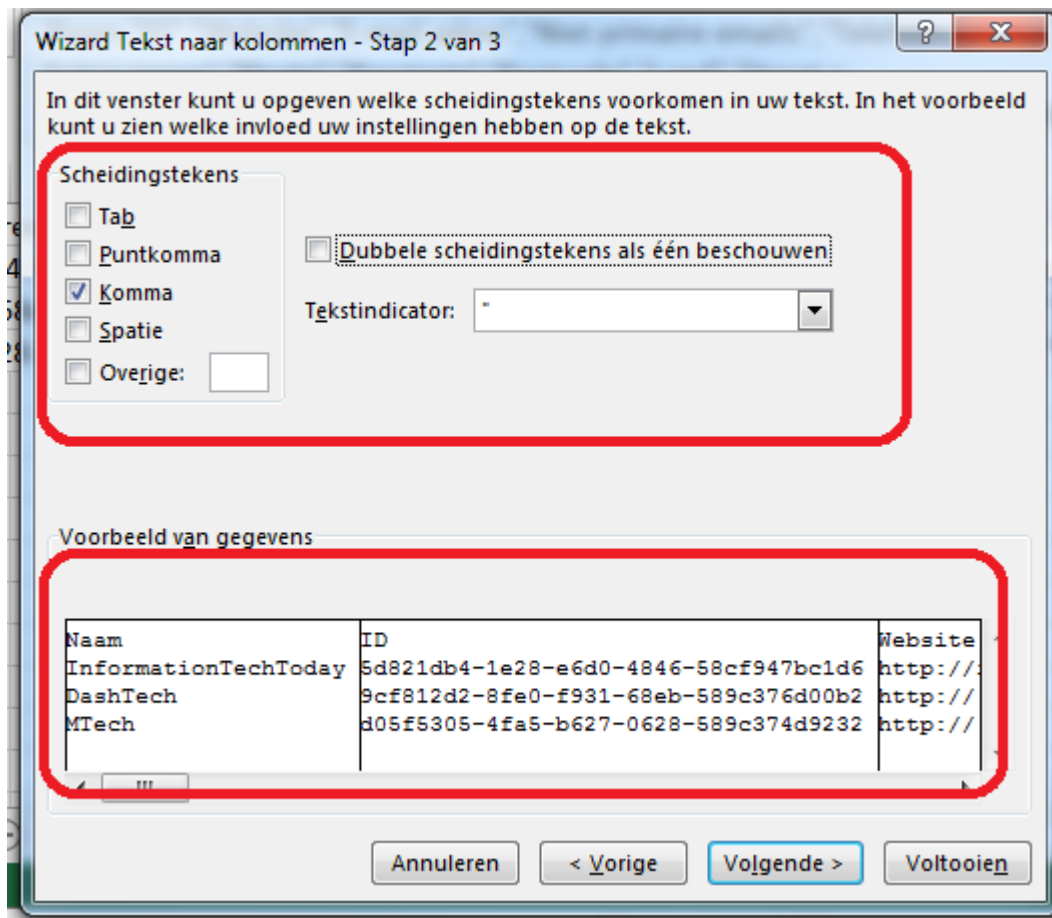
Voor LibreOffice en Excel geldt dat je de eigenschappen van het CSV-bestand moet opgeven. SuiteCRM exporteert bestanden met de volgende onderstaande eigenschappen:

- **Karakterset/Character set:** UTF-8
- **(Veld)scheidingsteken:** Komma
- **Tekstscheidingsteken/Tekstindicator:** Dubbele aanhalingstekens

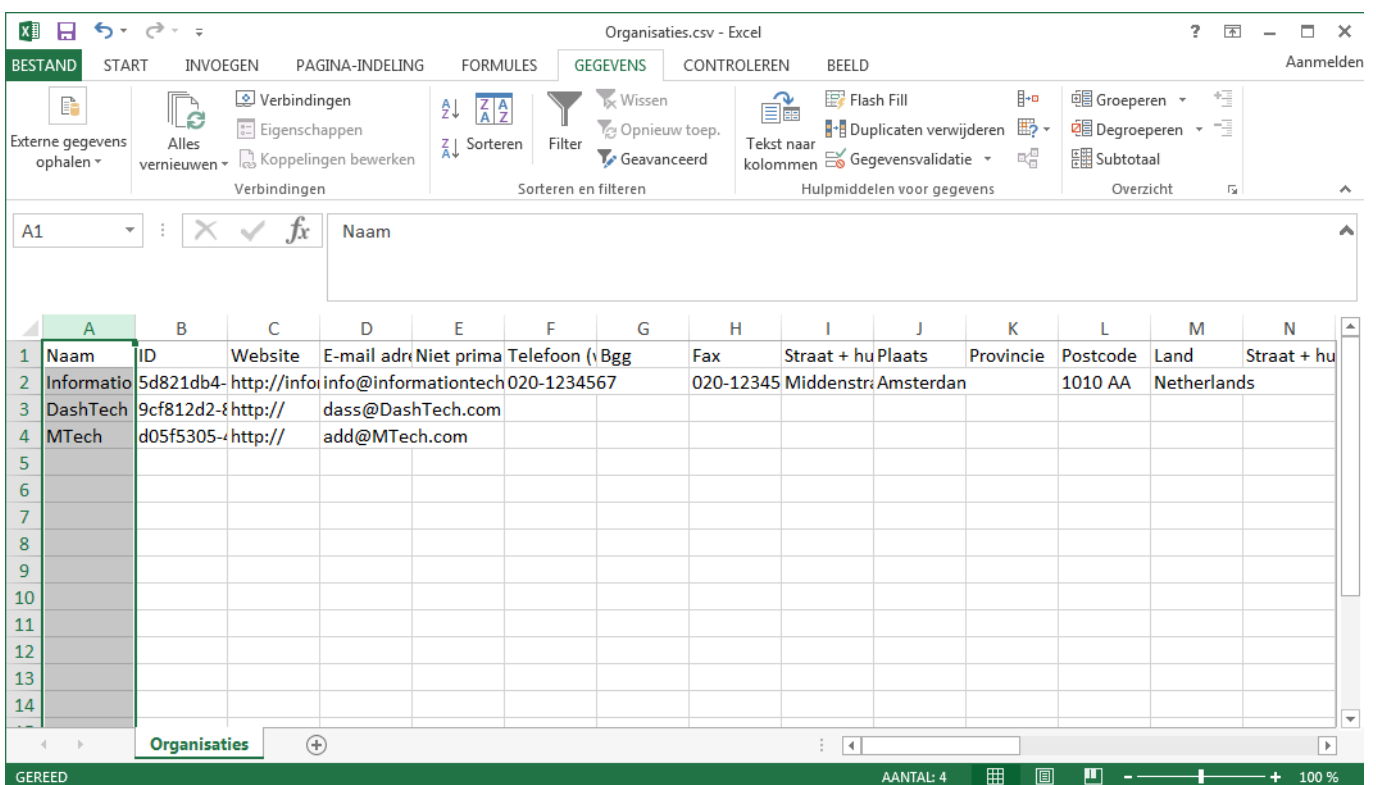
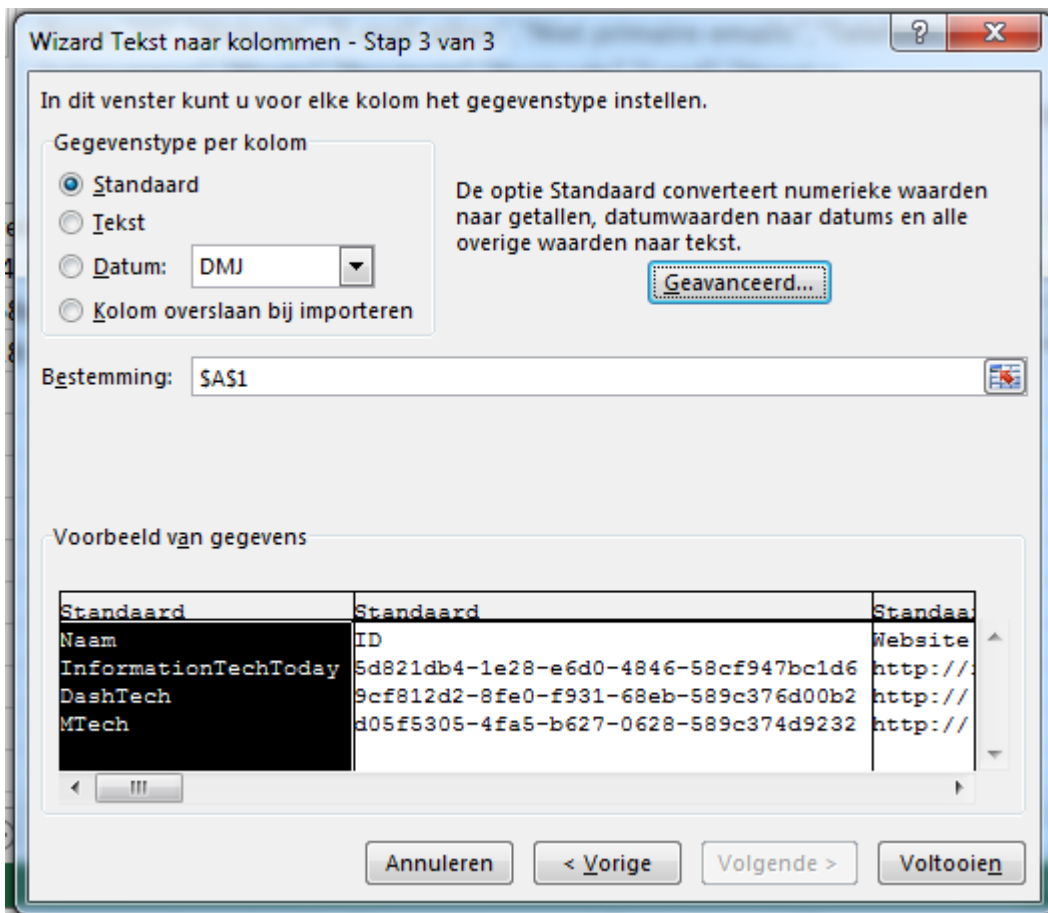
Doe het op de volgende manier in Excel; **selecteer eerst kolom A**. Ga dan naar het tabblad 'Gegevens' > 'Tekst naar kolommen'. Selecteer 'Gescheiden' .



Bevestig hierna deze veranderingen.

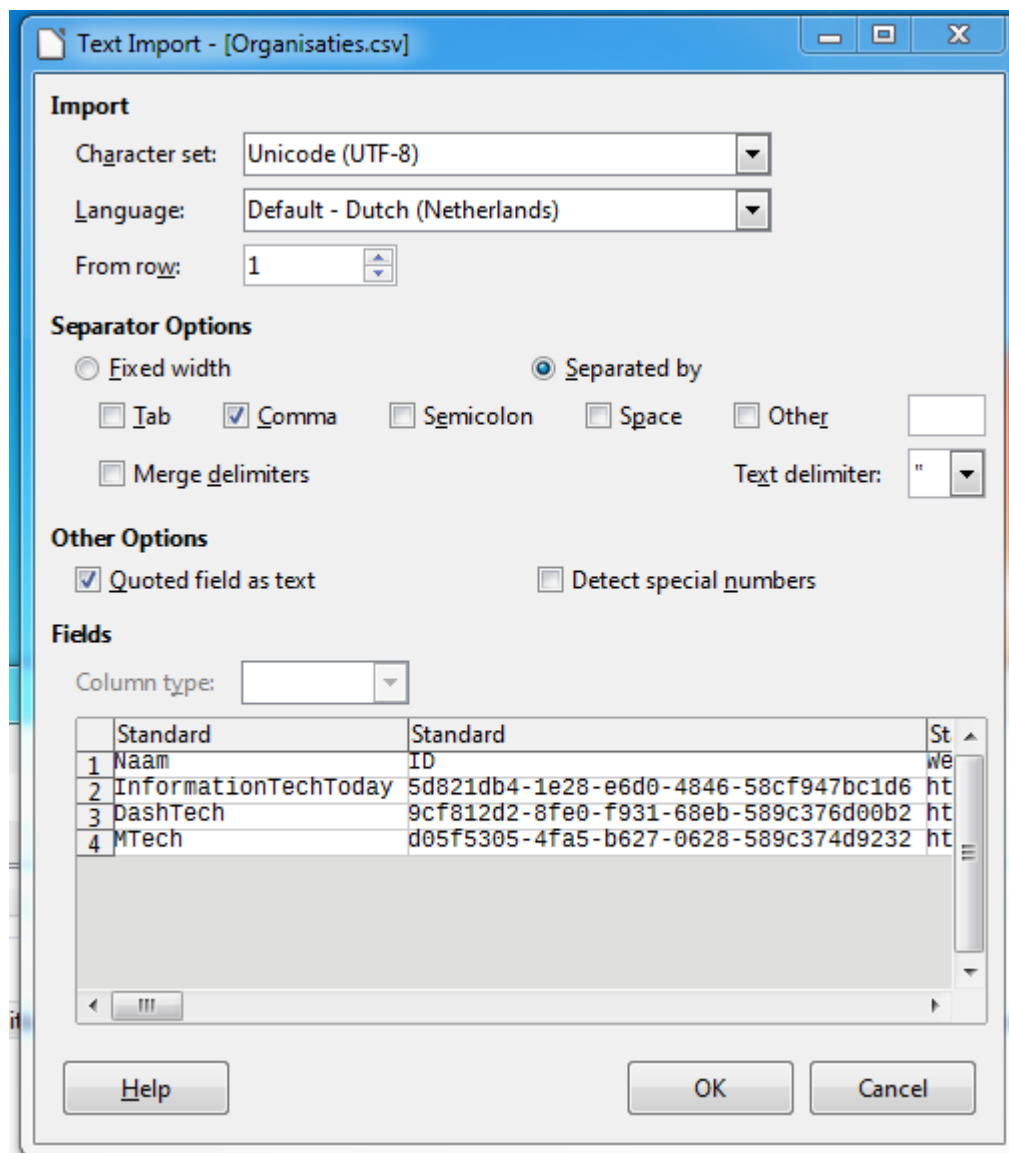






Excel haalt nu alle informatie uit de specifieke CSV formattering en positioneert het op de juiste plaats in het Excel bestand.

**LibreOffice** vraagt tijdens het openen van een CSV-bestand zelf om deze gegevens, waardoor je direct de juiste instellingen kunt invoeren en hierdoor meteen alles goed wordt gepositioneerd. Controleer in de pop-up altijd de preview, worden daar de velden op de juiste manier van elkaar gescheiden.



### 3.6. E-mail account toevoegen

Via SuiteCRM kan je e-mail zien en versturen. Dat kan door jouw IMAP e-mail account aan SuiteCRM toe te voegen. Dat gebeurt in de module E-mails.

Neem de onderstaande stappen om jouw account toe te voegen:

1. Ga naar de module "E-mails".
2. Klik op de knop "E-mail Instellingen" (grijze knop met tandwiel).
3. Klik onder op de pagina op de knop "Instellingen".
4. Klik in de pop-up "Instellingen" op de tab "E-mail accounts".
5. Klik onder de subtab "E-mail accounts" op "Toevoegen".

The screenshot displays the SuiteCRM user settings interface. A modal window titled "Instellingen" is open, showing the "E-mail accounts" configuration. The window has a "Close" button in the top right corner. The "E-mail accounts" section contains a table with the following data:

Naam	E-mail server adres	Actief	Standaard	Type	Wijzigen	Verwijderen
Gmail test account	imap.gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/>	Persoonlijke		
Outlook test account	imap-mail.outlook.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	Groep		

Below the table, there is a "TOEVOEGEN" button (labeled 5) and a "KLAAR" button (labeled 4) at the bottom right of the window. The "Uitgaande SMTP Mail Servers" section contains a table with the following data:

Naam	SMTP server	Wijzigen	Verwijderen
system	vps031-vlan.ecm2.nl		

Below the window, the "E-mail opties" section is visible, with a red box highlighting the "INSTELLINGEN" button (labeled 3). The background shows the user profile page with a sidebar menu on the right containing "Profiel", "Beheer", "Over ons", "Hulp", and "Uitloggen". The top navigation bar includes "GEBRUIKERS", "VERKOPEN", "MARKETING", "ONDERSTEUNING", "ACTIVITEITEN", "SAMENWERKING", and "ALLES". The bottom of the page has buttons for "OPSLAAN", "ANNULEREN", "GEBRUIKERS VOORKEUREN", and "RESET HOMEPAGE", along with a note "\* Geeft een verplicht veld aan".

6. Vul in het scherm dat opent de juiste gegevens in voor in loggen op jouw IMAP e-mail account. Test de instellingen door op 'Test instellingen' te klikken. Informatie over deze instellingen is beschikbaar bij jouw e-mail leverancier.

7. Je kan bij de knop "Handtekeningen:" een optie selecteren uit deze drop-down om automatisch een handtekening toe te wijzen aan een account bij het opstellen van een e-mail.
8. Standaard is het niet nodig om de gegevens onder 'Uitgaande mail' te wijzigen. Deze staat reeds correct ingesteld op een server van ECM2 en het is niet nodig deze te veranderen of een server toe te voegen. Als je een reden hebt om een eigen server te gebruiken, dan mag dat natuurlijk wel. ECM2 levert echter geen ondersteuning op SMTP servers van klanten of derde partijen.

### Opmerking

#### **Maak je gebruik van een Gmail account voor het ontvangen van e-mail, let dan op de volgende zaken :**

1. Schakel eerst bij Gmail zelf IMAP in voor connecties met cliëntèle van derden, voordat je bovengenoemde stappen doorloopt. Bekijk eerst de [hulp pagina's van Google](#).
2. Google blokkeert standaard het inloggen van onbekende machines. Bij de eerste keer klikken op 'Test settings' zal dan ook een time-out optreden. Om de blokkade op te heffen, klik hierna op 'Test settings' naar [deze pagina](#). Geef toegang aan de nieuwe applicatie en klik daarna opnieuw op 'Test settings'!

## 3.7. E-mail campagne

De gegevens die je in SuiteCRM hebt opgeslagen wil je zo effectief mogelijk gebruiken. Één van de manieren waarop dat kan, is het versturen van een mailing via de e-mail. Met behulp van SuiteCRM verstuur je gepersonaliseerde e-mails naar je klanten en andere geïnteresseerden en houd je bij wie de mail heeft gelezen en op welke links in de mail is geklikt.

## Opmerking

De Nederlandse wet schrijft voor dat je toestemming van de ontvanger moet hebben voor het versturen van e-mail. Verder dient de mail aan verschillende andere voorwaarden te voldoen. Jij bent daar zelf verantwoordelijk voor. **Indien wij melding van misbruik ontvangen, dan maken wij het versturen van mails via SuiteCRM onmogelijk.** Bekijk deze pagina van de [ACM](#) voor meer informatie.

Deze functionaliteit kan je pas gebruiken nadat je eerst een specifiek "Bounce" account voor het versturen en ontvangen van nieuwsbrieven hebt aan gemaakt.

1. Ga als beheerder naar "Beheer" > "Inbound E-mail / Inkomende E-mail".
2. Maak via de menu drop-downmenu een "New Bounce Handling Account / Nieuwe bounce verwerking Account" aan. Doe, als alle velden zijn ingevuld, eerst een test door op de knop "Test instellingen" te klikken. Deze test geeft een melding of er een connectie gelegd wordt. Mocht dat niet het geval zijn, kijk of je over de juiste gegevens beschikt en neem de stappen opnieuw.

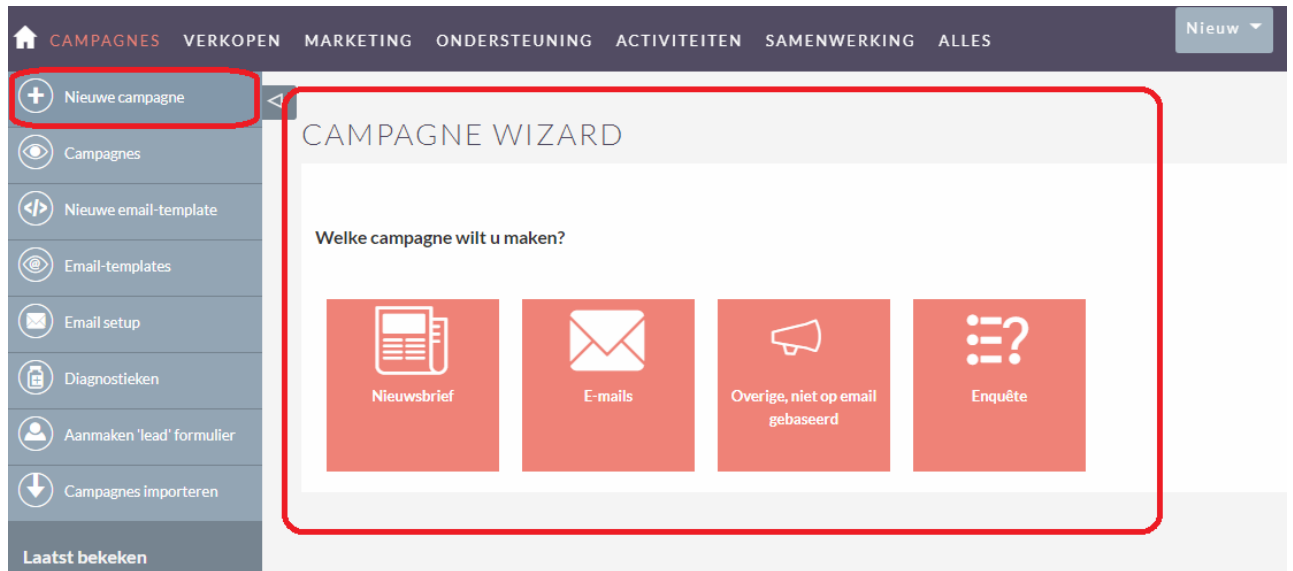
3. Gebruik voor dit account geen algemene naam voor het e-mailadres, zoals bijvoorbeeld 'info@', omdat deze mailbox (bij voorkeur) alleen mail bevat die te maken heeft met een nieuwsbrief. Kies een andere specifieke naam.

## Opmerking

Wil je gebruik maken van een Gmail-account voor het afhandelen van bounces, let dan op de instructies in de paragraaf [Paragraaf 3.6, "E-mail account toevoegen"](#) om de standaard blokkade van Gmail op te heffen.

Nadat je het zogenaamde "bounce-account" voor de nieuwsbrief hebt ingesteld. Ga je naar 'Campagnes' om een Campagne aan te maken.

1. Klik in de menubalk bij de drop-downmenu van Campagnes op Nieuwe Campagne. De Campagne Wizard pagina opent en geeft de keuze uit vier type Campagnes; Nieuwsbrief, E-mails of Overige, niet op email gebaseerd en Enquête.



2. Klik op 'Nieuwsbrief' voor het starten van de Wizard..
3. Geef in het scherm 'Campagne Beschrijving' een duidelijke naam op, stel een status in. Deze kan invloed hebben op het versturen van een campagne.
4. Geef bij 'Campagne Budget' eventueel een budget en de verwachte opbrengsten op. Deze laatste informatie heeft geen effect op de Campagne zelf, maar het kan later wel inzicht geven in de resultaten van deze campagne. Klik op 'Volgende'.

[CAMPAGNES](#)
[VERKOPEN](#)
[MARKETING](#)
[ONDERSTEUNING](#)
[ACTIVITEITEN](#)
[ALLES](#)

## NIEUWSBRIEF: CONCEPT CAMPAGNE MAIL EEN MEI

Campagne beschrijving
Doelenlijsten
Sjablonen
verzendinginstelling
Stuur E-mail en samenvatting

ANNULEREN
VOLGENDE

### Campagne beschrijving

Voer de naam van de campagne en selecteer de status

Naam:

Status: Inactief

Omschrijving:

Toegewezen aan: Administrator SELECTEER

### Campagne budget

Budget:

Verwachte opbrengsten:

Valuta: Euro : €

Doel:

Werkelijke kosten:

Verwachte kosten:

Impressies:

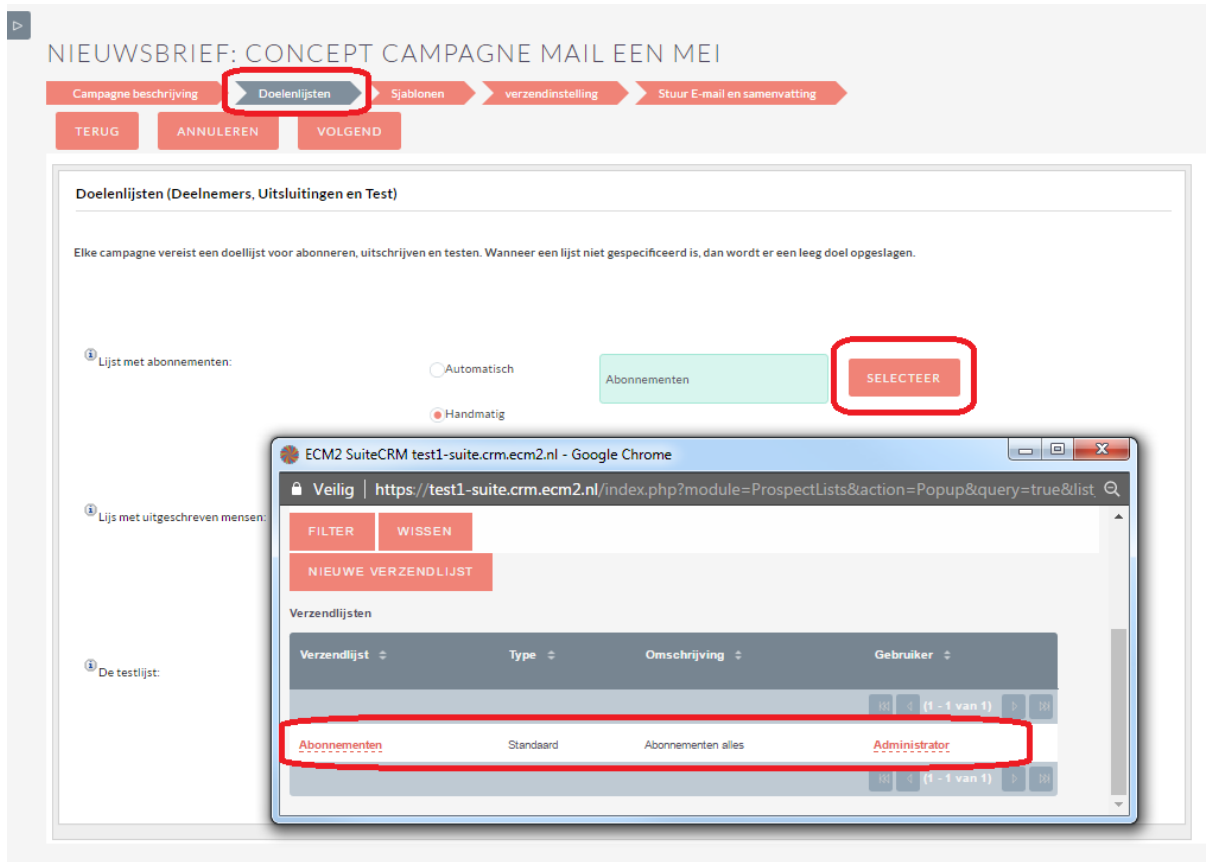
5. In het overzicht van 'Doelenlijsten' koppel of maak je de mailinglijsten aan. Dat koppelen gaat via de knoppen naast de selectie velden. Klik op de knop "Handmatig" en dan krijg je via een pop-up de mogelijkheid om uit deze lijst een mailinglijst te kiezen. Mocht deze lijst leeg zijn, maak dan hier in de pop-up via de knop 'Nieuwe verzendinglijst' een nieuwe lijst aan.

Je krijgt een snelmenu, geef hier een naam en een juiste type op en bevestig. Deze lijst is nu gevuld met een nieuwe, selecteer deze. Voeg van de drie soorten een lijst toe. Voor dat de Campagne begint kunnen deze lijsten leeg zijn, sommige moeten wel eerst gevuld worden. Wanneer je zelf nog geen Doelenlijst hebt aangemaakt dan kan je op de knop "Automatisch" klikken en dan zal het CRM automatisch een doelenlijst voor jouw aanmaken met een vaste naam die overeenkomt met de naam van de Campagne. Klik na selectie van de juiste Doelenlijsten op 'Volgende'.

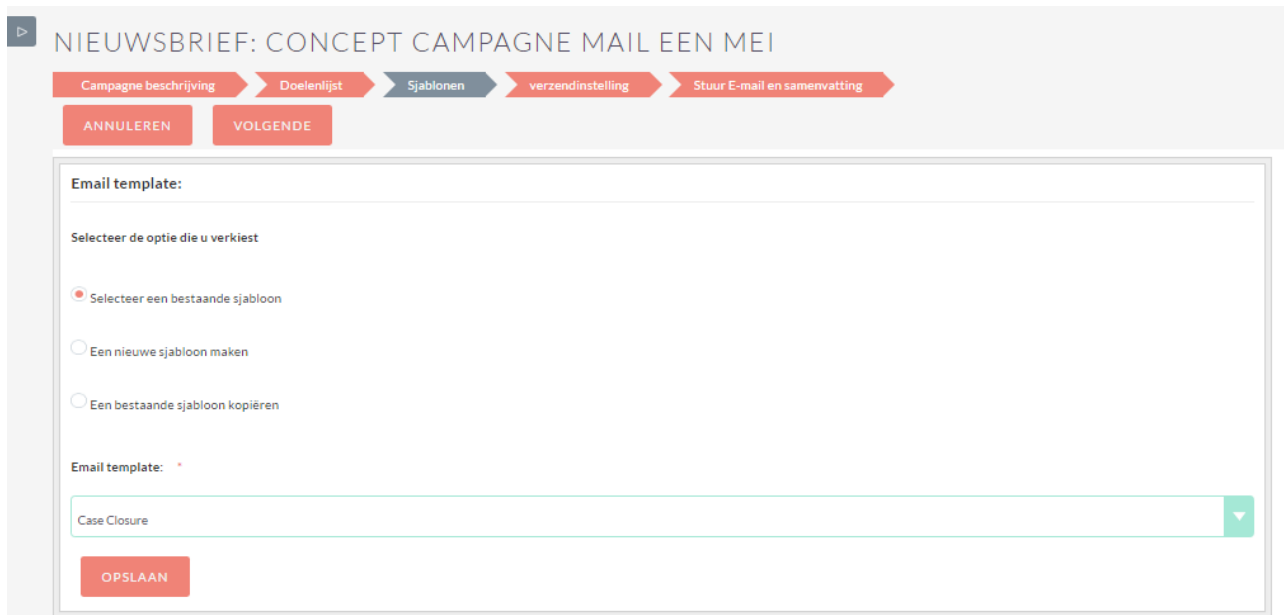
6. Let op dat er vier soorten mailinglijsten zijn:

- a. **Lijst met abonnementen (subscription List):** Dit is de lijst met e-mailadressen waarnaar de nieuwsbrief wordt gestuurd.
- b. **Lijst met uitgeschreven mensen (Unsubscription List):** Dit is een lijst met e-mailadressen waarnaar de nieuwsbrief niet wordt gestuurd. Als een adres op zowel de 'subscription list' als op de 'unsubscription List' staat, dan wordt er geen mail naar verstuurd. Je kunt adressen uitsluiten per domeinnaam, per e-mailadres of uitsluiten per 'ID'. Uitsluiten per 'ID' gebeurt als een ontvanger klikt op een 'opt-out link'. Voor de start van een campagne kan deze leeg zijn.

- c. **Test Lijst:** Dit is een lijst met e-mailadressen waarnaar je de test verzending(en) stuurt. Bijvoorbeeld om de opmaak van de mail of de links in de mail te testen voor de definitieve verzending.
- d. **Controle Lijst (Seeding list):** Dit is een lijst die je speciaal samenstelt voor controle of de mailing ook goed is verlopen. Plaats hierin alleen medewerkers.



- 7. In het scherm Sjablonen onder E-mail sjabloon wijs je een sjabloon toe aan jouw Campagne Dat kan een bestaande of een nieuwe zijn. Daaronder staat 'Traceerbare URL's'. Hier voeg je speciale links toe aan jouw sjabloon, waarvan SuiteCRM bijhoudt of een ontvanger daarop klikt. **Maak minimaal een 'Opt-out Link' aan, omdat die verplicht is in Nederland.** Bekijk deze pagina van [ACM](#) voor meer informatie. Dit is ook de plaats in het CRM waar je deze links gemakkelijk plaatst in jouw E-mail sjablonen.



Het maken van een **Opt-out link** gaat op de volgende manier: klik eerste op de knop Toevoegen en in de pop-up vink je Opt-out link aan. Het veld Traceerbare URL wordt automatisch gevuld met een inhoud voor opt-out. Geef het een naam door bij Omschrijving een passende tekst in te vullen. Klik dan op Toevoegen. Het is een aanrader om van te voren een URL protocol te maken voor goed URL beheer en voorkom zo later problemen met niet werkende URL's in de mailing.



In de drop-downmenu Traceerbare URL's staat de net nieuw aangemaakte opt-out. Hoe voegen wij deze toe? Selecteer in deze drop-downmenu de juiste Tracker URL. Om een opt-out URL, toe te voegen klik je op de sjabloon. Zet de cursor op de juiste plaats waar je deze link wilt krijgen. Klik daarna op de knop Invoegen van Tracker. In de sjabloon komt op de door jou uitgekozen plaat deze link te staan. Bij het opmaken van een sjabloon kan je ook op deze manier variabelen invoegen.

Bij de drop-downmenu E-mail variabelen zie je de beschikbare modules staan waaruit je variabelen kan kiezen. Daaronder is nog een drop-down menu gevuld met alle aanwezige variabelen. Selecteer de juiste uit deze lijst en positioneer de cursor op de juiste plaats in de sjabloon en klik hierna op de knop "Voer variabele in". SuiteCRM voegt deze dan toe voor gebruik op die plaats.

Het kan zijn dat je nu jouw E-mail sjabloon wilt aanpassen. Je kunt een standaard versie uitkiezen en de inhoud vullen met jouw tekst of beeld. Of je kiest ervoor om een standaard versie aan te passen door een veld toe te voegen uit het veld objecten, links naast de sjabloon.

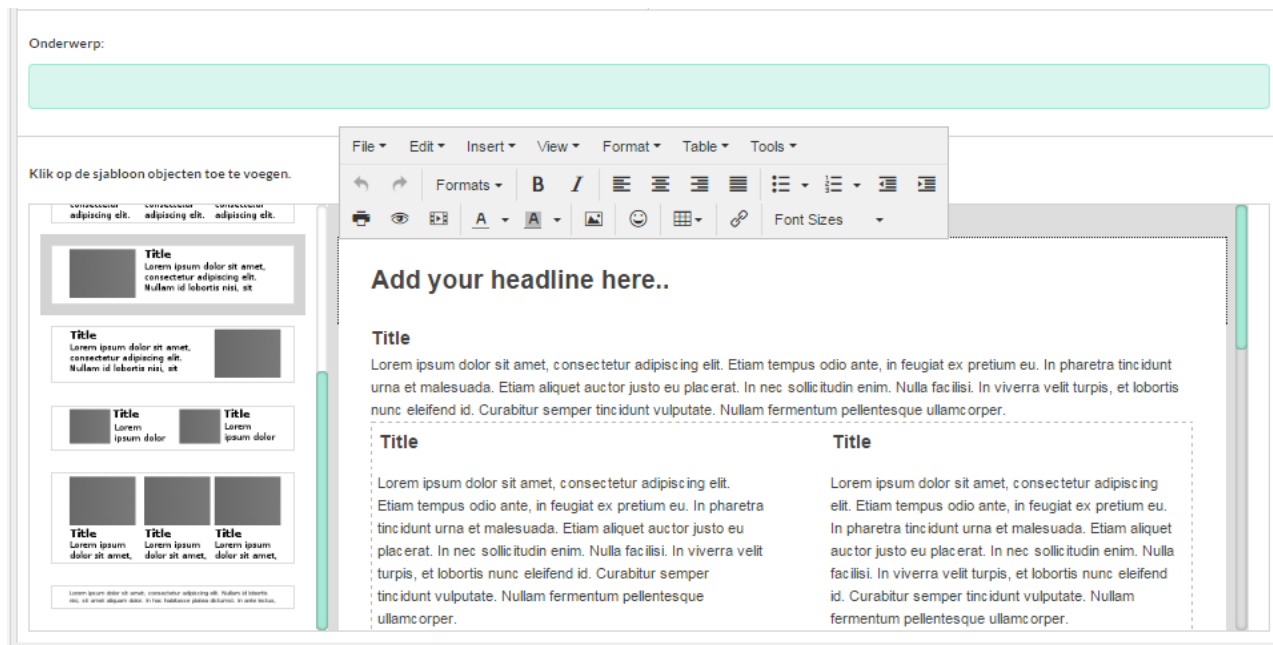
Klik op een van de opgemaakte velden om deze toe te voegen aan de bestaande sjabloon rechts. Deze wordt onderaan de bestaande opmaak toegevoegd. Ook kan je onderdelen uit de sjabloon verwijderen. Hang met de cursor boven het gedeelte dat jij wilt verwijderen. Links naast de opmaak verschijnen er drie iconen, waaronder een prullenbak, klik op deze om de selectie te verwijderen. De opmaak kan je ook handmatig aanpassen door op de Word-achtige functie balk te klikken.



## Opmerking

Wij raden het aan om na het samenstellen van jouw E-mail sjabloon met variabelen eerst het eindresultaat goed te testen voordat je jouw campagne e-mail echt gaat versturen. Het kan voorkomen door interne veranderingen aan het CRM bepaalde soorten variabelen niet meer beschikbaar zijn. Om verrassingen te voorkomen, test voor het versturen van (vaste) e-mail campagnes eerst of alle variabelen en layout nog goed wordt weergegeven. Mocht je een onverwacht probleem constateren, neem dan contact met ons op.

**Echter om opmaak problemen te voorkomen met de sjablonen raden wij aan zoveel mogelijk gebruik te maken van standaard keuzes en de interne Editors.**



8. In het scherm "Verzendinstelling" vul je de volgende onderdelen in onder Marketing E-mail naam:

- a. **Marketing e-mail naam:** geef een duidelijke naam voor deze nieuwsbrief.
- b. **Bounce verwerking Account:** kies hier het juiste Account voor deze functie uit de drop-downmenu.
- c. **Uitgaande e-mailaccount:** laat deze staan op system.
- d. **Datum & tijd plannen:** Geef hier aan wanneer de Campagne moet beginnen.
- e. **Afzender naam:** Geef hier de naam op die de ontvanger ziet.
- f. **Van e-mail-adres:** Vul hier het juiste verzendadres in dat de ontvanger ziet.
- g. **Reageer naar naam:** Dit is de naam waar de geadresseerde op antwoordt.
- h. **Reageer naar e-mail-adres:** Dit is het e-mailadres waar de geadresseerde op antwoordt.
- i. Vul alles correct in en klik dan op Volgend om naar de het laatste gedeelte van de Wizard te gaan.

NIEUWSBRIEF: CONCEPT CAMPAGNE MAIL EEN MEI

Campagne beschrijving → Doelenlijst → Sjablonen → verzendinginstelling → Stuur E-mail en samenvatting

ANNULEREN VOLGENDE

Marketing e-mailnaam

Kies de e-mailaccounts.

Marketing e-mailnaam: \*

Bounceverwerking Account: \*

Uitgaande e-mailaccount:

Datum & tijd plannen: \*   :

(dd-mm-yyyy) (23:00)

Afzender naam: \*

"Van" email-adres: \*

Dit is de naam die uw ontvanger zal zien Dit zal het verzendadres dat de ontvanger zal zien

'Reageer naar' naam:

'Reageer naar' email-adres:

Dit is de naam waar uw geadresseerde op zal antwoorden Dit is het e-mailadres waar uw geadresseerde op zal antwoorden

9. Kies voor 'Stuur E-mail en Samenvatting' om de Campagne verder af te ronden. Dit is een samenvatting van het Wizard overzicht. Het is een checklist waarin je kunt zien wat nog moet worden afgehandeld om deze Campagne wel te versturen. De rode tekst staat voor een opmerking over de instelling die nog niet goed staat.

Via de specifieke en bijgevoegde links kan je direct het openstaande probleem aanpakken. De rode cirkels met kruisjes staan voor items die niet zijn ingesteld, klik op de link daarnaast omdat wel te doen. Wanneer je een test wilt versturen van deze Campagne moet in de Test lijst minimaal een gebruiker staan. Laat zo'n gebruiker altijd een medewerker zijn.

Nu is de Campagne in de basis aangemaakt. Waarschijnlijk moet je de Doelenlijsten verder vullen. Kies voor 'Bekijken Campagnes' en klik op de net aangemaakte Campagne om deze te bewerken. In het overzicht zie je staan de Doelenlijst, Traceerbare URL's, Verzendinginstellingen, Acties, Bekijk status en Bekijk ROI. Als deze suboverzichten leeg zijn kan je op hier het juiste toevoegen via de 'Nieuw' knop of de drop-downmenu. Na het klikken op de 'Nieuw' knop krijg je een Quick formulier voor invullen. Na het klikken op de zwarte pijl naast 'Nieuw' krijg je een pop-up met optie 'selecteer' waardoor je records van de lijst kan kiezen en toevoegen.

### Doelenlijst

Om een Doelenlijst bij te werken, klik je op de naam uit de lijst. Je kunt in het scherm dat opent Doelen verwijderen van de lijst (de entiteiten blijven wel gewoon in SuiteCRM staan, maar zijn niet meer gekoppeld), of juist koppelen aan deze lijst.

Om bestaande Personen te koppelen, kies in het menu onder Personen voor 'Selecteer'. In het scherm dat open, selecteer de Personen handmatig, of stel een lijst samen met behulp van een zoekopdracht. Selecteer één of meer Personen en klik op de knop 'Selecteer'. Doe dit voor elke Doelenlijst die je hebt gekoppeld. Je kunt zo veel Doelenlijsten koppelen als je wilt, dus bedenk een logische en herbruikbare indeling. Indien bij een Organisatie of Persoon staat aangegeven dat deze geen e-mail wilt ontvangen, dan zal daar ook geen mail aan worden gestuurd. Dat geldt ook voor alle entiteiten in de 'Uitsluitingen Lijst'.

### Opmerking

De 'Uitsluitingen Lijst' is bij de eerste keer verzenden vaak leeg, maar dient wel te worden gekoppeld. Hierin plaatst SuiteCRM alle ID's die zich via 'opt-out' hebben uitgeschreven voor de betreffende nieuwsbrief.

Mogelijk wil je hier één centrale lijst voor hanteren die is gekoppeld aan alle Campagnes. Anders schrijft iemand zich uit voor de ene campagne en krijgt daarna toch nog een bericht via een andere Campagne. Door juist een uitsluitingen lijst te gebruiken voor alle campagnes voorkom je dat probleem.

## Email trackers

Voeg naar wens Email trackers toe aan de nieuwsbrief door te kiezen voor 'Nieuw' onder 'Tracker URL's' bij de Campagne. Geef een duidelijke naam op en vul de link in. Bijvoorbeeld naar je Website of de bestelpagina van een product of dienst. Klik op 'Opslaan'. De Tracker URL is nu aangemaakt, maar dient nog in de sjabloon te worden toegevoegd. Ga terug naar de juiste sjabloon voor de campagne. Selecteer bij 'Traceerbare URL' eerst de juiste URL uit de drop-downmenu. Selecteer daarna met de muis in de sjabloon de juiste positie en klik dan 'Invoegen van Tracker'. De tracker aangemaakt bij de juiste Campagne onder Tracker URL's is nu aanwezig in de sjabloon. Deze is nu klaar voor gebruik.

### Opmerking

Het is belangrijk om aan goed URL Beheer te doen om problemen met niet functionerende URL's in e-mails te voorkomen. Schrijf hiervoor een protocol.

#### Mogelijk Protocol Tracker URL's:

1. Maak alle Tracker URL's voor een campagne aan onder Campagne > Bekijk Campagne > [jouw campagne naam] > Tracker URL.
2. Gebruik bijvoorbeeld alleen kleine letters voor alle namen.
3. Verander deze naam niet meer na aanmaken onder Tracker URL.
4. Voeg deze trackers precies zo in bij het aanpassen van de template voor de campagne.
5. Pas geen trackers meer aan in deze template.
6. Als je een aanpassing wilt doen aan een tracker URL, laat de oude staan in het overzicht (die wordt wellicht nog gebruikt in een andere template) en maak daarnaast een nieuwe aan.
7. Voeg deze nieuwe dan weer toe aan jouw template.

## Email Sjabloon

Een E-mail sjabloon is een belangrijk onderdeel voor de Campagne: dit is wat de ontvangers daadwerkelijk gemaïld krijgen. Maak deze het liefst op met behulp van de ingebouwde Editors.

Om de inhoud van de e-mail dynamisch te maken, kies bij 'Invoegen Variabelen' voor de juiste module en daarna de juiste variabelen. Als je een gepersonaliseerde mail wilt versturen aan Organisaties, kies respectievelijk voor 'Organisaties', dan 'Naam' en klik daarna op 'Invoegen' om de variabele in de mail te zetten. Deze variabele zal door de volledige naam van de ontvanger worden vervangen.

Om Tracker URL toe te voegen, selecteer de tekst of afbeelding die als link moet dienen. Klik daarna op het icoontje dat lijkt op een ketting (met de beschrijving 'Invoegen/bewerk link') en vul de naam van de Tracker URL in bij 'Link URL' en zet daar twee accolades omheen. Bijvoorbeeld '{website}' of voor een opt-out '{uitschrijven}'. Geef bij 'Doel' aan of de link in hetzelfde scherm moet openen of in een nieuw scherm bij het klikken op de link.

### Opmerking

Om problemen te voorkomen met URLs die niet worden omgezet in een definitief adres: zorg dat je goede afspraken maakt. De tracker url moet in de Campagne van het te verzenden bericht aanwezig zijn en de naam moet precies overeenkomen. Spreek dus een protocol af, bijvoorbeeld zoals hierboven omschreven.

Bij het kopiëren van een template: check dat alle URLs (nog) bestaan in de Campagne en/of maak die anders (opnieuw) aan.

## Verzenden en resultaten bekijken

Als je tevreden bent over jouw Doelenlijsten, email tracker URL's en de email sjabloon, dan is het de tijd om de campagne als test te versturen. Ga daarvoor naar 'Campagnes' en klik op de net aangemaakte Campagne. Ga dan naar 'Acties of Bewerk' en klik hier op. Kies in de drop-downmenu voor 'Verstuur Test'. De mail wordt dan verstuurd en je kunt het resultaat controleren door de ontvangen mail te bekijken.

Versturen gaat alleen als een campagne onder Verzendlijstinstellingen op actief, planning of compleet. Bekijk de status van de verzending door te klikken op 'Bekijk Status'. Verwijder deze teststatistieken eventueel voor de definitieve verzending door te klikken op 'Verwijder test verzending'.

Is alles akkoord, klik onder "Stuur E-mail en samenvatting" in de Wizard op de knop 'Stuur E-mail op de geplande tijd'; bij twijfel klik in dat gedeelte eerst op de knop 'Verstuur als test'. In het Campagne-scherm kan onder de knop 'Acties' bij "Verstuur e-mails" ook de campagne in werking gezet worden. De mails worden verzonden op de eerder ingestelde verzendtijd.

Bekijk de **resultaten van de mailing** door te klikken op 'View Status of Bekijk Status'. Door Kansen en Leads te koppelen aan de Campagne wordt de **ROI** berekend. Klik op 'Bekijk R.O.I.' om het resultaat te zien,

### 3.7.1. Wat zijn "Onderdrukte e-mails" bij Campagnes?

Nadat je bijvoorbeeld een nieuwsbrief met Campagnes hebt verstuurd, krijg je begint het opbouwen van de statistieken. Je ziet die als je naar de details van de campagne gaat.

Wat je misschien afvraagt, is waarom de Campagne module weigert e-mails naar bepaalde ontvangers te verzenden. Hieronder leggen we uit welke situaties er zijn en waarom sommige berichten tijdens een e-mailcampagne kunnen worden onderdrukt.

### 3.7.1.1. Situatie 1: De ontvanger is "onderdrukt" of "ongeldig"

Voor Campagnes kan je werken met twee soort types; nieuwsbrief en e-mail. E-mails van beide typen campagnes bevatten automatisch opt-out links. Als een ontvanger in een voorgaande e-mail op die opt-outlink heeft geklikt, verstuurt SuiteCRM geen campagne-mail meer naar deze ontvanger. Dat moet ook, want de gebruiker heeft zicht uitgeschreven.

Je moet dan controleren of de ontvanger om deze reden wordt onderdrukt door te controleren of de ontvanger is afgemeld of dat deze op een onderdrukkingslijst staat vermeld die is gekoppeld aan de betreffende Campagne

#### 3.7.1.1.1. Het e-mailadres is afgemeld bij de ontvanger (Persoon, Lead, Doel of Organisatie)

Een e-mail van een ontvanger die als opt-out is aangevinkt ontvangen geen campagne e-mails.

Als SuiteCRM gebruiker kan jezelf ook die "opt-out checkbox" aanvinken bij de e-mail van de juiste ontvanger. De status van deze optie controleer je door te kijken bij het e-mailadresveld van die record van de ontvanger. Als een ontvanger die is gekoppeld aan een opt-out e-mailadres is opgenomen in de doellijst van een campagne, slaat SuiteCRM de verzendactie over en verplaatst het bericht naar het subpaneel "Opted Out" van de pagina Campagnestatus.

#### 3.7.1.1.2. Het e-mailadres staat op een gerelateerde onderdrukkingslijst

Ontvangers die zijn opgenomen in een onderdrukkingslijst die is gekoppeld aan een campagne ontvangen geen berichten van die specifieke campagne. Deze ontvangers worden automatisch toegevoegd aan de onderdrukkingslijst van een campagne wanneer ze op de opt-outlink in een campagne van het type nieuwsbrief klikken. Omdat ze op de onderdrukkingslijst komen te staan voorkomen ze dat ze toekomstige e-mails ontvangen van een campagne die dezelfde onderdrukkingslijst gebruikt. Als SuiteCRM gebruiker kan je handmatig een ontvanger toevoegen aan zo een onderdrukkingslijst van een campagne op ID. Het is handig door een bestaande onderdrukkingslijsten te koppelen aan een andere campagne. Onderdrukte e-mails worden weergegeven in het subpaneel "Onderdrukt door e-mailadres of domein" van de pagina Campagne Log.

#### 3.7.1.1.3. Het e-mail adres is ongeldig

Als je een e-mail probeert te verzenden voor een Campagne, detecteert SuiteCRM automatisch ongeldig e-mailadressen. Als van het adres geen geldig formaat heeft, bijvoorbeeld omdat er een spatie of sterretje in staat, dan zal SuiteCRM deze niet verzenden en komt deze ontvanger direct onder "Bounced Messages, Ongeldig e-mailadres" te staan op in de Campagne Log. Houd rekening mee dat records die zijn gekoppeld aan adressen in het subpaneel "Bounced Messages, ongeldige e-mail" niet automatisch worden bijgewerkt met de ongeldige vlag in de SuiteCRM database. Die heeft weer een andere functie, maar mag je natuurlijk wel hiervoor zelf aanzetten. Om de database bij te werken, moet je de record bewerken door het e-mailadres te corrigeren, of als ongeldig te markeren.

#### 3.7.1.1.4. Er is al een e-mail naar hetzelfde adres verstuurd

Als er meerdere doelen zijn met hetzelfde e-mailadres, verzendt SuiteCRM de e-mail naar slechts één willekeurig gekozen doel en worden de andere dubbele berichten verder onderdrukt. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je meerdere medewerkers het adres [info@bedrijf.nl](mailto:info@bedrijf.nl) geeft.

Antispamfilters hebben specifieke functionaliteit waardoor zij kunnen bekijken waar een bericht vandaan komt, waar het naartoe gaat en de inhoud van het bericht. Aan de hand van die voorgaande punten bepalen ze of die e-mail een duplicaat is. Het veel vuldig verzenden van dubbele e-mails is een manier om op een zwarte lijst te komen. Om dit te voorkomen probeert SuiteCRM pogingen te onderdrukken als er te veel e-mails naar hetzelfde e-mailadres worden verzonden nadat het de eerste keer met succes is verzonden. Verder is het natuurlijk ook nutteloos om meerdere keren dezelfde e-mail in dezelfde mailbox te plaatsen; dat zal alleen maar irritatie opwekken bij de ontvangers.

#### 3.7.1.1.5. Hoe voorkom ik dergelijke mail bij toekomstige verzendingen?

Als een campagne-e-mail wordt verzonden naar een ongeldige ontvanger, het kan zijn dat een e-mailadres niet bestaat, dan wordt het bericht teruggestuurd naar de afzender. In ons geval van een campagne, dan wordt het teruggestuurde bericht afgeleverd in jouw bounce handling mailbox. Deze heb jij gekozen tijdens het instellen van de campagne en had je eerder ingesteld om e-mails van bounce handling mailboxen te verwerken en relevante bounces te loggen. Het komt soms voor dat geretourneerde e-mails mogelijk niet verwerkt worden zoals verwacht. Het is belangrijk om de criteria te begrijpen waar SuiteCRM van afhankelijk is voor het correct verwerken van teruggezonden e-mails.

De stappen voor het verwerken van Bounced e-mails;

1. SuiteCRM controleert eerst of het bericht afkomstig is van "MAILER-DAEMON" of "POSTMASTER", en als het bericht niet van een van beide is, wordt het genegeerd.
2. Hierdoor kan SuiteCRM e-mails negeren die geen bounce-meldingen zijn.
3. Wanneer een e-mailserver een teruggestuurd bericht verzendt, moet dit een "Van-adres" bevatten. Een veelgebruikt "Van-adres" dat door e-mailserver wordt gebruikt voor weigeringsmeldingen is "[MAILER-DAEMON@whatever\\_domain.com](mailto:MAILER-DAEMON@whatever_domain.com)" of "[POSTMASTER@whatever\\_domain.com](mailto:POSTMASTER@whatever_domain.com)".

4. SuiteCRM controleert vervolgens de inhoud van het Bounced bericht op een identificatiesleutel. Campagne-e-mails moeten een afmeldlink in de hoofdtekst van het bericht bevatten. In SuiteCRM bevat deze afmeldlink een identificatiesleutel die uniek is voor elke ontvanger en het campagnebericht; Hierdoor kan SuiteCRM de beoogde ontvanger- en broncampagne-boodschap identificeren door deze enkele sleutel. Een afmeldlink ziet er als volgt uit: `index.php? EntryPoint = removeeme & identifier = {uniek gegenereerde sleutel}`. De identificatiesleutel is de enige manier waarop SuiteCRM de beoogde ontvanger van een teruggestuurd bericht kan weten.
5. Als de sleutel niet aanwezig is in het Bounced bericht, wordt dat bericht genegeerd. Dat problemen opleveren wanneer het oorspronkelijke bericht niet is opgenomen in het Bounced bericht.
6. De laatste stap in het proces is om de beoogde ontvanger en broncampagne op te zoeken op basis van de identificatiesleutel en het campagnelogboek bij te werken.
7. Succesvol verwerkte Bounced e-mails verschijnen op de statuspagina van een campagne.

### 3.7.2. Situatie 2: De e-mail wordt gezien als spam

Jouw e-mail kan door een e-mailserver als spam gezien worden, zelfs als het een legitiem marketingbericht is. Spamfilters kunnen door hun functionaliteit, e-mails markeren als ongeveerd, hoe kan dat komen? Er staan afbeeldingen in die op een onbekende server worden gehost, het bericht bevat bepaalde woorden of zinnen die vaak door spammers worden gebruikt, of als een grote partij berichten herhaaldelijk wordt verzonden naar dezelfde ontvangende server. Als die servers denken dat jouw afzenderadres spam verstuurd, kom je in de problemen omdat je op een zwarte lijst bent gezet als spammer. Tegenwoordige hebben veel landen een beter anti-spam beleid om consumenten te beschermen, zorg er voor dat je aan deze richtlijnen voldoet.

Als een e-mailserver denkt dat jouw berichten op spam lijken, wordt dat bericht geblokkeerd en jouw IP aan een zwarte lijst toegevoegd. Bij het ontvangen van nieuwe berichten kijken e-mailserver met behulp van die zwarte lijsten met spambescherming om te beslissen of ze berichten al dan niet aan de ontvangers willen bezorgen.

#### 3.7.2.1. Hoe voorkom je dat jouw bericht op spam lijkt?

Neem zelf enkele stappen om te voorkomen dat e-mailberichten worden onderdrukt.

**Stuur eerst jezelf altijd testberichten totdat alles klopt** Voordat je een campagne verstuurt, houd een paar tests en bekijk hoe de berichten eruit zien voor de ontvangers. Bedenk ook wat ontvangers willen lezen: interessante inhoud, niet alleen reclameteksten. Houd rekening mee dat er veel e-mailclients (Outlook, Gmail, Thunderbird, Apple tablet, Android smart phone, et cetera) zijn die elk op een iets andere manier een e-mailbericht presenteren aan de ontvanger. Stel dus een test-doelenlijst samen voor testontvangers, kies daarvoor ondermeer gebruikers van SuiteCRM en ook enkele externe e-mailadressen. Als een adres voorkomt in zowel de test- als de standaarddoelenlijsten, ontvangt deze persoon jouw testbericht en het definitieve bericht. Je kunt een e-mail meerdere keren naar een testdoelenlijst sturen, maar houd rekening mee dat na elke test de test-logboekvermeldingen op de campagnestatuspagina moet worden verwijderen om SuiteCRM naar de ontvangers van de testlijst te kunnen sturen.

En daarnaast:

- ▶ voeg altijd een opt-outlink toe aan een verzonden campagne e-mail. Naast dat dit netjes is, is dit ook een wettelijke verplichting; Zie voor meer informatie de paragraaf "Hoe werken uitschrijflinks (opt-outs)?" verderop.
- ▶ zorg ervoor dat je ook echt geen mail meer stuurt naar personen die zich hebben uitgeschreven. Die kunnen de mail anders als spam gaan markeren;
- ▶ door de SuiteCRM database structuur is een de status van een e-mailadres overal zichtbaar, zorg dat die actueel is;
- ▶ SuiteCRM verzendt slechts eenmaal een bepaald e-mailmarketingbericht van een campagne naar hetzelfde e-mailadres
- ▶ toekomstige pogingen om het bericht naar een dubbel e-mailadres te verzenden worden automatisch onderdrukt;

### 3.7.3. Situatie 3: e-mail om andere reden niet verstuurd

Om dubbelingen te voorkomen, kan SuiteCRM slechts één keer hetzelfde marketingbericht naar een bepaald e-mailadres versturen. Als je een nieuw marketingbericht aanmaakt, kan je de campagne opnieuw gebruiken en een e-mail versturen. Als er nog steeds problemen zijn met het versturen van een e-mailadres en deze niet in een van de ondersdrukte categorieën valt, maak dan een nieuwe campagne aan voor die e-mailadressen.

Er is altijd een kans dat dat een bericht wordt onderdrukt en verplaatst naar het subpaneel "Bounced Messages, Other". E-mails verschijnen onder deze subtab wanneer een campagne zes keer heeft geprobeerd en gefaald om jouw bericht naar hetzelfde e-mailadres te verzenden. Zelfs als je een e-mailtests succesvol hebt verzonden, jouw e-mailadressen legitiem zijn, en deze e-mailadressen niet zijn afgemeld of ongeldig zijn. Hoe kan dat? Dit kan gebeuren als een e-mailadres niet bestaat (als het bijvoorbeeld verkeerd is gespeld) of als bij de SMTP-mailserver de mogelijkheden om e-mails te verzenden zijn beperkt. Elke e-mailprovider hanteert limieten voor het aantal e-mails die in een bepaalde periode kunnen worden verzenden.

#### 3.7.3.1. Hoe werken uitschrijflinks (opt-outs)?

Met SuiteCRM kan je diverse campagnes versturen per e-mail. Denk hierbij aan: nieuwsbrief en e-mail. Tijdens het versturen van beide campagnetypen wordt er automatisch een opt-out-link toegevoegd, maar het gedrag van elk type is anders.

Wat gebeurt er na het afmelden;

- ▶ Wanneer ontvangers zich afmelden voor een nieuwsbrief dan ontvangen deze nog steeds e-mails van alle andere SuiteCRM-campagnes.
- ▶ Wanneer ontvangers zich afmelden voor een e-mail dan wordt dat e-mailadres in SuiteCRM gemarkeerd als afgemeld en ontvangen deze geen e-mails meer voor een van de beschikbare campagne types.

Een E-mailadres kan je handmatig markeren als opt-outdoor door een SuiteCRM-gebruiker. Hierdoor worden ontvanger uitgesloten voor toekomstige e-mailcampagnes.

### 3.7.3.2. Nieuwsbrief campagnes

Wanneer je een nieuwsbrief hebt gemaakt, kan je SuiteCRM automatisch drie doellijsten laten genereren. Een van die doellijsten eindigt met de naam "Afmeldingslijst". Bekijk deze lijst en controleer altijd of het type op basis van ID-nummer van SuiteCRM-record staat. Deze lijst onderdrukt e-mails die er op zijn geplaatst. Hierdoor zijn deze records uitgesloten van deze specifieke nieuwsbriefcampagne op basis van het ID-nummer. Als een ontvanger op de opt-outlink in de e-mail van een nieuwsbrief klikt, wordt zijn record automatisch toegevoegd aan de uitschrijflijst voor die campagne. Als je deze lijst steeds gebruikt bij toekomstige e-mails voorkomt deze methode dat zij nieuwe e-mails ontvangen. Ze kunnen nog steeds e-mails ontvangen van alle andere SuiteCRM-campagnes mits die oude uitschrijflijst niet is bijgesloten. Afmelden voor één campagne van het type nieuwsbrief heeft geen invloed op het ontvanger van e-mails voor een andere campagne.

#### 3.7.3.3. Opt-outs terugzetten

**Mogelijkheid 1** Als een ontvanger zich heeft afgemeld voor een bepaalde nieuwsbrief, maar toch weer een e-mail wilt ontvangen voor een andere nieuwsbrief, dan kan je deze afmelding ongedaan maken door de persoon uit de afmeldingslijst van de campagne te verwijderen of een ander afmeldingslijst te gebruiken.

**Mogelijkheid 2** Bij Personen, Leads en Doelen, kan je een opt-out voor een nieuwsbrief op een andere manier ongedaan maken door naar de record van die persoon te gaan.

Neem de volgende stappen om een ontvanger opnieuw in te schrijven voor een campagne van het type nieuwsbrief,

- ▶ navigeer naar het gewenste ontvanger en klik op de drop-down "Actions of Bewerk";
- ▶ kies bij die drop-down voor optie "Manage Subscriptions of Beheer abonnementen" om alle campagnes van het type nieuwsbrief te bekijken waarop deze persoon is geabonneerd of afgemeld;
- ▶ sleep de gewenste campagne van "Available/Newsletters Unsubscribed To" naar "Newsletters Subscribed To" en klik op 'Opslaan';
- ▶ als de nieuwsbriefcampagne is verplaatst naar de kolom "Newsletters Subscribed To of Nieuwsbrieven geabonneerd op" wordt de persoon verwijderd uit de afmeldingslijst van deze campagne;
- ▶ deze persoon ontvangt weer e-mails van die campagne.

Gebruik deze handmatige functie "Abonnementen beheren" om een individuen handmatig af te melden voor eventuele nieuwsbriefcampagnes die hij of zij momenteel ontvangt.

#### 3.7.3.4. E-mailcampagnes

E-mails die afkomstig zijn van campagnes van het type e-mail bevatten ook een opt-outlink, maar de link werkt anders dan voor een campagne van het type nieuwsbrief. Als een ontvanger op de opt-outlink bij dit type dan wordt bij het e-mailadres in zijn SuiteCRM-record de opt-outstatus aangevinkt. In het algemeen voorkomt een Opt-out dat dat een ontvanger waarbij e-mailadres is aangevinkt een e-mail vanuit SuiteCRM ontvangt. Deze opt-out status bij het e-mailadres van een ontvanger kan handmatig worden in- of uitgeschakeld vanuit de recordweergave van die record. Denk er aan dat als die ontvanger ook is opgenomen in de afmeldingslijst van een nieuwsbriefcampagne, dat deze nog steeds geen e-mails ontvangt voor die specifieke campagne. Dat geldt voor elke campagne waarbij diezelfde afmeldingslijst wordt gebruikt.

#### 3.7.3.5. Opt-outs voor campagnes bekijken

Als een campagne is verzonden, wordt de campagne log gevuld met gegevens. Ga naar de detailweergave van die campagne en klik op "Status bekijken". Je ziet daarna verschillende resultaten van die campagne. Zie de twee subpanelen met bijzonder belang voor opt-outs: "Opted Out" en "Onderdrukt door e-mailadres of domein". Het subpaneel Opted Out bevat een lijst met ontvangers die op de opt-outlink hebben geklikt die door deze campagne is verzonden. Of de campagne een campagne van het type e-mail of nieuwsbrief is, bepaalt hoe die opt-outactie wordt afgehandeld. Het submenu Onderdrukt door e-mailadres of domein bevat een lijst met e-mailadressen die niet zijn verzonden naar de campagne-e-mail omdat ze zich eerder hadden afgemeld, lid waren van een onderdrukkingslijst of ongeldige adressen waren. Als een persoon geen e-mails van een campagne ontvangt, maar dit wel wil, controleren als eerste deze lijst of die persoon daar ook staat en mocht dat het geval zijn verwijder dan deze persoon van die lijst.

#### 3.7.3.6. Opt-outs voor campagnes bekijken

Als een campagne is verzonden, wordt de campagne log gevuld met gegevens. Ga naar de detailweergave van die campagne en klik op "Status bekijken". Je ziet daarna verschillende resultaten van die campagne. Zie de twee subpanelen met bijzonder belang voor opt-outs: "Opted Out" en "Onderdrukt door e-mailadres of domein". Het subpaneel Opted Out bevat een lijst met ontvangers die op de opt-outlink

hebben geklikt die door deze campagne is verzonden. Of de campagne een campagne van het type e-mail of nieuwsbrief is, bepaalt hoe die opt-outactie wordt afgehandeld. Het submenu Onderdrukt door e-mailadres of domein bevat een lijst met e-mailadressen die niet zijn verzonden naar de campagne-e-mail omdat ze zich eerder hadden afgemeld, lid waren van een onderdrukingslijst of ongeldige adressen waren. Als een persoon geen e-mails van een campagne ontvangt, maar dit wel wil, controleren als eerste deze lijst of die persoon daar ook staat en mocht dat het geval zijn verwijder dan deze persoon van die lijst.

### 3.7.4. Samenvatting van alle statussen, oorzaken en de oplossingen.

Hieronder nogmaals in het kort weergegeven welke status, oorzaak en een oplossing voor de situatie.

Weergegeven Status in Campaig Log	Oorzaak	Oplossing
Bounced Berichten, Anders ( <i>Bounced Messages, Other</i> )	Een Account, Contact, Lead of Doel heeft geen primair e-mailadres aangewezen gekregen.	<b>Oplossing:</b> Controleer altijd dat een e-mail als primaire adres is aangevinkt. Als dat niet het geval is doe dat als nog.
Bounced berichten, Ongeldige e-mail ( <i>Bounced Messages, Invalid Email</i> )	Een Account, Contact, Lead of Doel gebruikt een e-mailadres waarin vreemde tekens zijn verwerkt of de samenstelling niet legitiem is.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM, <b>Oplossing:</b> zorg er voor dat er geen tekens in de e-mail staan die niet zijn toegestaan.
Onderdrukt door adres of domein ( <i>Suppressed by address or domain</i> )	Bij een e-mailadres van een Account, Contact, Lead of Doel is nog geen opt-in bevestigen vastgelegd.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM, <b>Oplossing:</b> zorg er voor dat je als nog voor die e-mail een positieve opt-in ontvangt van de gebruiker.
Onderdrukt door adres of domein ( <i>Suppressed by address or domain</i> )	Een e-mailadres van een Account, Contact, Lead of Doel staat op de lijst 'beperkte domeinen' want de top-level domein klopt niet of deze staat op een zwarte lijst.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM, <b>Oplossing:</b> zorg er voor dat jouw top-level domein klopt en/of haal jouw adres van de zwarte lijst door contact op met de ontvangende partij en leg de situatie voor. Check ook <a href="https://mxtoolbox.com/blacklists.aspx">https://mxtoolbox.com/blacklists.aspx</a> voor een check.
Onderdrukt door adres of domein ( <i>Suppressed by address or domain</i> )	Er zijn SuiteCRM records die één e-mailadres delen	Dit is een normale reactie van SuiteCRM, <b>Oplossing;</b> maak een nieuwe e-mailadres aan voor de andere gebruiker, zodat beide gebruikers een eigen onderscheidend adres hebben.
Onderdrukt door adres of domein ( <i>Suppressed by address or domain</i> )	Een gebruiker heeft zich afgemeld via opt-out.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM. <b>Oplossing;</b> overweeg deze opt-out in te trekken door te overleggen met de gebruiker over accepteer de situatie.
Bericht verzonden / geprobeerd ( <i>Message Sent/Attempted</i> )	Naar een gebruiker is de campagne e-mail succesvol verzonden.	Dit werkt normaal
Bounced Berichten, Anders ( <i>Bounced Messages, Other</i> )	Ondanks dat een Account, Contact, Lead of Doel een niet-bestaande e-mailadres heeft lijkt deze wel legitiem. Deze is de e-mail niet succesvol verzonden, maar er wordt nog wel voor een aantal keren geprobeerd deze te versturen.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM. <b>Oplossing;</b> controleer het account en e-mailadres. Verwijder eventueel het e-mailadres, voeg een bestaande toe, op deze out of vink ongeldig aan.
Bounced berichten, Ongeldige e-mail ( <i>Bounced Messages, Invalid Email</i> )	Bij een Account, Contact, Lead of Doel is aangegeven dat de e-mail ongeldig is omdat ongeldig is aangevinkt.	Dit is een normale reactie van SuiteCRM. <b>Oplossing;</b> controleer het account en e-mailadres. Verwijder eventueel het e-mailadres, voeg een bestaande toe, opt deze out accepteer dat deze ongeldig is.
Bounced Berichten, Anders ( <i>Bounced Messages, Other</i> )	"Overige gevallen", niet meer proberen	Dit is een normale reactie van SuiteCRM. SuiteCRM; The Email Address is Otherwise Undeliverable , This can happen if an email address does not exist. <b>Oplossing;</b> controleer het account en e-mailadres. Voeg een bestaande e-mail toe. Maar zorg er altijd voor dat je nooit een bestaande e-mail van een gebruiker verwijdert tijdens een campagne.

## 3.8. Producten- en Facturatiemodule

Met deze module leg je, tijdens de verschillende stadia van het verkoopproces, eenvoudig de te verkopen producten en/of diensten vast. Genereer offertes op basis van voorgeprogrammeerde producten of vrije invulvelden en geef deze met behulp van Sjabloon een uniforme uitstraling. Converteer deze offertes na acceptatie door de klant direct naar een contract en een factuur, waarvoor ook weer Sjabloon beschikbaar zijn.



### 3.8.1. Sjabloon maken

Voordat je offertes en facturen kan gebruiken, moet je daarvoor eerst een sjabloon aanmaken.

Ga naar de module 'PDF Sjabloon' en kies voor 'Maak PDF sjabloon'. Volg de onderstaande stappen voor het aanmaken van een sjabloon:

Naam: \*  Toegewezen aan:

Type: \*  Laad voorbeeld:


Actief:

Toevoegen velden:

<input type="text" value="Facturen"/>	<input type="text" value="Datum creatie"/>
<input type="text" value="\$aos_invoices_date_entered"/>	
<input type="button" value="TOEVOEGEN"/>	

Inhoud:

HTML **B I U** ABC  Styles

  
Enterprise Content Management 2.0

ECM2 SuiteCRM Ltd  
Iedere straat  
Iedere stad  
Overal

**FACTUUR**

<b>Vorbereid voor</b>	<b>Vorbereid door</b>
\$aos_invoices_billing_account \$aos_invoices_billing_address_street \$aos_invoices_billing_address_city \$aos_invoices_billing_address_state \$aos_invoices_billing_address_postalcode	\$aos_invoices_modified_by_name
<b>Factuurdatum</b>	<b>Verlooptdatum</b>
\$aos_invoices_date entered	Saos invoices due date

Path: table » tbody » tr » td » div

Koptekst:

HTML **B I U** ABC  Styles

Path: p

Voettekst:

HTML **B I U** ABC  Styles

Pagina {PAGENO} ; {DATE d-m-Y}

1. Geef de sjabloon een naam
2. Kies de module waarvoor je deze sjabloon aanmaakt. Je kunt deze alleen gebruiken voor deze module.
3. Wil je snel werken, kies dan een standaard voorbeeld en bewerk deze.
4. Een sjabloon heeft drie belangrijke onderdelen:
  - a. In de body van de sjabloon komt de meeste informatie.
  - b. Optioneel is de header: deze wordt bovenaan elke pagina geplaatst en is handig voor het weergeven van een titel.
  - c. Optioneel is de footer: deze wordt onderaan elke pagina geplaatst en is handig om het aantal pagina's weer te geven.

- Met de Editor maak je zelf een eigen sjabloon of kan je een bestaande aanpassen. Eventueel kan je een andere HTML-Editor gebruiken en de broncode daar uit kopiëren. Om de broncode te veranderen, klik je op de knop 'HTML'. Plaats jouw broncode in het nieuw geopende scherm en klik op 'update'. Het heeft de voorkeur om te werken met de Editor van SuiteCRM zelf ivm de specifieke opmaak zoals dat is gegenereerd door het CRM.
- Je hebt de basis van deze sjabloon af. Nu kan je eventueel nieuwe velden toevoegen. Velden zijn variabelen die tijdens het aanmaken van een PDF gevuld worden met informatie uit SuiteCRM (de d.b.). Zet nu automatisch de juiste informatie in de sjabloon. Ga naar 'Toevoegen velden'. De juiste module is al geselecteerd. Kies in het tweede drop-downmenu het gewenste veld. Na het klikken op de naam, wordt de variabele geplaatst in het 3e veld. Klik op de juiste plek in de sjabloon en kies voor 'Toevoegen'. De ingevoerde variabele is te herkennen aan het dollarteken, bijvoorbeeld '\$variabele'.

### 3.8.2. Producten toevoegen

Maak je veel gebruik van producten, dan loont het de moeite om deze vooraf te definiëren.

The screenshot displays the 'NIEUW' (New) product creation interface in SuiteCRM. The top navigation bar includes 'PRODUCTEN', 'VERKOPEN', 'MARKETING', 'ONDERSTEUNING', 'ACTIVITEITEN', and 'ALLES'. A 'Nieuw' dropdown menu is visible. The left sidebar shows 'Maak product', 'Bekijk producten', and 'Importeer' options, along with a 'Laatst bekeken' (Recently viewed) section listing items like 'Offerte E-mail', 'Testlijst Ve...', 'Abonnementen', 'Concept Camp...', and 'Administrator'. The main form area is titled 'NIEUW' and features two 'OPSLAAN' (Save) and 'ANNULEREN' (Cancel) buttons. The form fields include:
 

- Product naam:** A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Onderdeelnummer:** A text input field.
- Product categorie:** A dropdown menu with red 'x' and '←' icons for clearing or navigating.
- Producttype:** A dropdown menu currently set to 'Goed'.
- Valuta:** A dropdown menu currently set to 'Euro:€'.
- Inkoopprijs:** A text input field.
- Prijs:** A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Persoon:** A text input field with red 'x' and '←' icons.
- URL:** A text input field.
- Omschrijving:** A large text area for the product description.
- Productafbeelding:** A section with a 'Bestand kiezen' (Choose file) button and the text 'Geen bestand gekozen' (No file chosen).

- Ga daarvoor naar 'Producten' en kies voor 'Maak Product'.
- Vul eventueel een 'onderdeelnummer' in.
- Kies daarna 'Product naam'.
- Voeg 'de kosten' toe die je per verkoop denk te maken.
- Vul 'de vraagprijs' in.
- Vul andere velden naar keuze in.
- Na opslaan is het product beschikbaar bij het opstellen van Offertes en Facturen.

**Opmerking**

De waarden van drop-downmenu menu's pas je aan in de 'Drop-downmenu Editor' in het Beheermenu.

**3.8.3. Offertes en Facturen aanmaken**

Maak een Offerte of Factuur aan op dezelfde manier:

1. Vul eerste een titel in en geef aan welke status deze Offerte of Factuur heeft.
2. Koppel dan gegevens zoals een Kans, Organisatie en/of Persoon. De contactgegevens worden automatisch overgenomen.
3. Kies een eerder aangemaakte sjabloon. Zonder een sjabloon kan je een Offerte of Factuur niet opslaan.
4. Voeg daarna eerder aangemaakt Producten toe, of kies voor een vrij invulveld door een Service toe te voegen. De Offerte of Factuurwaarde wordt automatisch berekend.
5. Na het opslaan heeft de Offerte of de Factuur automatisch een uniek, opvolgend nummer.
6. Indien de klant akkoord heeft gegeven op een Offerte, dan zet je die eenvoudig om in een Facturen door de Offerte te openen en in het Actie menu te kiezen voor 'Converteren naar Facturen'. De meeste waarden zijn dan al ingevuld, uiteraard loop je daarna alles nog een keer door voor controle.

**3.8.4. Brieven genereren**

Naast het maken van Facturen en Offertes, maak je ook sjabloon voor e-mails en / of PDF-bestanden. Je genereert deze rechtstreeks vanuit de modules Organisaties, Personen of Leads. Maar er moet al wel eerst een sjabloon klaar staan. Maak bij de Module PDF sjablonen een pdf aan voor de module Organisaties. Doe alles op dezelfde manier zoals bij de voorgaande Secties.

The screenshot shows the 'ORGANISATIES' list view in a CRM system. At the top, there is a search bar and filter buttons: 'FILTER', 'WISSEN', and 'GEAVANCEERD FILTER'. Below the search bar, there are checkboxes for 'Alleen mijn items' and 'Mijn Favorieten'. The main table has columns: 'Organisatiename', 'Plaats', 'Land', 'Telefoon', 'Gebruiker', 'E-mail adres', and 'Ingevoerd'. Three items are selected, and a dropdown menu is open over them, showing options like 'E-mail', 'Massa update', 'Duplicaten samenvoegen', 'Voeg toe aan de verzendlijst', 'Contacten toevoegen aan de doellijst', 'Genereer Brief', 'Exporteren', 'Kaart', and 'Verwijderen'. The 'Genereer Brief' option is highlighted. At the bottom, there is a footer with '© Supercharged door SuiteCRM © Powered door SugarCRM' and 'TERUG NAAR BOVEN'.

1. Maak een bijpassende PDF-sjabloon aan, bijvoorbeeld voor Organisaties.
2. Ga de ListView van Organisaties
3. Selecteer één of meer Organisaties en kies uit het actie menu 'Genereer Brief'. De bestanden worden gegenereerd en in één type PDF ter download aangeboden.

4. Deze actie is ook beschikbaar als je een Organisatie hebt geopend. Kies daarvoor 'Genereer Brief' uit het actie menu. Nu krijg je alleen een PDF-bestand voor deze Organisatie.



**ECM2 SuiteCRM Ltd**  
**Iedere straat**  
**Iedere stad**  
**Overall**

InformationTechToday  
Middenstraat 678  
Amsterdam  
1010 AA

30-03-2017

Dear InformationTechToday

OpenSales was originally designed and conceived by Rustin Phares. In 2009, when Rustin could no longer devote time to the project, which is an important one for the Community Edition of SugarCRM, SalesAgility approached him to seek permission to pick up where he had left off.

In early 2010 we released the first iteration of what was now to be called "Advanced OpenSales". Since then there have been regular releases to bring Advanced OpenSales into line with the latest releases of SugarCRM and to advance the functionality.

2011 saw a complete rewrite of Advanced OpenSales to bring it into line with the 5.x and 6.x architectures and the introduction of an Invoice module. In March 2011, an Invoicing module for SugarCRM Professional Edition was also released.

Advanced OpenSales is released under the Affero General Purpose License meaning it's Open Source and freely available. That does not mean that there is no cost involved in making it. Thousands of man hours have gone in to developing and maintaining these modules. Any contributions that assist us in keeping the project on an even keel are gratefully received.

SalesAgility are SugarCRM experts. With offices in Manchester and Central Scotland, we're ideally placed to serve your SugarCRM requirements. As consultants, we design and implement tailored Sugar CRM instances. As software developers, we design and deliver customised instances of Sugar CRM that meet the more specialist needs of our clients. As a support organisation we deliver training, hosting and help-desk services to ensure that our clients continue to get best value from their Sugar investment.

Yours sincerely

Someone

### 3.9. Beheerscherm

De tools in dit scherm zijn alleen beschikbaar voor gebruikers die Beheerdersrechten hebben binnen SuiteCRM. Door deze tools pas je het uiterlijk aan van alle schermen, voeg je extra velden toe en stel je andere algemene zaken in. Andere type gebruikers kunnen dit gedeelte niet zien.

### Opmerking

De Beheertools bieden zeer krachtige mogelijkheden. Door verkeerd gebruik kan er gegevensverlies optreden en functionaliteit stoppen met werken of andere zaken onherstelbaar fout gaan. Let dus goed op bij het doorvoeren van wijzigingen. Neem bij twijfel altijd eerst contact op met [de helpdesk](#) voordat je een wijziging gaat doorvoeren.

#### 3.9.1. Modules uitschakelen en menu's indelen

SuiteCRM biedt standaard zeer veel opties. Wij raden aan om ongebruikte Modules en Subpanels uit te schakelen, zodat alleen de relevante onderdelen overblijven. Dat zorgt voor een rustiger overzicht voor de gebruikers.

Schakel ongebruikte Modules en Subpanels als volgt uit:

1. Ga naar Beheer > Modules en Subpanels tonen.
2. Sleep onder "Overzicht Modules" de ongewenste Modules naar "Verborgene Modules".
3. Sleep onder "Overzicht Subpanels" de ongewenste Modules naar "Verborgene Subpanels".
4. Klik op "Opslaan".

Om de menu's goed te laten aansluiten op alle werkzaamheden, is het aan te bevelen om de overgebleven **menu's in te delen**.

1. Ga naar Beheer > Instellen module menu filters.
2. Klik op "het potloodje" om de Menu naam te wijzigen.
3. Klik op "de prullenbak" om het Menu te verwijderen.

4. De verder indeling van de menu's doe je met "Klikken en slepen".
5. Klik op 'Opslaan & Toepassen' om de wijzigingen door te voeren.



### Opmerking

Ingeschakelde Modules die niet in één van de Menu's zijn ondergebracht, vind je terug onder het menu 'Alles'.

## 3.9.2. Thema's

Binnen SuiteCRM van ECM2 is een thema aanwezig. Een thema beïnvloedt de manier waarop SuiteCRM eruit ziet en hoe het werkt. Deze vaste layout heeft wel vier verschillende stijlen. Wij adviseren om de Stijl "Dauw" te gebruiken of ook te wel de standaard layout. Andere Stijlen zijn; Dag, Schemer en Nacht. Die verschillen alleen van kleur, niet van functionaliteit.

Wil je toch een andere Stijl proberen, hoe doe je dat?

1. Ga naar rechtsboven en klik op "**het icoon figuur**".
2. Kies in de drop-downmenu voor optie "**Profiel**".
3. Ga dan naar de tab "**Layout opties**" en dan naar de drop-down "**Stijl**".
4. Selecteer hier een van de "**vier opties**" voor een andere layout.
5. Klik dan op de knop "**Opslaan**".

Je kan als gebruiker alleen jouw eigen stijl aanpassen. Nu is deze verandering definitief vastgelegd voor jezelf. Het kan voorkomen dat je, als je daarna een andere module opent, nog steeds jouw oude stijl ziet staan. Hoe kan dat? Dat kan komen omdat bij jouw browser de cache nog niet is ververs. Doe dat bijvoorbeeld door het volgende te doen bij een Windows machine; druk gelijktijdig de toetsen "**Ctrl**" + "**F5**" in en ververs daardoor jouw cache. Nu zal de layout geupdated zijn. Soms moet je bij sommige browsers de handeling een paar keer herhalen. Dat kan voorkomen bij Google Chrome.

## 3.9.3. Studio

Gebruik "Studio" om het uiterlijk van de modules aan te passen en om velden toe te voegen of te verwijderen. Als voorbeeld nemen we hier de module 'Organisaties'. Zorg er voor dat je goed voorbereid bent, omdat kleine veranderingen grote gevolgen hebben. Bij vragen neem eerst contact op met [de helpdesk](#) en leg ons jouw situatie voor.

### 3.9.3.1. Indeling schermen

Om de indeling van een scherm te wijzigen, volg onderstaande stappen:

The screenshot shows the 'Bewerken overzicht' (EditView) for 'Organisaties'. The interface is divided into three main sections:

- Left Sidebar (Module):** A tree view showing various modules like 'Afspraken', 'Campagnes', 'Contracten', etc., with 'Organisaties' selected.
- Top Bar:** Contains 'BEHEER' and 'Nieuw' buttons, along with search and user icons.
- Main Workspace:**
  - Gereedschapskist (Toolbox):** Contains a 'Verwijderen' button and a list of fields to be added to the layout, such as 'Aangemaakt door', 'Adres', 'BIK code', etc.
  - lay-out (Layout):** Shows two panels: 'Organisatiegegevens' and 'Meer informatie'. Each panel has a dropdown for 'Overzicht type' (set to 'Paneel') and an 'Inklappen?' checkbox. The 'Organisatiegegevens' panel includes fields for 'Naam', 'Telefoon (werk)', 'Website', 'Fax', 'E-mail', 'Straat + huisnummer', 'Omschrijving', and 'Toegewezen aan'. The 'Meer informatie' panel includes fields for 'Type', 'Branche', 'Jaarlijkse opbrengst', 'Aantal werknemers', and 'Onderdeel van'.
  - Right Sidebar (Hulp):** Contains text explaining the layout area and how to use the toolbox.

1. Ga naar Beheer > Studio.
2. Klik op de plus naast 'Organisaties'.
3. Klik daarna op de plus naast 'Lay-outs'.
4. In het resulterende overzicht zijn verschillende opties beschikbaar:
  - ▶ **Bewerk Overzicht (EditView)** : De weergave van de Organisaties nadat je op 'Bewerk' hebt geklikt.
  - ▶ **Gedetailleerd Overzicht (ListView)**: De weergave van de Organisaties, zodra je een account hebt aangeklikt.
  - ▶ **Overzicht Lijst (ListView)**: De weergave van de Organisaties in lijstvorm onder elkaar. Je krijgt deze weergave als je de module 'Organisaties' opent, of bij zoekresultaten.
  - ▶ **Snelle Aanmaak (Quickcreate)**: De weergave als je vanuit een andere module een Account aanmaakt in een Subpanel.
5. Klik bijvoorbeeld op "Bewerken Overzicht" om deze weergave aan te passen. Het scherm opent aan de rechterkant.
6. Geef het scherm een andere indeling met behulp van slepen en laten vallen. Klik op een veld om deze te verslepen.
7. Sleep dit veld naar "Verwijderen", wat hetzelfde is als in een prullenbak stoppen, om deze uit het overzicht te verwijderen.
8. Voeg een veld toe aan het overzicht door deze naar het overzicht te verslepen.

- Voeg nieuwe regels of panelen toe door deze naar het overzicht te slepen. Bij panelen kan je kiezen voor 'Panel', of 'Tab'. Panels worden onder elkaar weergegeven, Tabs naast elkaar in tabs.
- Als je dezelfde gegevens wilt weergeven in de Gedetailleerd overzicht, kan je bovenaan het scherm klikken op 'Synchroniseren met gedetailleerd overzicht'. Je hoeft die weergave daarna niet meer te bewerken.
- Klik op '**Opslaan & Implementeren (deploy)**' om het scherm actief te maken.

### 3.9.3.2. Indeling zoekscherm

Onder 'Lay-outs' vind je het menu 'Filter'. Als je dat menu opent, zie je 'Snelfilter' en 'Geavanceerd filter' staan. Beide zijn op een dezelfde manier in te delen als de 'gewone schermen':

The screenshot shows the 'Geavanceerd filter' configuration interface. On the left is a 'Module' tree with 'Organisaties' expanded to 'Lay-outs' > 'Filter' > 'Geavanceerd filter'. The main area has a breadcrumb 'Studio > Organisaties > Lay-outs > Filter > Geavanceerd filter' and three buttons: 'OPSLAAN & IMPLEMENTEREN (DEPLOY)', 'BEKIJK HISTORIE', and 'HERSTEL'. Below these are two columns: 'Standaard' and 'Verborgen'. Each field in these columns has a small icon to its right. The 'Standaard' column lists: Naam [name], Website [website], (Deel van) telefoonnummer [phone], Willekeurige e-mail [email], (Deel van) adres [address\_street], Plaats [address\_city], Provincie of regio [address\_state], Postcode [address\_postalcode], Land [billing\_address\_country], Type [account\_type], Branche [industry], and Toegewezen aan [assigned\_user\_id]. The 'Verborgen' column lists: Ingevoerd [date\_entered], Laatste wijziging [date\_modified], Gewijzigd door [modified\_user\_id], Aangemaakt door [created\_by], Omschrijving [description], Jaarlijkse opbrengst [annual\_revenue], Fax [phone\_fax], Straat + huisnummer [billing\_address\_street], Factuuradres 2 [billing\_address\_street\_2], Factuuradres 3 [billing\_address\_street\_3], Factuuradres 4 [billing\_address\_street\_4], Plaats [billing\_address\_city], Provincie [billing\_address\_state], Postcode [billing\_address\_postalcode], Beoordeling [rating], Telefoon (werk) [phone\_office], Bgg [phone\_alterate], Eigenaar [ownership], Aantal werknemers [employees], and Beurssymbool [ticker\_symbol]. On the right is a 'Hulp' panel with text: 'All of the fields that can be displayed in the Filter form appear here.', 'The Default column contains the fields that will be displayed in the Search form.', and 'The Hidden column contains fields available for you as an admin to add to the Search form.'

- Sleep de gewenste zoekvelden naar 'Standaard'.
- Sleep de ongewenste zoekvelden naar 'Verborgen'.
- Klik op '**Opslaan & Implementeren (Deploy)**' om het zoekscherm actief te maken.

### 3.9.3.3. Nieuwe velden toevoegen

Omdat de standaardvelden misschien onvoldoende mogelijkheden bieden om de gewenste informatie op te slaan, kan je ook nieuwe velden toevoegen. Nieuwe velden voeg je toe door onder de module naar 'Velden' te gaan.



In dat "Velden" overzicht staan alle velden die binnen die module beschikbaar zijn. Van standaardvelden kan je alleen label, Reactie tekst, Standaardwaarde, Audit, Bewerken in regel, Importeer en Dubbelen samenvoegen aanpassen. Van type veranderen of verwijderen is niet mogelijk.

Om een nieuw veld toe te voegen, volg de onderstaande stappen:

1. Klik op 'Veld Toevoegen'.
2. Kies het juiste Gegevenstype. Daarvan is standaard een groot aantal beschikbaar. Elk type heeft bepaalde eigenschappen, dus kies het juiste type om het gewenste resultaat te bereiken.

Een beschrijving van de belangrijkste Types:

- **Selecteer box** : Een aan / uit vinkje.

- ▶ **Datum:** Een datum met dag, maand en jaar.
  - ▶ **DatumTijd:** Een datum met dag, maand, jaar en een tijdstip.
  - ▶ **Decimaal:** Een getal dat niet 'heel' hoeft te zijn, bijvoorbeeld '2,5'.
  - ▶ **Drop-down:** Een menu waarmee je uit verschillende opties kan kiezen. De beschikbare opties stel je in via de Drop-downmenu Editor.
  - ▶ **Integer:** Een 'heel' getal, bijvoorbeeld '100'.
  - ▶ **Tekstblok:** Een tekstveld met meerdere regels waarin alle soorten alfanumerieke tekens kunnen worden gebruikt.
  - ▶ **Tekstveld:** Een tekstveld van één regel waarin alle soorten alfanumerieke tekens kunnen worden gebruikt.
3. Na selectie van het Type, vul je in ieder geval de volgende gegevens in:
- ▶ **Veldnaam:** De veldnaam in de database. Kies een logische naam uit.
  - ▶ **Label weergeven:** De beschrijving van het veld. Dit wordt weergegeven op het scherm
4. Daarnaast is er, afhankelijk van het type, nog een aantal extra mogelijkheden:
- ▶ **De standaardwaarde** voor nieuwe records. Bij een datum kan dat bijvoorbeeld 'vandaag' of 'volgende week' zijn, bij een Drop-downmenu kan dat een bepaalde waarde uit dat menu zijn.
  - ▶ **Verplicht veld:** Dit veld moet verplicht worden ingevuld, en in dat geval staat er een 'asterisk' bij. Bij vergeten in te vullen, wordt dat met rood aangegeven.
  - ▶ **Audit:** Of alle wijzigingen van de waarde in het veld moeten worden bijgehouden in een 'geschiedenis'.
5. **Klik op 'Bewaar' om het veld te bewaren. Let op dat toegevoegde velden een '\*' voor hun naam hebben staan en altijd eindigen op '\_c'.**
6. Het veld is nu aangemaakt, maar om het verder te gebruiken moet je het eerst visueel toevoegen. Dat kan door het toe te voegen aan één of meerdere schermen in de module zelf via Studio.

### 3.9.4. Drop-down Editor

Met behulp van de Drop-down Editor pas je de Drop-downmenu aan die je vindt in SuiteCRM. Je kunt zowel bestaande Drop-downmenu aanpassen, als nieuwe toevoegen. Als voorbeeld nemen we het menu 'account\_type\_dom'.

Voor het Bewerken van een Drop-downmenu, ga naar **Beheer** en klik daar op de link 'Bewerken Drop-downs' onder de Ontwikkel Tools. Nu kom je in de Drop-down Editor.

Zodra je de naam 'account\_type\_dom' ziet klik erop en dan kan je de opties in dat menu aanpassen:

- ▶ **Verander de volgorde** door te klikken en slepen, of klik op 'Aflopend sorteren' om de opties alfabetisch te sorteren.
- ▶ Om een **bestaande waarde aan te passen**, klik op rechts op het potloodje. Let op dat je alleen het label kan aanpassen, niet de waarde in de database: die staat vast.
- ▶ **Verwijder een bestaande waarde** door rechts op de prullenbak te klikken. Let op dat als er records zijn die waarde hebben, dat het veld dan als blanco wordt weergegeven. Dat record heeft echter nog wel een waarde. Dat kan rare resultaten opleveren bij het zoeken.
- ▶ Voeg een **nieuwe optie** toe door onder 'Item name' de database waarde in te vullen en onder 'Weergave Label' de waar die in de interface wordt weergegeven.
- ▶ Klik op 'Opslaan' om de nieuwe opties op te slaan en deze beschikbaar te maken.
- ▶ Een **nieuw Drop-downmenu** maak je aan door in het hoofdscherm te kiezen voor 'Toevoegen Drop-down'.
- ▶ Kies in het scherm dat opent een goede naam en voeg de opties toe zoals hierboven beschreven.
- ▶ Neem het menu in gebruik door deze te selecteren in een nieuwe 'Drop-downmenu' -veld in Studio.

### 3.9.5. Talen beheren

Er zijn in ieder geval twee talen beschikbaar: Engels en Nederlands. Is het gewenst dat SuiteCRM in het Nederlands wordt weergegeven, maar staat het CRM op Engels, dan kan je die taal per gebruiker aanpassen. Ga naar het Beheerportaal van ECM2 via [login.ecm2.nl](http://login.ecm2.nl). Klik op Persoonsgegevens > CRM > Taal CRM. Kies in de drop-downmenu de juiste taal en klik op opslaan. Nu is de taal voor die persoon veranderd in het CRM. Om de nieuwe taal weer te geven in het CRM dient die persoon uit- en weer in te loggen.

De taal is alleen aan te passen op de boven beschreven manier. Wil je een andere taal beschikbaar maken die niet in de Drop-downmenu staat, dan is dat vaak geen probleem. Neem contact op met de [helpdesk](#) en wij zoeken dan uit of jouw taal ook geïnstalleerd kan worden.

### 3.9.6. Rollen instellen

Standaard heeft elke gebruiker toegang tot alle gegevens in SuiteCRM. Mocht dat niet de bedoeling zijn, dan kan je werken met Rollen. Rollen gebruik je om gegevens te beveiligen en te voorkomen dat een gebruiker per ongeluk schade aanricht. Het is aan te raden om bij meerdere gebruikers met rollen te gaan werken.

Ga hiervoor in het Beheerscherm naar 'Role Management' (Beheer Rollen). Om de rechten met behulp van een Rol te beperken, volg onderstaande stappen:

1. Maak binnen deze module een nieuwe Rol aan en geef die een duidelijke, beschrijvende naam.
2. Open de aangemaakte Rol en je komt terecht in een overzicht met alle Modules op de verticale as en een aantal rechten op de horizontale as. Je kunt per Module de rechten instellen. De rechten op de horizontale as zijn als volgt:
  - ▶ **Toegang**: Heeft de gebruiker toegang tot de module. Indien toegang is uitgeschakeld, wordt de Module niet weergegeven bij die gebruiker.
  - ▶ **Verwijderen**: Mag de gebruiker records verwijderen
  - ▶ **Bewerken**: Mag de gebruikers records bewerken
  - ▶ **Exporteren**: Mag de gebruikers records exporteren. Door dit recht uit te schakelen kun je voorkomen dat een gebruiker gemakkelijk gegevens mee kan nemen buiten het bedrijf.
  - ▶ **Importeren**: Mag de gebruikers records importeren
  - ▶ **Lijst**: Mag de gebruikers het records overzicht gebruiken
  - ▶ **Massa Update**: Mag de gebruikers meerdere records tegelijkertijd updaten. Door alleen bepaalde medewerkers dit recht te geven kun je (grootschalige) schade voorkomen.
  - ▶ **Bekijk**: Mag de gebruikers records bekijken maar niet wijzigen.

Per onderdeel zijn, afhankelijk van de module, de volgende rechten beschikbaar

- ▶ **Standaard**: De rol heeft geen invloed op deze instelling.
- ▶ **Geactiveerd**: Ingeschakeld (de gebruiker heeft toegang)
- ▶ **Gedeactiveerd**: Uitgeschakeld (de gebruiker heeft geen toegang)
- ▶ **Alles**: Alle rechten

- » **Geen:** Geen rechten
  - » **Eigenaar:** De gebruiker heeft alleen rechten op de records waarvan hij/zij eigenaar is ('Assigned User').
  - » **Groep:** De gebruiker behoort tot een groep met specifieke rechten voor de records. Deze functie is pas volledig inzetbaar vanaf het Expert-pakket.
3. Zodra de rechten naar wens zijn ingesteld voor de Modules, klik op 'Opslaan'.
  4. Voeg daarna onder Gebruikers, de gebruikers toe op wie deze Rol van toepassing is.
  5. Om een nieuwe rol te creëren kun je ook een bestaande rol dupliceren. Klik in de detailweergave op het pijltje naast 'Bewerk' en dan op 'Dupliceer'.

### Opmerking

Gebruikers met beheerrechten hebben altijd toegang tot alle modules. Als je de rechten wilt testen, maak dan gebruik van een gebruiker zonder die rechten.

### Opmerking

Als je meerdere rollen toewijst aan één gebruiker, let dan op dat de 'negatieve' rechten voorrang hebben. Staat in de ene rol de toegang tot Organisaties op 'Geactiveerd' en in de andere rol op 'Gedeactiveerd', dan heeft die gebruiker geen toegang tot de module Organisaties.

### Opmerking

Zijn de mogelijkheden die 'Rollen' biedt ontoereikend, of werk je veel met groepen? In SuiteCRM expert bieden wij de mogelijkheid om rollen op een preciezere manier te definiëren en om mensen lid te maken van groepen. Kijk daarvoor verder in dit hoofdstuk of neem contact met de [helpdesk](#) op.

## Hoofdstuk 4. Rapportagemodule

Naast de standaard grafieken die je op jouw Dashboard kan plaatsen, kan je de behoefte hebben om meer gebruik te gaan maken van de beschikbare data, of je wilt dieper op bepaalde aspecten ingaan. Daarvoor is de 'Rapportage' module. Hieronder vind je een beknopte handleiding. De uitgebreide, Engelstalige handleiding vind je [hier](#).

### 4.1. Rapportages maken

Klik op de module "**Rapportages v2**" in de navigatie van SuiteCRM. Als je deze module opent krijg je een lijstoverzicht te zien met alle aanwezige rapportages in deze module. Standaard worden er een aantal zeer handige rapportages meegeleverd. Met deze kan je al veel bereiken. Mocht je rapportages willen aanpassen werk dan in een kopie en niet in het origineel. Dit om te voorkomen dat rapportages verloren gaan. Als je nog niet hebt gewerkt met deze module kan je die rapportages bekijken en deze gebruiken om er verder van te leren. Deze module kan eenvoudig in gebruik zijn, maar deze heeft ook veel geavanceerde functies voor alleen de experts.

Als je na openen in de module zit klik dan op de knop "**Nieuw Rapport**" uit het menu van "**Rapportages v2**". Hierdoor wordt "**de editor**" geopend om rapportages te maken. Deze editor is opgedeeld in drie gebieden:

1. **Gebied Linksboven** ; bij optie "*Modules*" kan de gebruiker in dat zoekveld alle beschikbare en gerelateerde modules zoeken,
2. Selecteren deze om daarna de inhoud beschikbaar te maken.
3. Na selectie van de juiste module verschijnt er een "*module koffertje*".
4. Klik op deze koffer voor selectie module of open deze om de gerelateerde modules toegankelijk te maken.
5. **Gebied Linksonder** ; onder "*Selecteer een module*" staat een lijst met alle beschikbare velden uit de bij "*Modules*" gekozen optie.
6. Klik eerst op jouw veld en sleep daarna deze van links naar rechts.
7. Nu kan je in jouw rapportage jouw selectie zichtbaar maken en verder werken met filters en functies.
8. **Gehele gebied rechts**; dat "*Selectie gebied*" bestaat uit "*drie uitschuifbare panelen*": één paneel voor "*de selectiecriteria*" waarmee je filters maakt om specifieke selectiecriteria te realiseren voor jouw rapportage. De tweede heet "*Toon velden*" en hier staat de lijst met daadwerkelijke gekozen velden uit jouw module. Hier werk je met jouw velden en beschikbare functies voor deze velden zoals; *Aantal of Maximun, Groeperingen, Uitvoeropties* zoals de PDF-oriëntatie of de Weergavedefinities. De derde heet "*Grafiek Details*". Dit is een uitschuifbare paneel en deze gebruik je voor jouw grafieken. Hier geef je aan jouw input velden uit jouw rapportage en extra opties voor deze grafieken zelf. Je kan meerdere grafieken zichtbaar maken voor een divers visueel overzicht. Als je een rapport maakt, geef je deze eerst een passende naam en daarna kies je jouw module linksboven. Als vervolg kies je de juiste velden uit rechtsonder.

Om deze module beter te leren kennen maken we een rapportage aan.

1. Geef deze een naam; "**Selectie klanten**" en selecteer daarna "**de module Personen**".
2. Klap de lijst "**Contactpersonen**" uit door op "**de kleine driehoek**" voor de module te klikken.
3. Hierdoor wordt er een overzicht zichtbaar met alle gerelateerde modules.
4. Klik op zo "**een map**" om de daaronder vallende velden zichtbaar te maken.
5. Klik nu op "**de module Organisaties (Accounts)**" en sleep hierna het veld "**Naam**" naar "**Toon Velden**" van links naar rechts.
6. Houd rekening mee dat het werken met modules beperkingen met zich mee kan brengen, niet alles mogelijk is.
7. Je kan geen rapportages maken van "*de Dashboard-module*", "*Kalender-module*" of "*Activiteiten*".
8. Sommige items uit "**gerelateerde modules**" zijn niet selecteerbaar.

Bekijk nu linksboven "**Modules**". Als je goed kijkt valt je op dat deze "**module-lijst**" is uitgeschakeld. Rechts naast deze lijst staat een "**icoon slot**". Dat is de vergrendeling. Deze functie is er om te voorkomen dat iemand zomaar van module wisselt, omdat bij het wisselen alles uit de rapportage wordt verwijderd. Als je van module wisselt klik op "**icoon slot**" om jouw module te ontgrendelen en daarna op een andere module uit de selectielijst. Als je op dat "**icoon**" klikt, verschijnt er een "**dialogvenster**" en wordt er gevraagd deze actie te bevestigen.

### 4.2. Een filter gebruiken bij Selectiecriteria voor jouw nieuwe rapportage

De volgende stap bij het maken van deze rapportage moet je eerst weten wat je wilt selecteren. Je krijgt specifieke resultaten te zien door gebruik te maken van filters. Dat filteren is optioneel, als je alle "**Contactpersonen**" wilt zien dan ga je niet filteren.

Voor deze rapportage gaan we wel werken met "**filteren**". Bij een rapportage is er standaard altijd "**één groep**" geselecteerd waaronder de filters vallen.

1. Een groep heeft verschillende velden die zijn geselecteerd en gedefinieerd voor deze filter functie in het scherm "**Selectiecriteria**".
2. Als je een veld wilt toevoegen om daarop te filteren, sleept dan deze van het gebied velden, rechtsonder, naar het selectiegebied.
3. Klik op dat veld en sleep daarna van rechts naar links. Voor deze rapportage filteren we alleen op "**Contacten per aanhef**".
4. Kies eerst het veld "**aanhef**" in het vak velden en sleept deze rechts naar het selectiescherm.
5. Nu heb je een begin gemaakt met filteren.
6. Om makkelijk toe zoeken naar de juiste velden type in het zoekveld boven de module of velden-lijst een "**willekeurige tekenreeks**" in.
7. Het resultaat in het vak wordt gefilterd aan de hand van jouw invoer.
8. Klik op de koptekst van zo een lijst om deze "**dynamisch te sorteren**", oplopend of aflopend.
9. Kies het veld Aanhef door op dat veld te klikken en deze van links naar rechts te slepen.
10. Een aantal filters worden automatisch aangemaakt en ingevuld.

Bij het veld "**Operator**" staat standaard "=" ingevuld. Klik op dat veld om de vervolgkeuzelijst zichtbaar te maken. Afhankelijk van het gekozen veld type kies je een van de opties uit. In dit geval is "*Aanhef*" een "*ENUM-veld*". Dat veld heeft twee gedefinieerde waarden die deze lijst beperkt. Afhankelijk van de gekozen operator zijn de opties voor het invoeren van waarden wijzigbaar. Wat je met een veld kan doen wordt ook weer door het veld type bepaald.

De aanhef uit ons voorbeeld en de operator "=" geeft deze rapportage de mogelijkheid om een waarde te selecteren uit de drop-down lijst met de waarden. Hier is de operator "=" gekozen en kan één waarde worden ingevoerd in de kolom "*gelijk aan/uit*".

1. In ons voorbeeld gaan wij zoeken naar Contacten met de aanhef "*Mr*".
2. Kies dus ook deze waarde "*Mr.*". Laat al het andere ongewijzigd.
3. We gaan nog een extra filter gebruiken in deze rapportage.
4. We willen alleen Contacten selecteren waarbij de Bedrijfsnaam start met een letter A t/m G.
5. Hoe doe je dat? Klik bij de module Contact de gerelateerde modules open en ga naar Organisatie en zoek bij velden selectie naar "*Naam*".
6. Als je dat hebt gedaan sleep je dat veld weer naar het selectiescherm toe.
7. Kies bij "**de operator**" "*is tussen*".
8. Vul bij "**Gelijk aan/van**" een "A" in en bij "**Aan**" de waarde "G".
9. Als deze filters actief zijn wordt het resultaat beperkt tot een specifieke selectie.

Hoe verwijder je zo een filter?

1. Klik eerst op de regel waar het filter voor jouw veld staat.
2. Klik dan op de knop "**Verwijder**" boven die tabel.
3. Nu is jouw filter weg voor dat veld.
4. Bij een "**Groep van filters**" wordt er geëvalueerd d.m.v. een "*EN-instructie*".
5. Hierbij moet er aan alle voorwaarden worden voldaan.

Als je deze functie wilt aanpassen klik je op de "**Selecteer Clausule**" functie. Standaard staat deze drop-down op "**EN (AND)**", maak een keuze uit de opties van die drop-down om jouw filter resultaat aan te passen.

### 4.3. Specifiekere zoekopdrachten

Voor nog specifiekere zoekopdrachten moet je meer filters toe voegen.

1. Kies eerst het veld die toegevoegd moet worden.
2. Sleep deze dan in het filterveld.
3. Voer in de pop-up een passende naam in voor jouw groep.
4. Selecteer deze en voeg verdere selectiecriteria toe.

Hier voegen wij een groep toe die twee voorwaarden moet hebben met een "**Of-clausule (Or)**" op de laatste namen van de contactpersonen. Hoe dat te doen?

1. Voegen een nieuw groep toe aan de hoofdgroep met de "**achternaam**".
2. Kies bij de operator voor "**Of**" voor het veld Achternaam voor de contactpersoon.
3. Wil je een groep verwijderen? Klik op jouw groep en daarna op de "**Verwijderen**" knop.
4. Hoe kan je een naam wijzigen van een groep? Klik op de naam en dan op de knop "**Bewerken**".
5. Voer in het pop-up-venster een nieuwe naam in.

Je kan meerdere selectiegroepen toevoegen. Als je alle stappen hebt genomen heb je een rapportage gemaakt die een specifiek resultaat laat zien. Op basis van deze kennis kan je nu zelf rapportages samenstellen.

#### 4.4. Toevoegen van Dynamische selectie opties

Door de mogelijkheden van dynamische selecties kan je een rapportage maken met meer specifieke details ingevoerd door een gebruiker nadat de rapportage is geopend en de start-selectie zichtbaar is gemaakt. Maak een rapport waar een gebruiker zelf specifieke criteria kan invoeren.

Hoe stel je deze dynamische selectie in?

1. Maak een nieuwe rapportage of druk op bewerken bij een bestaande rapportage.
2. Klik dan op "**Selectie criteria**" om de filterfunctionaliteit te openen.
3. Selecteer dan de juiste velden waarmee iemand moet kan werken.
4. Als je bijvoorbeeld werkt met de module Organisaties en je wilt gaan filteren op naam van een Organisatie, dan sleep je "**Naam**" van links naar rechts.
5. Wij willen nu alleen records kiezen die beginnen met een bepaalde letter zoals van A t/m G.
6. Bij Operator kies je "Is between", bij "**Gelijk aan/Van**" voer je "A" in en bij "**To**" de letter "G" en kies bij "*Sta bewerken toe*" voor "Ja".
7. Als dat precies is overgenomen sla dan jouw rapportage op.

In het resultaat van jouw rapportage is een nieuw onderdeel verschenen; "**Dynamische Selectie Opties**" met daarin jouw net ingestelde Filter.

1. Voer bij "**Gelijk aan/Van**" en "*Aan*" nieuwe waarden in zoals "F" en "Z".
2. Als je dat hebt gedaan zie je bij "*Rapport Resultaat*" een nieuw resultaat.
3. Nu zijn alleen bedrijfsnamen die starten met de letter "F t/m Z" zichtbaar met de daarbij horende velden.

#### 4.5. Geavanceerde filter Instellingen

Kinamu geeft de gebruiker veel mogelijkheden bij het samenstellen van rapportages. Wij gaan nu enkele Gevorderde Instellingen behandelen. Eerder heb je gezien hoe Filters ingesteld kunnen worden onder het gedeelte "**Selectie criteria**".

1. Je bent al bekend met de velden "**Operator**", "**Gelijk aan/Van**", "**Van**" en "**Sta Bewerken toe**", nu gaat de aandacht uit naar "**Verplicht**".
2. Standaard staat dit veld op "**Verplicht (Required)**". Dat wilt zeggen dat alleen resultaten worden weergegeven waarbij het veld niet leeg is.
3. Bij sommige type velden kan je bij "**Verplicht**" kiezen uit drie opties zoals; "**Verplicht (Required)**", "**Bestaat niet (Notexisting)**" en "**Optioneel (Optional)**".
4. Stel je wilt gaan kijken bij Kansen en zien met welke Bedrijf er geen Telefoongesprek is ingepland.
5. Als bij "**Verplicht**" deze optie kiest zie je alleen de aan de Kans gerelateerde aanwezige Telefoongesprekken en niet welke Kansen er nog Telefonisch benaderd moet worden.
6. Dus kies i.p.v. "Verplicht" voor "*Bestaat niet*" en zie dat je een lijst krijgt met mogelijkheden van Kansen zonder Telefoongesprek maar waarbij wel zo een gesprek ingepland moet gaan worden als dat kan.
7. Bij het veld "**Operator**" kan je zelf nog de periode instellen waarop gefilterd moet gaan worden.
8. Dus als resultaten wilt krijgen van de huidige maand en de laatste drie maanden voer daar in "in de laatste 3 maanden" en "**Huidige maand**".
9. Nu word je resultaat beperkt op een specifieke periode.

#### 4.6. Groepeer resultaten

Bij Rapportage Resultaten van jouw rapportage kan je jouw overzicht ook velden groeperen op een bepaalde manier. Hoe doe je dat?

1. Maak een nieuwe aan of open een bestaande rapportage.
2. In dit geval werken we met de module Kansen.
3. Slaat de volgende velden in overzicht "**Toon velden**"; id, Verkoopstadium, Organisatie Naam, Kans Naam, Aanmaakdatum, Verwachte Sluit Datum, Telefoongesprekken Onderwerp, Telefoongesprekken Start Datum, Telefoongesprekken Eind Datum, Kans Bedrag, Toegewezen gebruiker en Gebruikersnaam.
4. Stel het volgende Sort filter in bij "**Verkoopstadium**" met "**OpI**" en bij "**Aanmaakdatum**" met "**Sorteer**".
5. Kies bij "**ID**" voor "*Functie: Aantal*" en bij "*Kans Bedrag*" voor "*Functie: Totaal*".
6. Daarna gaan we groeperen door voor de velden "*Naam*", "*Kans Naam*" en "*Aanmaakdatum*" te kijken bij "*Gegroepeerd op*".
7. Voor deze drie selecteren we voor elk apart "Ja" uit de drop-down.
8. Sla dan jouw rapportage weer op.
9. Je ziet nu in jouw Rapportage Resultaten een overzicht staan waarbij alle Verkoopstadia en Organisatie namen gegroepeerd onder elkaar staan.
10. Een andere handige functie is het bepalen op welke manier de output gegroepeerd moet worden.
11. Open weer een rapportage en kijk onder "**Toon velden**" voor knop "**Lijst Opties**".
12. Klik daarop en kies "**Lijst Type**" en dan "*Gegroepeerd met samenvatting*".
13. Als je die keuze hebt gemaakt ga dan terug naar "*Lijst Opties*".
14. Kies eerst "**Lijst Type**", dan "*Gegroepeerde weergaveinstellingen*".
15. Hierna opent de pop-up "*Gegroepeerde weergaveinstellingen*".
16. Geef hier onder "*Groepeer op*" aan op welk veld je wilt gaan groeperen.
17. Wij willen dat gaan doen voor "*Verkoopstadium*" en voer daar "Ja" in en klik op "OK" voor opslaan.

In jouw rapportage "*Kansen zonder telefoongesprek*" wordt er nu gegroepeerd op "*Verkoopstadium*" en per groep staan alle aanwezige records onder elkaar.

1. Als per Kansen nog een som van alle Bedragen wil weergeven doe dat weer via pop-up "*Gegroepeerde weergaveinstellingen*".
2. Kies in die pop-up bij "**Functie**" voor veld "*Kans Bedrag*" voor optie "*Totaal*" en sla dan jouw keuze weer op.
3. Hierna krijg je in de view van deze rapportage te zien dat per gegroepeerde "**Verkoopstadium**" alle aanwezige Kansen Bedragen bij elkaar zijn opgeteld en dat resultaat is apart weergegeven per groep.

## 4.7. Geavanceerde Rapportages met SQL-queries

Het is voor een gebruiker mogelijk om een aangepaste SQL-query in te voeren bij het maken van een rapportage in een specifiek veld. Je doet dat in het veld "**Aangepaste Functie**". Hoe ziet zo'n query eruit?

1. Denk hierbij aan "*{t}.amount \* {t}.probability / 100*", "*date\_format({tc}.exp\_c, '%M-%Y')*", "*date\_format({t}.{f}, '%M-%Y')*" "*date\_format(\$, '%M-%Y')*" of "*concat('€', format(\$, 0, 'en\_US'))*".
2. We zien hier een combinatie van functies en variabelen.

Je werkt in dat geval met *{t}*, *{tc}*, *{f}* of *\$*. *{t}* staat voor de naam van de tabel van de geselecteerde module en deze zien we terug in dat voorbeeld; "*{t}.amount \* {t}.probability / 100*". *{tc}* staat voor de naam van de custom tabel van de geselecteerde module en de daarbij horende voorbeeld; "*date\_format({tc}.exp\_c, '%M-%Y')*". *{f}* staat voor de naam van het huidige veld; "*date\_format({t}.{f}, '%M-%Y')*". De notatie *\$* kan je gebruiken als een alternatief voor "*{t}.{f}*" resp. "*{tc}.{f}*" waarbij het staat voor de combinatie van tabel + fieldnaam van de huidige veld. Je noteert dan "*date\_format(\$, '%M-%Y')*" in plaats van "*date\_format({t}.{f}, '%M-%Y')*".

Je kan ook ingewikkeldere queries samenstellen maar houd goed in de gaten of deze kloppen omdat bij het samenstellen van een dergelijke query snel een fout wordt gemaakt in het samenstellen. Dus eerst zelf goed testen. Een voorbeeld is; "*FORMAT( (SELECT SUM(amount) FROM Kansen WHERE probability=100 AND id IN ( SELECT Kans\_id FROM accounts\_Kansen WHERE account\_id=( SELECT account\_id FROM accounts\_Kansen WHERE Kans\_id = {t}.id ) ) ) , 2)*".



## Hoofdstuk 5. iCal kalenderfunctie

### 5.1. Kalender openen in andere applicaties

Indien je graag de kalender van SuiteCRM wilt toevoegen aan een andere kalender applicatie, dan kan dat alleen als jouw applicatie het 'iCal-formaat' ondersteunt. Enkele van die applicaties zijn: 'Calendar' van MacOS, Thunderbird (met Lightning plug-in), Google Agenda en Android en iOS gebaseerde smartphones en tablets.

Outlook ondersteunt iCal deels, maar kan foutmeldingen geven bij het toevoegen van de kalender. Herstart Outlook in dat geval en probeer het opnieuw. Na het toevoegen van de kalender ververs Outlook de kalender alleen als je handmatig op 'Verzenden / ontvangen' klikt.

We focussen in deze handleiding op de algemene werkwijze om de kalender aan een applicatie toe te voegen en geven voorbeelden voor Outlook, MacOS en iOS. De werkwijze kan anders zijn in de kalender applicatie die jij gebruikt.

**Kalender opties**

---

Publiceer sleutel: ⓘ

Publiceren op mijn lokatie: [https://test1-suite.crm.ecm2.nl/vcal\\_server.php?type=vfb&source=outlook&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=beheer@ecm2.nl](https://test1-suite.crm.ecm2.nl/vcal_server.php?type=vfb&source=outlook&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=beheer@ecm2.nl)

Zoek lokatie: [https://test1-suite.crm.ecm2.nl/vcal\\_server.php?type=vfb&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=%NAME%@%SERVER%](https://test1-suite.crm.ecm2.nl/vcal_server.php?type=vfb&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=%NAME%@%SERVER%)

iCal integratie Url: ⓘ [https://test1-suite.crm.ecm2.nl/ical\\_server.php?type=ics&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=beheer@ecm2.nl](https://test1-suite.crm.ecm2.nl/ical_server.php?type=ics&key=ca9cfac5-119c-673a-199c-589b4348eadb&email=beheer@ecm2.nl)

Eerste dag van de week: ⓘ

\* Geeft een verplicht veld aan

1. In SuiteCRM, ga naar je eigen profiel toe door op jouw naam rechtsboven in het scherm te klikken.
2. Ga naar het tabblad 'Geavanceerd'.
3. Geef onder 'Kalender opties' achter 'Publiceer sleutel' een willekeurige reeks tekens op. Zie deze reeks als het wachtwoord, dus gebruik minimaal 8 verschillende letters en cijfers.
4. Klik op 'Opslaan' om de sleutel op te slaan en ga terug naar dit tabblad.
5. Kopieer de tekst achter 'iCal integratie URL' naar het plakbord.
6. Ga naar de kalender applicatie en kies voor het toevoegen van een nieuwe agenda. Binnen kalender applicaties worden voor dit formaat kalender termen als 'Subscribe' of 'Internetkalender' gebruikt. Als URL voeg je de URL uit punt 5 in, een inlognaam en wachtwoord zijn niet nodig. Die zitten in de URL verwerkt. **Geef de URL dus nooit aan iemand die geen toegang tot jouw kalender mag hebben!**
  - ▶ Kies in **Outlook** in de Agenda-modus voor 'Agenda Openen' en dan voor 'Van internet' om de kalender toe te voegen.
  - ▶ In **Google Agenda**, klik je in het menu links op het pijltje naast 'Andere Agenda's', en vervolgens op 'Toevoegen via URL'.
  - ▶ Om de 'ververs frequentie' of 'refresh rate' van de agenda in Outlook aan te passen, ga je naar Bestand > Opties > Geavanceerd > Verzenden en ontvangen > knop 'Verzenden/ontvangen...'. Zet 'Automatisch verzenden/ontvangen elke' op 5 minuten. (of een lagere frequentie)
  - ▶ Kies in **Calendar van MacOS** voor 'Subscribe to Calendar' om de kalender toe te voegen.
  - ▶ Kies in **iOS** (iPad, iPhone) Instellingen > Email, Personen, Agenda's > Nieuwe account > Anders > Voeg agenda-abonnement toe. Plak in het volgende scherm de URL uit SuiteCRM.
  - ▶ Om de 'refresh rate' van de agenda in iOS aan te passen, ga je naar Instellingen > Email, Personen, agenda's > Nieuwe gegevens. Als je wil dat de SuiteCRM agenda automatisch wordt ververs, zet je deze op 'Fetch'. Vervolgens kies je een frequentie. Om de batterij te sparen kun je ten hoogste elk kwartier de agenda laten verversen. Het valt daarom te overwegen om de agenda op 'handmatig' te zetten. iOS haalt dan nieuwe gegevens op zodra je de agenda opent. Zolang je binnen bereik van mobiel internet (WiFi of 3/4G) is de vertraging slecht enkele seconden. Daarbij spaar je de batterij meer dan bij 'Fetch'.
  - ▶ Om in iOS de agenda handmatig te verversen, ga je binnen de Agenda app naar 'Agenda's', onderin het scherm. Je ziet nu een overzicht van de verschillende agenda's in de app. Sleep dit scherm naar beneden, je ziet dan een ronddraaiend symbool. De agenda is nu ververs.

## Opmerking

De afspraken synchroniseren alleen van SuiteCRM naar de externe applicatie, niet andersom. Dat betekent dat je alleen wijzigingen kunt doorvoeren aan die kalender vanuit SuiteCRM. Probeer je de kalender toch te wijzigen vanuit de kalender applicatie, dan zal je waarschijnlijk een foutmelding krijgen in die kalender applicatie.

## 5.2. Afspraken en telefoongesprekken maken

Gebruik het Quickcreate-formulier om een afspraak te maken.

The screenshot displays the SuiteCRM calendar interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'KALENDER', 'VERKOPEN', 'MARKETING', 'ONDERSTEUNING', 'ACTIVITEITEN', and 'ALLES'. A 'Nieuw' button and search, notification, and user icons are also present. Below the navigation bar, the 'AGENDA' section is visible, with buttons for 'DAG', 'WEEK', 'MAAND', 'GEDEELDE MAAND', and 'GEDEELDE WEEK'. The calendar view shows a weekly grid for the period '27 Maart 2017 - 2 April 2017'. The days of the week are listed as 'Monday 27', 'Tuesday 28', 'Wednesday 29', 'Thursday 30', 'Friday 31', 'Saturday 1', and 'Sunday 2'. The time slots range from 'all-day' to '6pm'. A meeting titled 'AmsterCity Correctie' is scheduled for Friday, March 31, from 11:30 to 7:00. A tooltip is visible over the meeting, showing details: 'Onderwerp: AmsterCity Correctie', 'Begindatum & tijd: 31-03-2017 11:30', 'Gespreksduur: 720 uur 15 min', 'Gerelateerd aan: Accounts - InformationTechToday', 'Status: Gepland', and 'Omschrijving: test test test'.

1. Klik op de dag en tijd in de kalender waar je de afspraak voor het eerst wil laten voorkomen.
2. Kies voor 'Plan Afspraak' of 'Leg Telefoongesprek vast'.
3. Voer alle verplichte velden in en sla het op om dit item zichtbaar te maken in de module Kalender van het CRM.

BEWERKT ACTIVITEIT



Plan afspraak  Log telefoongesprek

STANDAARD
—

**Onderwerp:**

**Begindatum:**   :

**Einddatum:**   :

**Gespreksduur:**

**Status:**

**Gerelateerd aan:**

**Lokatie:**

**Herinneringen:**

Acties:

**Popup** 30 minuten vooraf

**Email genodigden** 1 uur vooraf

**+ VOEG ALLE GENODIGDEN TOE**

**VERWIJDER HERINNERING**

**+ VOEG HERINNERING TOE**

**Toegewezen aan:**

**Omschrijving:**

**Vrijdag 31 Maart 2017**

	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
Administrator									

**Uitnodigen**

Voornaam:  Achternaam:  E-mail:  **ZOEKEN**

**Maak een genodigde aan**

**ALS PERSOON** **ALS LEAD**

Herhaal:

## Hoofdstuk 6. Mobiele toegang

De toegang vanaf mobiele devices neemt in belang toe. De standaard webinterface, eerder in deze handleiding beschreven, is gemaakt voor Pc's en laptops met grote schermen, toetsenbord en muis.

Wanneer jullie als gebruiker "Volledige Mobiele App" bij ons afnemen voor mobiele devices hebben wij een aparte plug-in geïnstalleerd die specifiek voor mobiele touch devices is gemaakt. Het is mogelijk om de mobiele interface op verschillende manieren te benaderen:

1. App voor Android - gratis te downloaden via: [Google Play](#)
2. App voor iPad en iPhone - gratis te downloaden via: [iTunes Appstore](#)

De mobiele interface komt in twee versies:

1. Standaard versie - gratis beschikbaar in CRM Pro
2. Volledige versie - biedt meer mogelijkheden, gratis beschikbaar in CRM Expert en hoger of tegen extra kosten in CRM Pro

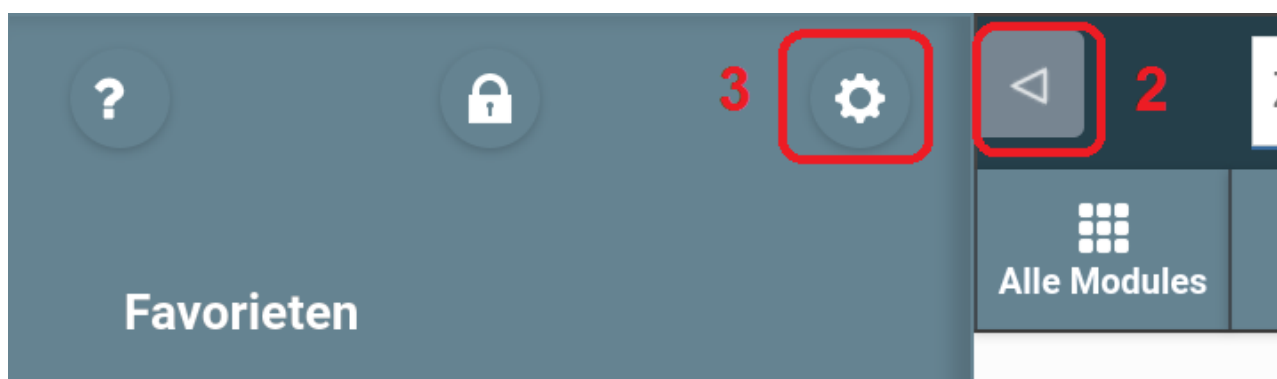
Ga naar deze [pagina](#) voor de Engelstalige handleiding van de ontwikkelaars van deze apps.

### 6.1. App configureren

De webinterface is platform onafhankelijk en heeft geen configuratie nodig.

De Apps voor Android en iPhone/iPad moeten wel worden geconfigureerd en in dit hoofdstuk leggen wij uit hoe.

1. Start de App na installatie op. Standaard wordt er toegang gegeven tot een demo-omgeving.
2. Klik linksboven op de knop om naar de extra opties te gaan
3. Klik daarna op het tandwiel om naar het configuratiescherm te gaan.



4. Kies voor 'Mijn SuiteCRM Server' en vul achtereenvolgens jouw SuiteCRM-URL, jouw inlognaam en wachtwoord in volgens het onderstaand voorbeeld. Vind jouw SuiteCRM-URL door in te loggen op [login.ecm2.nl](https://login.ecm2.nl) en klik dan op de SuiteCRM knop. Daarna staat boven `https://[bedrijfsnaam].crm.ecm2.nl/index.php`. Selecteer daarvan het gedeelte `https://[bedrijfsnaam].crm.ecm2.nl/` voor gebruik.

**Annuleer** **QuickCRM** **Opslaan**

**Demo Server** **Mijn CRM server**

\* URL CRM:  
https://[redacted].crm.ecm2.nl/

---

\* Gebruikersnaam:  
admin@[redacted].nl

---

Wachtwoord:  
.....

---

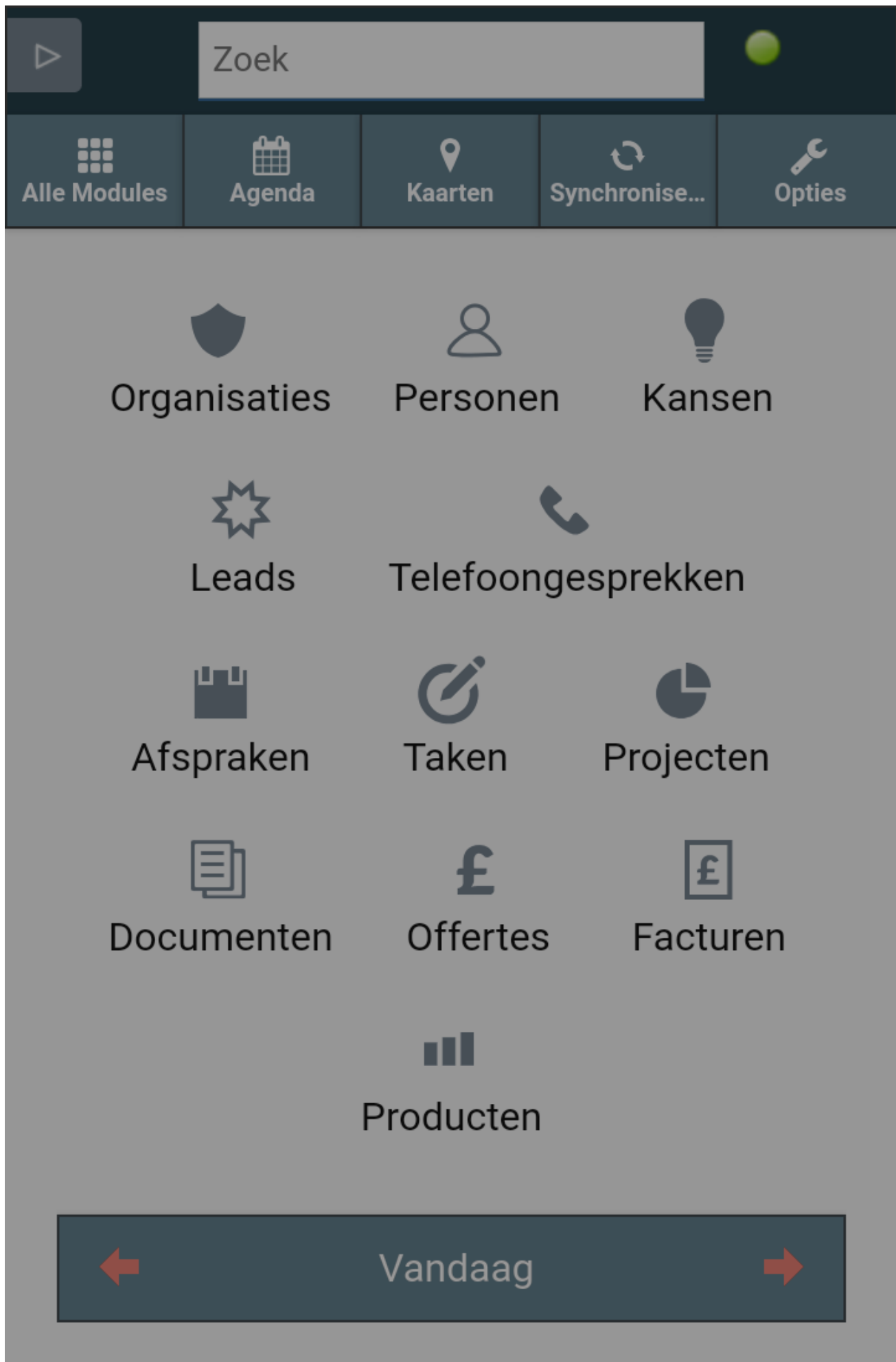
**+ Geavanceerd**

**Annuleer** **Opslaan**

5. Klik op 'Opslaan' om de instellingen op te slaan. De mobiele App is nu klaar voor gebruik.

## 6.2. Standaard versie

De standaard versie biedt alleen toegang tot de standaard modules (oftewel: Organisaties, Personen, Leads, Kansen, Telefoongesprekken, Afspraken, Taken, Dossiers, Projecten and Projecttaken). Van die modules kan je de ingevoerde gegevens opvragen, wijzigen en toevoegen. Andere modules, ook enkele die ECM2 heeft toegevoegd (zoals Facturen, Contracten en Offertes), kan je niet benaderen. Ook zelf (via Studio) toegevoegde velden in standaard modules zijn niet beschikbaar.



- ▶ Om gegevens op te vragen, raak je de betreffende Module aan, bijvoorbeeld Organisaties. In het scherm dat opent, zoek je op de naam van een Organisatie.
- ▶ Klik je op een resultaat uit de resulterende lijst, dan krijg je de gegevens van die Organisatie te zien.
- ▶ Klik je op een telefoonnummer dan kan je dat direct bellen. De Volledige versie kan he tijdstip waarop je met iemand belt direct in SuiteCRM opslaan.
- ▶ Vanuit de Organisatie-module kan je op basis van de gekoppelde gegevens direct doorklikken naar de andere Modules.
- ▶ In elk scherm zijn er (indien relevant) knoppen om een scherm terug te gaan, weer naar het zoekscherm van de Module te gaan of terug te gaan naar het beginscherm.

## 6.3. Volledige versie

De volledige versie geeft alle mogelijkheden van de standaardversie, en biedt verschillende extra's. Zo kan je alle in SuiteCRM beschikbare modules en Custom (via Studio aangemaakte) velden aanzetten en gebruiken via de mobiele app. Verder kan je ook gegevens offline opslaan, bewerken en weer synchroniseren.

### 6.3.1. Gegevens toevoegen

Om gegeven toe te voegen ga je naar de gewenste Module toe. Onderin de balk verschijnt de optie 'Maken', waarmee je gegevens kan toevoegen. Vul de gewenste gegevens in en klik op 'Opslaan'. De gegevens zijn rechtstreeks in SuiteCRM opgeslagen en direct beschikbaar voor anderen.

### 6.3.2. Schermen aanpassen

De Volledige versie is uitgebreid te configureren via het Beheerscherm.

1. Om **Modules in/uit te schakelen**, ga naar 'QuickCRM Mobile Pro' > 'Select Modules'.
2. Sleep modules die je in de mobiele interface wilt zien naar 'Overzicht Modules' en de modules die je niet in de mobiele interface wilt zien naar 'Verborgen werkbladen'.
3. Om de **beschikbare velden aan te passen**, 'QuickCRM Mobile Pro' > 'Views Configuration'.
4. Ga in de lijst met ingeschakelde Modules naar de gewenste Module. Klap die uit. Kies ervoor om de Weergave (Displayed fields) te wijzigen, klik op de Zoekvelden of de zichtbare Subpanelen (Displayed Subpanels) om deze aan te passen.
5. Sleep de gewenste velden naar 'Beschikbaar' om deze toe te voegen aan de weergave en naar 'Verborgen' om deze uit de mobiele weergave te verwijderen.

### 6.3.3. Zichtbaarheid modules aanpassen

Hoe er voor zorgen welke modules zichtbaar zijn in de App?

1. De beheerder gaat in SuiteCRM naar het 'Beheer'.
2. Dan naar het 'QuickCRM Mobile Full'.
3. Dan naar 'Selecteer de Modules'. Hier selecteer je welke modules in de App zichtbaar zijn. Je moet nu ook bepalen welke velden worden weergegeven.
4. Dit doe je in Beheer > QuickCRM > Weergaveinstellingen.
5. Let op dat je ook in niet-betaalde versie niet-standaard Modules kunt toevoegen aan QuickCRM en de indeling van de schermen kunt aanpassen. Deze wijzigingen zijn echter niet zichtbaar in de mobiele App.

### 6.3.4. Zoekopdrachten opslaan

In de Volledige versie is het ook mogelijk om veelgebruikte zoekopdrachten op te slaan in de mobiele App zelf.

1. Klik daarvoor na een zoekoptie op 'Options'.
2. Kies in het veld onder 'Opslaan zoeken als' voor een duidelijke naam en klik op 'Zoeken' om tegelijkertijd te zoeken en de opdracht op te slaan.
3. De zoekopdracht is vanaf nu altijd beschikbaar onder 'Options'.
4. Indien je deze zoekopdracht vaak gebruikt, kan je deze als 'Favoriet' markeren. Deze opdracht wordt dan op het 'Thuis scherm' weergegeven, zodat je nog sneller de gewenste gegevens bij de hand hebt.

### 6.3.5. Offline werken



Deze mobiele Apps kunnen ook de gegevens offline opslaan. Handig voor als je over de grens een afspraak hebt, of verwacht buiten bereik van een mobiel datanetwerk te gaan.

The screenshot shows a mobile application interface with a dark header bar. On the left, there is a button labeled 'Opslaan' (Save) with a white border. On the right, the word 'Synchroniseer' (Synchronize) is displayed in white. Below the header, the interface is divided into five sections, each with a title and a control bar. The sections are: 'Organisaties', 'Personen', 'Kansen', 'Leads', and 'Telefoongesprekken'. Each section's control bar consists of a dark grey button with the text 'Mijn items + Gerelateerd' (My items + Related) and a white downward-pointing chevron, followed by a red button with the text 'Lim.' (Limit). Horizontal lines separate the sections.

**Opslaan** **Synchroniseer**

### Organisaties

Mijn items + Gerelateerd ▼ Lim.

---

### Personen

Mijn items + Gerelateerd ▼ Lim.

---

### Kansen

Mijn items + Gerelateerd ▼ Lim.

---

### Leads

Mijn items + Gerelateerd ▼ Lim.

---

### Telefoongesprekken

Mijn items + Gerelateerd ▼ Lim.

---

Om deze functie in te schakelen,

1. ga in Home naar 'Synchroniseer'.
2. Je kunt, via 'Opties', zelf instellen welke modules gesynct worden en op welke manier. Raak in het Thuis scherm in de menubalk de knop 'Synchroniseer' aan en vervolgens 'Opties'.
3. In dit scherm kun je per module een aantal opties selecteren:
  - » **Geen** betekent dat de Module niet wordt gesynchroniseerd.
  - » **Gerelateerd** betekent dat alleen de gegevens van die Module worden gesynchroniseerd die aan een andere, gesynchroniseerde Module zijn gekoppeld.
  - » **Mijn items** betekent dat alleen gegevens van die Module worden gesynchroniseerd die aan jou zijn toegewezen.
  - » **Alle** betekent dat alle gegevens uit deze module worden opgehaald. Bij veel gegevens en/of een wat langzame internetverbinding of telefoon kan dit lang duren. Houd rekening met de hoeveelheid dataverkeer die wordt verzonden i.c.m. een mobiel abonnement.
  - » **Lim.** betekent dat het aantal onderdelen dat van een module wordt geladen wordt gelimiteerd. De hoogte van de module limieten kun je helemaal onderaan het scherm instellen met een schuifknop. De maximum hoeveelheid die uit een module wordt opgehaald is altijd 2000. Als je meer dan dit aantal gegevens in een module hebt kun je dit verminderen bij Opties->Filter oude gegevens.
    1. Om offline te gaan, klik op 'Synchroniseer' en wacht met verbreken van de verbinding totdat de gegevens zijn gesynchroniseerd, waarna de aantallen per Module worden weergegeven.
    2. Klik nu op 'Ga Offline' om offline te gaan. Het controlelampje dat in elk scherm rechtsboven zichtbaar is, is nu rood.

### 6.3.6. Online gaan en synchroniseren

1. Om weer online te gaan, klik in het Home-scherm op 'Synchroniseer' en klik op 'Synchroniseer'.
2. Eventuele wijzigingen worden gesynchroniseerd met SuiteCRM en de aantallen worden weergegeven. Zijn er geen wijzigingen doorgevoerd, dan staat er een 0.
3. Klik op 'Ga Online' om weer online te gaan. Het controlelampje dat in elk scherm rechtsboven zichtbaar is, heeft nu weer een groene kleur.

## Hoofdstuk 7. Outlook- en andere Plug-ins

Al deze belangrijke (klant)gegevens in het CRM, wil je graag ook in Office gebruiken. Neem voor dat je een plug-in aanschaft eerst contact op met de [helpdesk](#) voor meer informatie.

Met deze plug-ins kan je onder meer het volgende doen:

1. Direct een Persoon selecteren bij het versturen van een e-mail;
2. E-mail archiveren naar Organisaties, Personen, etc.
3. Direct een Taak of Meeting aanmaken.
4. Het syncen van records.

### 7.1. Ultimate Outlook Plug-In van SuiteCRM zelf

#### ► Wat kan je met deze plug-in:

- Synchroniseer gemakkelijk Personen, Kalender items van Microsoft Outlook naar SuiteCRM.
- Archiveer Outlook email naar modules in SuiteCRM, dat zijn onder meer; Personen, Organisaties, Projecten, Kansen.
- Automatische archivering van e-mails.
- Archiveer ook email attachments naar SuiteCRM.
- Maak vanuit een email nieuwe SuiteCRM records aan voor onder meer Personen en Organisaties.

#### ► Eisen:

- Minimaal onze SuiteCRM Pro versie
- Vanaf Outlook 2010 t/m 2016
- Laat jouw browser cookies accepteren, zet pop-ups en JavaScript aan.
- Gebruik geen (overige) plug-ins die JavaScript beïnvloeden of uitzetten.
- Ga naar deze [pagina](#) voor meer over deze Outlook plug-in.

#### ► Installatie van de plug-in:

- Vraag ons of wij 'de zip package' installeren van de SuiteCRM Outlook Plug-in in het Beheer-gedeelte van SuiteCRM.

#### ► Activatie en configuratie:

- SuiteCRM Outlook Plug-in zelf controleert tijdens het installeren of het systeem voldoet aan PHP versie

### 7.2. De Grinmark Office 365 plug-in installeren

#### ► Eisen:

- Minimaal onze SuiteCRM Pro versie
- Office 365 Account met Outlook Web Access (Outlook Online)
- Outlook WebApp
- Outlook 2013 or later (e.g. 2016) for PC (Windows)
- Outlook 2016 or later for MAC
- Ga naar deze [pagina](#) voor meer informatie over deze Grinmark Office 365 plug-in.
- De MailApp voor Outlook moet geïnstalleerd zijn om deze AddIn te activeren.
- Ook als je de desktop versie gebruikt gaat de installatie via deze web interface.

#### ► Installatie:

- Ga op de desktop in Outlook naar Bestand > info
- Klik op Manage Apps Ga daarna naar Outlook Online > Options (tandwiel) > General > Manage Apps
- Kies Add > Add from URL

- ▶ Stel deze URL in op: <http://www.grinmark.com/download/OutlookPlugin.xml> en klik op Next
- ▶ Klik daarna op Install om te bevestigen dat je deze Grinmark add-on vertrouwt
- ▶ Klik op OK om deze installatie af te ronden

▶ **Activatie en configuratie:**

- ▶ Om deze app verder te gebruiken moet je Settings aanpassen
- ▶ Ga naar de Settings tab in Outlook
- ▶ Vul daar de gegevens in voor:
  - Type licenties
  - Key
  - Type de CRM login
  - URL van SuiteCRM
  - Username en password van SuiteCRM
  - Office 365 Account type connectie
  - EWS URL van online Office Account
  - Inloggegevens van Office online account
- ▶ Log daarna in op Office 365 en ga naar de Admin panel
- ▶ In de Side bar ga je naar Admin Centers en selecteer je Exchange
- ▶ Ga in het dashboard van Exchange Admin Center naar Organization > Add-Ins
- ▶ Klik in dat menu op het +-teken en dan Add from URL
- ▶ Vul in deze URL: <http://www.grinmark.com/download/OutlookPluginEnterprise.xml> en klik op Install
- ▶ Dubbel click op de regel met de plug-in om de opties voor de gebruiker verder te configureren
- ▶ Maak deze plug-in bruikbaar voor alle gebruikers door;
  - Vink aan optie "make this add-in available to Gebruikers in your organization"
  - Doe bij Specify user default "Optional enable by default"
  - Klik dan op "Opslaan"
- ▶ De plug-in is nu bereikbaar via elke e-mail door de <Suite>-knop

▶ **Licentie configuratie:**

- ▶ Downloaden en installeer de GMSyncAddon
- ▶ Laat de beheerder inloggen en in het Beheer-gedeelte klikken op de link License Configurion.
- ▶ Vink aan Enable GrinMark Office 365 Web Plug-in license manager
- ▶ Vul bij de License Key de juiste code in
- ▶ Geef daarna aan hoeveel gebruikers er zijn en klik dan op "Opslaan"

### 7.3. MailChimp plug-in installeren

▶ Eisen:

- ▶ Minimaal onze SuiteCRM Pro versie
- ▶ Laat jouw browser cookies accepteren, zet pop-ups en JavaScript aan.
- ▶ Gebruik geen (overige) plug-ins die JavaScript beïnvloeden of uitzetten.
- ▶ Een MailChimp account
- ▶ Ga naar deze [pagina](#) voor meer informatie over de SugarChimp plug-in en het aanschaffen ervan.

▶ Installatie

- ▶ Laat de ECM2 helpdesk 'de zip package' installeren van SugarChimp in het Beheer-gedeelte van SuiteCRM.
- ▶ Activatie en configuratie:
  - ▶ MailChimp controleert zelf of het systeem voldoet aan de juiste PHP versie
  - ▶ cURL enabled
  - ▶ Er wordt gekeken of de communicatie van MailChimp met Suite instance en of Suite actief is en werkt.
  - ▶ Zodra we de module hebben geïnstalleerd, kan je zelf verder aan de slag.

## Hoofdstuk 8. Email to SuiteCRM

Ben je op zoek naar een flexibele manier om uitgaande e-mail te archiveren naar het CRM, dan past de 'Email to SuiteCRM' functionaliteit daarbij. Deze functionaliteit werkt op elke device met een internetverbinding en vanuit elke mail client.

Wij stellen voor deze functionaliteit een uniek e-mailadres beschikbaar, waarnaar je alle e-mails verstuurt.

### Uitgaande mail archiveren

- ▶ Als je een **uitgaande mail** wilt archiveren dan hoeft je niets anders te doen dan **het unieke mailadres in het BCC-veld te zetten**. Binnen 5 minuten na verzenden is de e-mail gearchiveerd en gekoppeld aan de Persoon, de Organisatie, of elke andere entiteit waarvan **het e-mailadres gelijk is aan het 'Aan:'-mailadres**. Je kunt deze e-mailbox vinden in de module E-mails met de naam BCCMail. Klik hier op om de inhoud van deze box te zien en om er verder mee te werken. De beheerder van het bedrijf kan via het Beheer gedeelte dit account onder Inkomende mail zien staan. Het heeft de naam BCCMail en Bij de gebruikersnaam en Van adres staat het speciale e-mailadres. Verander hier verder niets aan.

### Ontvangen mail archiveren

- ▶ Ontvangen mail archiveren je snel door deze te forwarden naar dit e-mailadres. **Let op: zet dit e-mailadres deze keer dus NIET in het BCC-veld, maar in het AAN-veld**. Deze mail wordt gekoppeld aan de entiteiten met hetzelfde 'Van:'-mailadres in de body (tekst) van de mail. Daarvoor kijken we alleen naar het eerste 'Van:'-adres in de mail, niet naar verdere adressen.

### Hoe zorg je dat de e-mails verwerkt en gekoppeld worden?

De mails worden alleen gekoppeld als deze afkomstig zijn van gebruikers die ook toegang hebben tot SuiteCRM en die dat e-mailadres ook hebben ingevoerd bij hun SuiteCRM-profiel als waarmee ze de mail versturen. Je kunt onder jouw profiel meerdere e-mailadressen opslaan. SuiteCRM herkent deze als horende bij dezelfde gebruiker. Gebruikers kunnen via de Module E-mail E-mails koppelen aan de juiste Gebruiker en een Lead / Contacts.

Op de volgende manier koppelt men de binnengekomen Mail.

1. Ga naar de module E-mails en klik in de drop-down menu van E-mails op "E-mail-to-Suite Onverwerkt".
2. Er wordt dan door E-mail-to-Suite een overzicht van onverwerkbare e-mails gegenereerd. Deze staat gesorteerd op Datum van oud naar recent.
3. In het overzicht bij link "Onderwerp e-mail" zie je staan om welke e-mail het gaat. Ook krijg je (bij benadering) de datum en tijdstip van de e-mail te zien.
4. Vergelijk bij "Herkende personen en/of leads" en "Herkende gebruiker" uit het overzicht van E-mail-to-Suite met de juiste Personen, Leads en / of Gebruiker uit SuiteCRM en die E-mail record.
5. Controleer bij deze E-mail de velden "Van (from)" en "Aan (to/cc)":
  - a. "Van (from)" moet afkomstig zijn van een Gebruiker uit SuiteCRM. Deze gebruiker kan meerdere e-mailadressen hebben staan onder zijn profiel in SuiteCRM.
  - b. "Aan (to/cc)" moet gekoppeld zijn aan een Persoon of Lead. Deze Persoon of Lead kan meerdere e-mailadressen hebben staan onder zijn profiel in SuiteCRM.
6. Hoe dit op te lossen?
  - a. Het kan zijn dat "Van (from)" leeg is, of dat er een niet gekoppelde en dus een onbekend e-mailadres aanwezig is. Los dat op door het e-mailadres dat in de melding wordt weergegeven toe te voegen aan de juiste Gebruiker in het CRM. Doe dat alleen voor adressen die ook daadwerkelijk van een Gebruiker zijn, niet voor adressen van derde partijen, om spam te voorkomen.
  - b. Indien het "Aan (to/cc)" veld leeg is, voeg de e-mailadressen (één of meer) die in de melding worden weergegeven toe aan de juiste Personen en/of Leads in het CRM.
7. Na het goed invoeren van de juiste gegevens zal E-mail-to-Suite deze E-mails gaan herkennen, de dan gekoppelde E-mails gaan verwerken en deze gaan uit het overzicht verdwijnen.
8. SuiteCRM verwerkt maximaal 100 records per 5 minuten. Houd er daarom rekening mee dat het wegwerken van een groot aantal e-mails even kan duren. Je kunt via het overzicht in de gaten houden hoe de verwerking verloopt.
9. Zijn er ook alternatieve manieren om de e-mails uit deze lijst te krijgen?
  - a. Als je geen gebruik maakt van Personen of Leads, maar alleen van Organisaties, dan zal automatisch koppelen nooit werken en moet je dat handmatig doen. Klik in het overzicht op het Onderwerp van z'n E-mail om deze e-mail te openen in een aparte tab. Koppel via de sub-panelen de gewenste Organisaties of andere entiteiten. Als dat is voltooid, klik op de knop "Archiveer E-mail" om de e-mail uit dit overzicht te verwijderen.
  - b. Wil je een e-mail verwijderen, klik dan op de knop "Verwijder e-mail". Let hier wel mee op want z'n e-mail wordt ook echt verwijderd uit het CRM en verdwijnt dan natuurlijk ook uit het overzicht.

## Hoofdstuk 9. Expert: Security Groups

Met de module 'Security Groups' kan je op een snelle en efficiënte manier werken met rollen. Over Rollen heb je al in de paragraaf [Paragraaf 3.9.6, "Rollen instellen"](#) kunnen lezen. In deze [video](#) (in het Engels) wordt de werking van de 'Security Groups' module uitgelegd.

De belangrijkste functionaliteit is het werken met groepen. Waar je eerst gebruikers met standaard Rollen alleen toegang tot een module volledig kan weigeren, of alleen toegang kunt geven tot de eigen records, geeft deze optie 'Groep' veel meer mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan een Sales team België: als zij met meer personen zijn, dan wil je dat zij allemaal de aan die groep toegewezen records kunnen zien, maar niet die van Sales team Nederland.

Eerst was dat met Rollen is niet mogelijk, omdat de leden van het Sales team dan of toegang hebben tot alle records, of alleen toegang tot hun eigen records. Nu kan je veel specifiekere werken.

Naast de mogelijkheid om met Groepen te werken, is de Role Management module ook verbeterd.

1. Ga eerst naar Beheer > Role Management en klik op "Nieuwe rol" om de door jou gewenste rol te creëren.
2. Je kunt in dit nieuwe overzicht op de kolomnamen klikken om bepaalde rechten in één keer voor alle modules aan te passen. Kies bijvoorbeeld bij de rol 'Manager' voor het recht 'Mass Update' en schakel het voor alle modules in. Schakel dat recht voor de rol 'Medewerker' juist weer uit bij alle modules.
3. Als je de gewenste rol(len) hebt gecreëerd, ga je naar de 'Security Groepen' module via de modulebalk en klik je op 'Invoeren'. Vul de velden in en bewerk vervolgens de gecreëerde groep. Door bij Gebruikers op 'selecteer' te klikken kan je gebruikers toevoegen aan de groep. Voeg de gewenste Rol(len) toe door bij dat onderdeel op 'selecteer' te klikken. De geselecteerde Rol(len) zijn nu van toepassing op de geselecteerde Gebruiker(s)
4. Nu kunnen we records toewijzen aan de Security Group die zojuist is gecreëerd. Ga bijvoorbeeld naar de module 'Personen'. Selecteer de Personen die je aan de groep wil toewijzen, selecteer onderin het scherm in het subpaneel Security Groups de gewenste groep, en klik op 'Assign'.



### Opmerking

De checkbox 'Niet erfbaar' is alleen voor specifieke gevallen relevant. Bovenaan het subpaneel van een groep zorgt deze checkbox ervoor dat een groep niet wordt toegewezen aan een record dat door de Gebruikers uit de groep wordt gecreëerd.

Bij een individuele gebruiker zorgt deze checkbox ervoor dat de andere gebruikers uit zijn groep een record niet ook krijgen toegewezen.

Gebruik de checkbox bijvoorbeeld voor Organisaties of groepen die een systeembeheer functie hebben, zoals SuiteCRM beheerder of voor test-gebruikers.

## Hoofdstuk 10. Expert: Attributen

De Attributen-module maakt het mogelijk om records van verschillende modules een gedeelde eigenschap te geven, zonder dat je met relaties hoeft te gaan werken, of dat je een aparte module moet op zetten. Met name in combinatie met de Rapportage-module geeft dit veel mogelijkheden.

Je kunt attributen aanmaken in de Attributen-module, of in het Attributen subpaneel. Het is mogelijk attributen hiërarchisch in te delen: je maakt dan eerst een hoofdattribuut aan, waaronder verschillende subattributen vallen. Records met dit subattribuut vallen dan ook onder dat hoofdattribuut.

Om snel attributen toe te kennen aan alle Personen of alle Leads van een Organisatie, klik je bij deze organisatie in het subpaneel 'Attributen' op de functie 'Sync to'. De Attributen van de Organisatie worden dan ook toegevoegd aan die subrecords. Eventuele Attributen die al waren toegewezen worden niet verwijderd.

### 10.1. Voorbeelden

Een voorbeeld: je gaat naar een conferentie en je leert daar personen kennen. Nu creëer je Leads, maar je spreekt ook enkele bekenden (module Personen). Deze verschillende soorten informatie worden ingevoerd in hun eigen modules. Eerst maak je in de Attributen-module een attribuut aan voor deze conferentie, Hierna kan dit attribuut aan al deze nieuwe informatie bij het invoeren worden toegekend. Nu kan duidelijk worden aangegeven wat de oorsprong van deze nieuwe informatie is geweest. Gebruik deze Attribuut ook in een Rapportage. Nu kan je in een overzicht zien welke gegevens bij die ene conferentie horen

Een ander voorbeeld: je hebt gegevens uit verschillende hoofdregio's, die weer zijn onderverdeeld in subregio's. Je wil per hoofdregio én per subregio brieven sturen via een op csv-gebaseerd adressenbestand. Creëer voor elke subregio een attribuut. Maak vervolgens de subregio's aan en selecteer de subregio-attributen die erbij horen. Geef in de organisatie module elke organisatie een specifiek subregio-attribuut. Maak rapportages aan, filter op basis van deze Attributen, exporteer deze als een csv en verstuur alle brieven.

### 10.2. Attributen toevoegen aan andere modules

Men kan attributen standaard toevoegen aan records in de Organisaties, Personen en Leads modules. Je kunt ook aan de records in andere modules deze attributen toevoegen.

Doe dat als volgt:

1. Ga als beheerder naar Beheer > Studio > Attributen > Relaties > Toevoegen Relaties.
2. Selecteer hier de te relateren module.
3. Kies hierna afhankelijk van de wensen het 'Type'; 'Veel op Veel' of 'Een op Veel'.
4. Je zult daarna in de gerelateerde modules bij het subpaneel zien staan of een veld kan worden toe gevoegde aan het overzicht.

### 10.3. Zoeken op Attribuut

Als je een relatie hebt gelegd tussen Attributen en een andere module, wil je ook kunnen zoeken op dat attribuut, binnen die andere module

Hoe::

1. Je gaat naar Beheer > Studio > [module naam] > Lay-outs > Filter > Snelfilter of Geavanceerd /Standaard zoeken.
2. Voeg het veld 'Attribuut toe' aan de lijst door het te schuiven van verborgen naar Standaard.
3. Nu kan je via het zoekveld een search doen naar records met zo'n attribuut.



## Hoofdstuk 11. Expert: Workflow

Met SuiteCRM Expert wordt de module Workflow meegeleverd. Workflow is een module waarmee allerlei handelingen in het CRM geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd. Voor deze Workflow is alleen een [Engelstalige handleiding](#) beschikbaar.

Lees voor meer begrip alle Hoofdstukken door en maak enkele toepassingen.

De Workflow Module geeft de gebruiker de mogelijkheid om bepaalde taken te automatiseren binnen het CRM. Een simpel voorbeeld is het versturen van een notificatie e-mail naar gebruikers wanneer een bepaald project is binnen gehaald. Natuurlijk zijn ook andere scenario's mogelijk, zoals het starten van verdere processen gebaseerd op geagendeerde events. Neem contact met ons op bij het bouwen van een workflow. We geven hieronder een voorbeeld wat er gebeurt als een Kans gesloten of binnen wordt gehaald

### WFM

Ga naar de module "WFM Processen" en klik op maak WFM Proces. Geef het een passende naam zoals "Notificatie bij Kans Gesloten Gewonnen." Houd de status op "Inactief" en selecteer de juiste module voor deze workflow. In ons geval is dat "Kansen of Kansen". Klik op "Bewaar" voor verder gaan. De workflow editor wordt geopend. Onder "Componenten" staan de bouwblokken voor deze workflow.

### Evenementen

Klik op "Evenementen" en sleep "Logic hook on Modify" naar het toneel in het midden. Klik er op. Geef het een naam zoals "Kans - Gesloten Gewonnen". Laat de Trigger Type staan op "Logic Hook". Onderin bij "Evenementenvoorwaarden-paneel" voeg je twee keer het veld "Verkoopstadium" toe.

Zet de eerste Voorwaarde op Check: "nieuwe waarde", operator: "is gelijk aan" en Eerste parameter: "Gesloten gewonnen" (moet wel aanwezig zijn in de drop-down)

Zet de tweede Voorwaarde op Check: "oude waarde", operator: "is niet gelijk aan" en Eerste parameter: "Gesloten gewonnen" (moet wel aanwezig zijn in de drop-down). Klik dan op "Bewaar" om deze stap op te slaan.

### Activiteiten

Klik op "Activiteiten" en sleep en drop "Foreach In Group" op "Logic hook on Modify". Geef het een passende naam zoals: "Acties". Pas verder niets aan.

### Taken

Klik hierna op "Taken" en sleep en drop "Send Email" op "Foreach In Group". Geef het een passende naam zoals: "Verstuur E-mail". Ga dan naar "Taak Implementatiepaneel" en klik op de tab "Onderwerp". Kies bij "E-mail Tpl" voor een passende Email template door op "het pijltje" te klikken naast het veld van E-mail Tpl. Klik dan op de tab "Aan" en voeg de juiste "geadresseerde" toe. Klik op "Bewaar" om deze laatste stap op te slaan en klik daarna rechts op "het kruisje" om deze editor te sluiten.

Als je deze WFM gaat testen moet je de Status op "Actief" zetten via de lijst met alle workflows. Klik op de "play" knop naast de juiste Workflow. Wanneer deze "WFM actief" is en er bij module Kansen een Kans - Verkoopstadium verandert naar nieuwe waarde: "gesloten gewonnen", dan zal de geadresseerde een mail krijgen met de melding dat er een verandering heeft plaats gevonden. Het soort melding en informatie heb je van te voren al in jouw speciale E-mail template vastgelegd.

## Hoofdstuk 12. Optie: Tijd schrijven

### 12.1. Inleiding

Bij ECM2 kun je de optionele module 'Rooster' afnemen. Dit pakket bestaat uit een extra module en een aantal rapportages. Deze installeren wij voor jou in het CRM. Je kunt vervolgens tijdschrijven op Dossiers, Projecten en Projecttaken, in een zogenaamde matrix-weergave. Je ziet dan in een overzicht voor de hele week, alle projecten die aan je zijn toegewezen.

**We raden aan om alleen tijd te schrijven op projecttaken (en niet op projecten) en cases.** Dat maakt het makkelijker om met een rapportage de gemaakte uren te tonen. Projecten kan je (optioneel) koppelen aan een Organisatie, zodat je op die manier ook voor die klant de gemaakte uren bijhoudt.

#### 12.1.1. Het Timesheet menu

- ▶ **Rooster:** klik hierop om meteen naar de weekmatrix te gaan. We raden aan om hier je uren in te vullen.
- ▶ **Rooster lijst:** hier zie je een lijst van alle uren die zijn ingevuld. Je kunt ook zoeken.
- ▶ **Weekoverzicht Rooster:** zie 'Rooster'.
- ▶ **Dagoverzicht Rooster:** hier kunnen gebruikers per dag uren invullen met een beschrijving erbij.
- ▶ **Overige opties:** SuiteCRM met beheerdersrechten zien ook nog 'Importeer' en 'Instellingen'.
- ▶ Bij Instellingen kan je items uitsluiten van het Rooster, en evt. ondersteuning voor Gebruikersgroepen (Security Groepen) uitschakelen. Wij raden dat laatste niet aan om te doen, omdat dan een hoop flexibiliteit in het toewijzen van projecten, -taken en Dossiers verdwijnt.

#### 12.1.2. Tijd schrijven in de weekmatrix

In het bovenstaand overzicht van de weekmatrix vallen twee dingen op. Ten eerste stoppen de invulvakken soms halverwege een week. Dat houdt in dat de 'datum tot' die je in een project of projecttaak invult is bereikt.

In de weken daarna, komen deze ook niet meer terug. Ten tweede zie je Projecten waar in het geheel geen invulvakken bij zitten. Dat betekent dat de 'datum tot' van het project verstreken is, maar nog niet van alle bijbehorende projecttaken. Voor de overzichtelijkheid wordt het project toch nog weergegeven.

Er zijn drie manieren om Projecten en Projecttaken uit het overzicht te laten verdwijnen:

1. Invullen van de eindtijd van Projecten en ProjectTaken - wij raden aan om altijd de start- en einddata in te vullen, zodat deze functionaliteit wordt benut.
2. De SuiteCRM beheerder heeft Projecten en/of ProjectTaken met een bepaalde status uitgesloten van de weergave.
3. Je zit in een andere groep, oftewel: je bent niet toegewezen aan het Project en/of de ProjectTaak.

#### 12.1.3. Geschreven uren bekijken en bewerken in de Timesheet lijst

Het onderdeel Rooster lijst, is een lijst van alle registraties die in de matrix zijn opgenomen. Hier kan je ook deze registraties verder bewerken. Je kunt bijvoorbeeld het veld 'Factureer uren' invullen of de status wijzigen.

- ▶ Om deze status te wijzigen zijn twee snelkoppelingen beschikbaar: 'wijzig naar Gecontroleerd' en 'wijzig naar Gefactureerd'. Als deze niet zichtbaar zijn, dan kan een SuiteCRM beheerder deze via Studio toevoegen.
- ▶ Je kunt binnen 'Geavanceerd zoeken' zoeken naar registraties die aan een specifieke Projecttaak of Dossier zijn gekoppeld. Je kunt echter ook zoeken naar alle registraties binnen een bepaald project, dus bij alle taken die binnen dat project vallen.

## 12.2. Gebruikersgroepen

Als je veel Projecttaken aanmaakt kan de Rooster module onoverzichtelijk worden. Daarom levert ECM2 een beperkte versie van de module voor Security Groepen. Met deze module kan je gebruikers onderverdelen in groepen. Vervolgens wijs je de projecttaken toe aan verschillende groepen. Gebruikers zien nu alleen nog maar de Projecttaken van hun eigen groep. Je kunt uiteraard ook een groep per persoon aanmaken, om een Project(Taak) aan één persoon toe te wijzen.

Het aanmaken van een groep:

1. Ga als beheerder naar 'Security Suite groep beheer' > 'Maak een Security Groep' aan.
2. Nadat je deze groep hebt aangemaakt, selecteer je de gewenste gebruiker(s).
3. Laat 'Roles' leeg.
4. Als je nu naar een Project(Taak) gaat, of een nieuwe aanmaakt, zie je dat er een subpaneel 'Security Groepen' is bijgekomen.

5. Selecteer hier de gewenste groep.

### 12.3. Beschikbare rapportages

ECM2 levert standaard drie rapportages. Deze plaatsen wij in de Rapportage module. Je kunt deze uiteraard zelf aanpassen, maar wij raden aan alle originele rapportages te laten staan en voor een evt. aanpassing eerst een duplicaat te maken. Werk daarna verder met deze duplicaat. Voor de Rapportage module is er een originele [Engelstalige handleiding \(pdf\)](#) beschikbaar.

Bij eventuele aanpassingen, zetten wij een nieuwe versie van de rapportage in de rapportage module met een recenter versienummer.

**We gaan er voor deze rapportages vanuit dat je tijd schrijft op Projecttaken die zijn onderverdeeld in Projecten.** Wil je de module anders gebruiken, dan kan je de rapportages daar zelf op aanpassen.

Let op dat wij in de toekomst nieuwe rapportages kunnen toevoegen aan het overzicht. Wij zullen deze dan markeren met een hoger versienummer: 'v2' bijvoorbeeld. We overschrijven eerdere versies niet, die kun je naar wens zelf aanpassen of verwijderen. Werk bij voorkeur met een copy en laat het origineel staan.

Hieronder beschrijven we de huidige standaard rapportages.

- ▶ **Rooster per medewerker:** in deze rapportage selecteer je een maand en een jaar, waarna je per medewerker uitgesplitst de gemaakte uren ziet.
- ▶ **Rooster Projecturen in detail:** in deze rapportage selecteer je een project, maand en jaar, waarna je per projecttaak een lijst van de gemaakte uren ziet.
- ▶ **Rooster uren per project totaal:** in deze rapportage selecteer je een project, maand, jaar en status, waarna je van dat project de totalen per projecttaak ziet van de gemaakte uren. Om meerdere projecten te zien voer je bij 'Projectnaam' niets in, of gebruik je een gedeeltelijke zoekoptie met daarachter het teken '%'.

## Hoofdstuk 13. Optie: SuiteCRM lokale back-up

Als je bij ECM2 SuiteCRM Back-up afneemt, zetten wij elke even dag een nieuwe back-up klaar op een afgeschermd plaats, met daarin de relevante database-gegevens en de opgeslagen documenten en e-mail bijlagen.

We maken daarvoor gebruik van onze andere dienst: [NLCloudOpslag](#).

De back-ups worden automatisch gedownload naar jouw PC zodra die beschikbaar is. Je hoeft je dus geen zorgen te maken over technische zaken of het downloaden van back-ups: na eenmalig instellen gebeurt dat allemaal automatisch.

## Hoofdstuk 14. Overige Modules: PDF sjablonen voor offertes en facturen

### 14.1. Sjablonen creëren met de module PDF sjablonen

Hoe kan je een "Quote" maken in SuiteCRM. Speciaal hiervoor heeft SuiteCRM een aparte module met de naam: "PDF sjablonen". In deze module ontwikkel en sla je alle sjablonen op. Wanneer je met deze module gaat werken krijg je als hulpmiddel een opmaakprogramma dat op "Word" lijkt. Dit opmaakprogramma verdeelt het scherm in vier onderdelen:

	Type	Gemaakt door	Datum creatie	Datum wijziging
<input type="checkbox"/> test	Offertes	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	19-10-2017 12:12	19-10-2017 12:12
<input type="checkbox"/> Tutorial PDF sjabloon	Facturen	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	19-10-2017 12:06	19-10-2017 12:06
<input type="checkbox"/> Or voorbeeld	Organisaties	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	17-10-2017 17:33	17-10-2017 17:33
<input type="checkbox"/> Factuur Klanten	Facturen	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	06-10-2017 17:37	06-10-2017 17:38
<input type="checkbox"/> Test Factuur ECM2 - PDF	Facturen	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	06-10-2017 11:27	06-10-2017 11:30
<input type="checkbox"/> Tutorial aanmaak sjabloon	Offertes	<a href="mailto:admin@test2-suite.nl">admin@test2-suite.nl</a>	25-04-2017 15:39	20-10-2017 10:02

1. Editor functies
2. Kop
3. Inhoud
4. Voettekst

TUTORIAL PDF SJABLOON ☆

Standaard
Acties ▼

<b>Naam:</b>	Tutorial PDF sjabloon	<b>Toegewezen aan:</b>	Administrator Administrator																																			
<b>Type:</b>	Facturen	<b>Actief:</b>	<input type="checkbox"/>																																			
<b>Paginagrootte:</b>	A4	<b>Oriëntatie:</b>	Portret																																			
<b>Koptekst:</b>																																						
<b>Inhoud:</b>	<p><b>Factuur</b></p> <p>\$aos_quotes_billing_account</p> <p>\$aos_quotes_billing_contact</p> <p>\$aos_quotes_billing_address_postalcode \$aos_quotes_billing_address_city</p> <p><b>Factuur</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Factuurnummer</td> <td style="width: 50%;">\$aos_invoices_number</td> </tr> <tr> <td>Debiteurnummer</td> <td>\$accounts_klantennr_c</td> </tr> <tr> <td>Factuurdatum</td> <td>\$aos_invoices_invoice_date</td> </tr> <tr> <td>Te betalen voor</td> <td>\$aos_invoices_due_date</td> </tr> <tr> <td>Uw kenmerk</td> <td>\$aos_invoices_ordernr_klant_c</td> </tr> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Omschrijving</th> <th style="width: 20%;">PeriodeAantal</th> <th style="width: 20%;">Eenheid</th> <th style="width: 30%;">Bedrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$aos_products_quotes_name</td> <td>\$aos_products_quotes_product_qty</td> <td>\$currencies_symbol</td> <td>\$currencies_symbol</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>\$aos_products_quotes_product_unit_price</td> <td>\$aos_products_quotes_product_total_price</td> </tr> <tr> <td>\$aos_products_quotes_description</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Korting</td> <td style="width: 20%;">Procent</td> <td style="width: 30%;">\$aos_invoices_discount_amount</td> </tr> <tr> <td>\$aos_products_quotes_name</td> <td></td> <td>\$currencies_symbol</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>\$aos_services_quotes_service_unit_price</td> </tr> </table>			Factuurnummer	\$aos_invoices_number	Debiteurnummer	\$accounts_klantennr_c	Factuurdatum	\$aos_invoices_invoice_date	Te betalen voor	\$aos_invoices_due_date	Uw kenmerk	\$aos_invoices_ordernr_klant_c	Omschrijving	PeriodeAantal	Eenheid	Bedrag	\$aos_products_quotes_name	\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol	\$currencies_symbol			\$aos_products_quotes_product_unit_price	\$aos_products_quotes_product_total_price	\$aos_products_quotes_description				Korting	Procent	\$aos_invoices_discount_amount	\$aos_products_quotes_name		\$currencies_symbol			\$aos_services_quotes_service_unit_price
Factuurnummer	\$aos_invoices_number																																					
Debiteurnummer	\$accounts_klantennr_c																																					
Factuurdatum	\$aos_invoices_invoice_date																																					
Te betalen voor	\$aos_invoices_due_date																																					
Uw kenmerk	\$aos_invoices_ordernr_klant_c																																					
Omschrijving	PeriodeAantal	Eenheid	Bedrag																																			
\$aos_products_quotes_name	\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol	\$currencies_symbol																																			
		\$aos_products_quotes_product_unit_price	\$aos_products_quotes_product_total_price																																			
\$aos_products_quotes_description																																						
Korting	Procent	\$aos_invoices_discount_amount																																				
\$aos_products_quotes_name		\$currencies_symbol																																				
		\$aos_services_quotes_service_unit_price																																				

### 14.1.1. Editor functies

Houd rekening mee dat "Kop", "Inhoud" en "Voettekst" hier geen onderdelen zijn van een webpagina. Het staat voor de indeling van briefpapier. Kop en Voettekst neemt dus ook die positie in. Het is mogelijk om alles in jouw eigen opmaakprogramma te maken. Breek in dat geval jouw sjabloon verder op in de drie delen van "Kop", "Inhoud" en "Voettekst". Kopieer en plak het in het opmaakprogramma van de module "PDF sjablonen". Direct werken met dit opmaakprogramma heeft het voordeel dat je geen ander extern instrument nodig hebt. Dit opmaakprogramma van SuiteCRM doet veel voor jou. Vergeet echter niet bij het opmaken gebruik te maken van inlijn CSS. SuiteCRM zet zelf ook alles om naar inline CSS.

TUTORIAL PDF SJABLON » BEWERK

OPSLAAN ANNULEREN BEKIJK WIJZIGINGS LOG

STANDAARD

Naam: Tutorial PDF sjabloon Toegewezen aan: Administrator Administrator

Type: Facturen Laad voorbeeld:

Actief:  Oriëntatie: Portret

Paginagrootte: A4

Toevoegen velden: Facturen

TOEVOEGEN

Inhoud:

### 14.1.2. Inlijn CSS

Wat is "inlijn CSS"? Inline CSS is specifieke opmaak code dat direct in het HTML element zelf geplaatst wordt. Je gebruikt hiervoor de attribuut "STYLE" zoals 'STYLE="colour: red; background-colour: white;'. We plaatsen bij "STYLE" 'code' die we gaan toepassen op het element zelf waardoor er een aparte opmaak zichtbaar wordt. Een element is bijvoorbeeld een "HTML-tag" zoals "< p > < /p >".

### 14.1.3. Sjabloon

Hoe maak je een sjabloon aan? Ga naar de module "PDF sjablonen" in de menubalk en selecteer "Maak PDF Sjabloon". Hierna opent het opmaakprogramma en kan je aan de slag om z'n sjabloon te bouwen. Wij gaan nu zelf iets volledig opnieuw bouwen omdat deze tutorial het doel heeft om de gebruiker bekend te maken met deze module en functionaliteit.

### 14.1.4. Standaard sjablonen

Je kan ook gebruik maken van enkele standaard sjablonen van het CRM zelf. In de editor kan jij deze openen via de drop-down "Laad voorbeeld". Kies voor een van de voorbeelden uit deze drop-down. Daarna wordt bij "Inhoud" het voorbeeld zichtbaar, deze kan je bewerken en aanpassen. Via de HTML editor kan jezelf zien hoe deze sjabloon is opgebouwd en daar waar nodig is aanpassingen maken in de HTML code.

## 14.2. Mailmerge functionaliteit

### 14.2.1. Opmaakprogramma

Ons opmaakprogramma heeft een gelijkwaardige werking als MS Word bij het tekstverwerken. Het heeft een afgekaderde (HTML) functionaliteit. Dat instrument bouwt effectief jouw sjablonen en heeft daarbij keuzes voor jou gemaakt en dat werkt doelgericht. Om een 'Quote' te maken moeten wij de inhoud een vaste positie geven. Dat doen we in onze sjabloon d.m.v. een tabel. Onderin bij het stappenplan staat beschreven hoe je z'n tabel maakt.

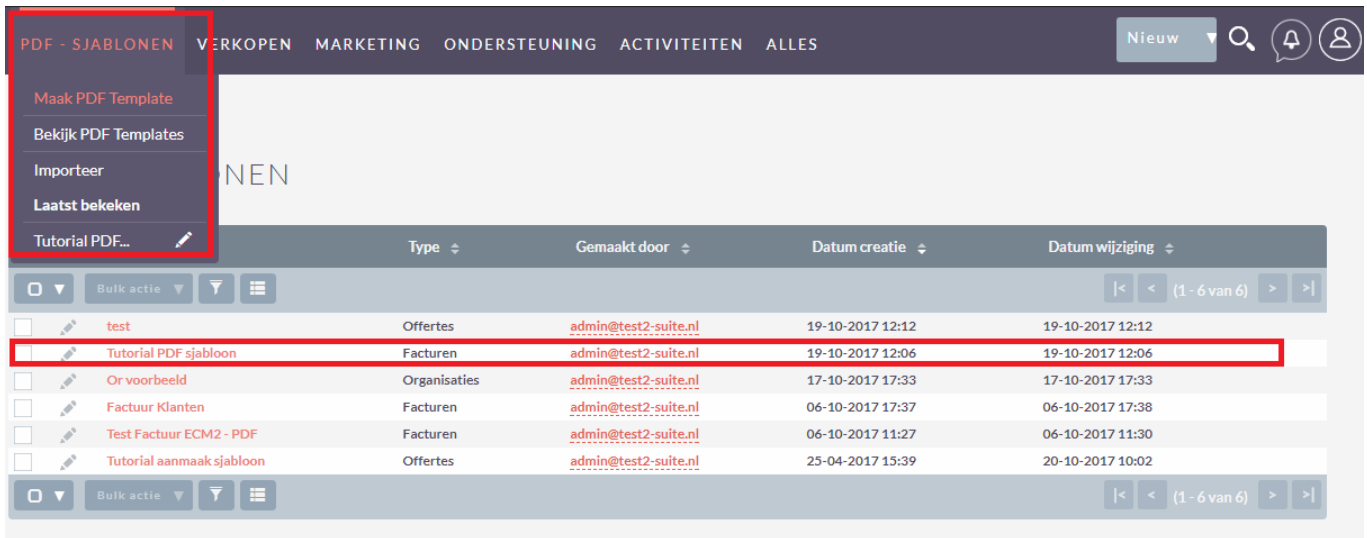
### 14.2.2. Dynamische informatie

Wanneer je een factuur verstuurt naar jouw klant moet deze gevuld worden met (dynamische) informatie. Informatie dat verschilt per klant. SuiteCRM geeft jou de mogelijkheid om dat te doen door het gebruik van specifieke PHP-variabelen die verwijzen naar gegevens uit een tabel van de databank zelf. Hoe kan je deze variabelen plaatsen op een positie in de tabel van jouw pdf?

### 14.2.3. Positioneer

Ga naar de tekst "invoegen velden", boven de "Inhoud" van het opmaakprogramma. Selecteer hier nu de juiste module waarmee je iets wilt maken zoals Quotes. In de "keuzelijst" naast "invoegen velden" staan module gerelateerde variabele. Positioneer nu jouw cursor in de juiste rij van een tabel. Druk op knop "Invoegen" bij de regel "Invoegen velden" als je de juiste variabele hebt gekozen. SuiteCRM plaatst nu de juiste variabele op de positie waar jij deze wilt hebben. Bekijk alle andere variabelen uit onze voorbeelden en plaats deze op de zelfde positie in jouw versie.

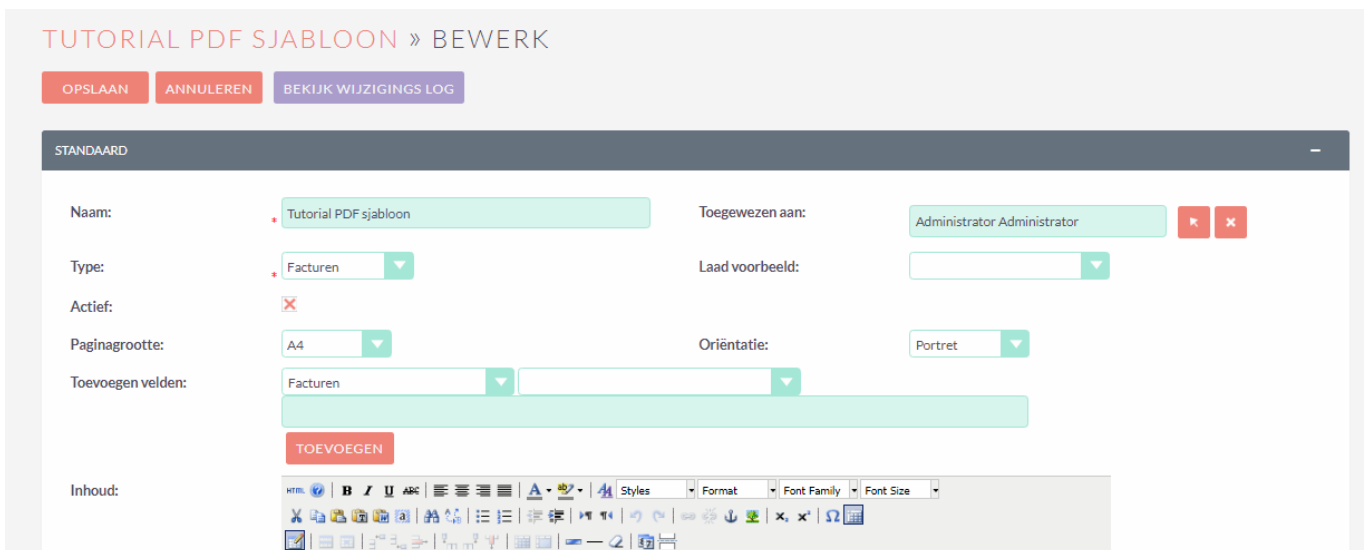
## 14.3. Voorbeeld PDF sjablonen



### 14.3.1. Opmaak Inhoud

#### 14.3.1.1. Maken Tabel NAW

Klik in het Inhoud-veld van het opmaakprogramma. Zet de cursor op de gewenste plaats. Druk op "Invoegen tabel icoon" (icoon tabel met potlood). Voor Tabel NAW gaan we alle onderdelen verdelen in 6 rijen met 1 kolom. Noteer in de "pop-up" bij kolommen:1 en rijen:6. Zet de breedte op 100%. Druk op de knop "Invoegen".



##### 14.3.1.1.1. Voorbeeld

1. zet in de eerste rij "Factuur";
2. laat de tweede rij leeg;
3. plaats in de tweede rij de variabele `$aos_quotes_billing_account`;
4. neem daarna alles over uit ons voorbeeld.



Inhoud:

**Factuur**

\$aos\_quotes\_billing\_account

\$aos\_quotes\_billing\_contact

\$aos\_quotes\_billing\_address\_postalcode \$aos\_quotes\_billing\_address\_city

Factuurnummer	\$aos_invoices_number
Debiteurnummer	\$accounts_klantennr_c
Factuurdatum	\$aos_invoices_invoice_date
Te betalen voor	\$aos_invoices_due_date

Path: table

### 14.3.1.2. Tabel Factuur

Nu maken we de tweede tabel. Ga weer naar de "Invoegen tabel icoon" (icoon tabel met potlood) en druk erop. Noteer in de "pop-up" bij kolommen: 2 en rijen: 7. Zet de breedte op 100%. Druk op de knop "Invoegen".

Inhoud:

**Factuur**

\$aos\_invoices\_number

\$accounts\_klantennr\_c

\$aos\_invoices\_invoice\_date

\$aos\_invoices\_due\_date

\$aos\_invoices\_ordernr\_klant\_c

Omschrijving	Periode	Aantal	Eenheid	Bedr
\$aos_products_quotes_name		\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol \$aos_products_quotes_product_unit_price	\$cur \$aos
\$aos_products_quotes_description				

Path: table

#### 14.3.1.2.1. Voorbeeld

1. plaats in de eerst rij links de tekst "Factuur";
2. zet in de tweede rij links de tekst "Factuurnummer";
3. plaats rechts daarvan de variabele **\$aos\_invoices\_number**;
4. neem daarna alles over uit ons voorbeeld.

### 14.3.1.3. Tabel Omschrijving

We maken nu de derde tabel. Ga naar de "Invoegen tabel icoon" (icoon tabel met potlood) en druk erop. Noteer in de "pop-up" bij kolommen: 5 en rijen: 12. Zet de breedte op 100%. Druk op de knop "Invoegen".

Inhoud:

Omschrijving	Periode	Aantal	Eenheid	Bedr
\$aos_products_quotes_name		\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol \$aos_products_quotes_product_unit_price	\$cur \$aos
\$aos_products_quotes_description				
<b>Korting</b>			<b>Procent</b>	\$aos
\$aos_products_quotes_name				\$cur \$aos
<b>Subtotaal</b>				\$cur
\$aos_products_quotes_vat				\$cur
<b>Totaal te betalen</b>				\$cur

Path: table

#### 14.3.1.3.1. Voorbeeld

1. plaats in de eerst rij bij de eerste kolom "Omschrijving";
2. plaats in de tweede rij bij de eerste kolom de variabele `$aos_products_quotes_name`;
3. neem daarna alles over uit ons voorbeeld.

Inhoud:

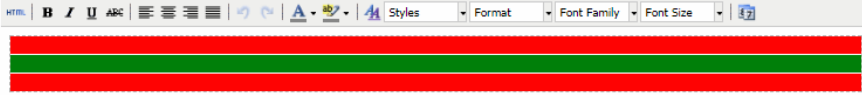
Periode	Aantal	Eenheid	Bedrag
	\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol \$aos_products_quotes_product_unit_price	\$currencies_symbol \$aos_products_quotes_product_total_price
		<b>Procent</b>	\$aos_invoices_discount_amount
			\$currencies_symbol \$aos_services_quotes_service_unit_price
			\$currencies_symbol \$subtotal_amount
			\$currencies_symbol \$tax_amount
			\$currencies_symbol \$total_amount

Path: table

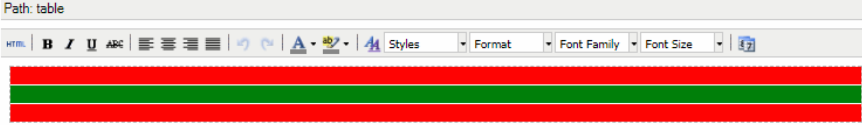
#### 14.3.1.4. De kop en voettekst

Nu hebben we de Inhoud af. We voegen nu de kop en voettekst van de PDF toe. Deze twee onderdelen staan gelijk aan de kop en voettekst van een brief en niet van een html sjabloon voor web ontwikkeling.

Koptekst:



Voettekst:

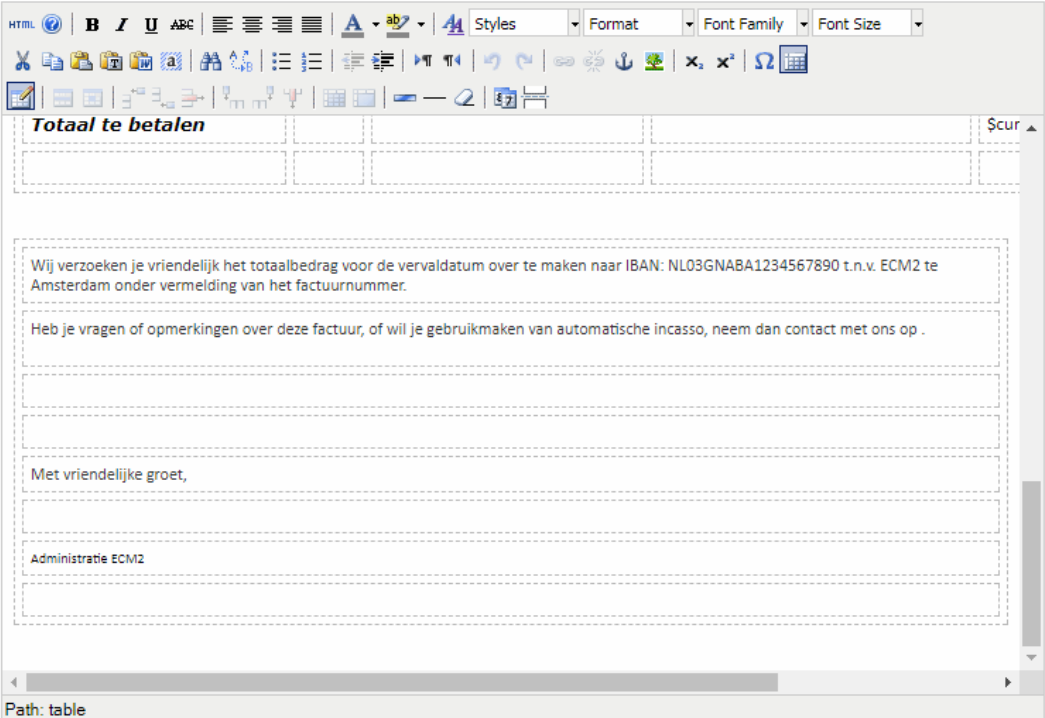


Path: table

### 14.3.1.5. Tabel IBAN

We maken nu de laatste tabel. Ga naar de "Invoegen tabel icoon" (icoon tabel met potlood) en druk erop. Noteer in de "pop-up" bij kolommen: 1 en rijen: 5. Zet de breedte op 100%. Druk op de knop "Invoegen".

Inhoud:



Path: table

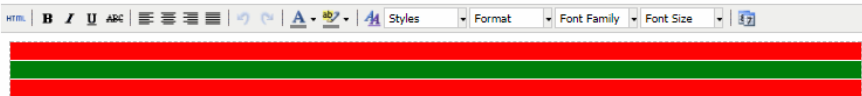
#### 14.3.1.5.1. Voorbeeld

1. neem alles over uit ons voorbeeld.

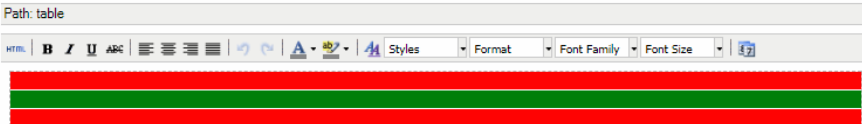
### 14.3.1.6. Opmaak Kop en Voettekts

In dit geval kiezen we ervoor om een tabel te gebruiken. Het materiaal kan ook geplaatst worden in een < div > of < p >. Direct een tabel opmaken in de kop of voettekst kan niet. Daarom doen wij dat eerst bij het veld van Inhoud. Wanneer we klaar zijn met het opmaken, knippen en plakken we het resultaat en plaatsen het in de kop en voettekst van onze opmaakprogramma.

Koptekst:



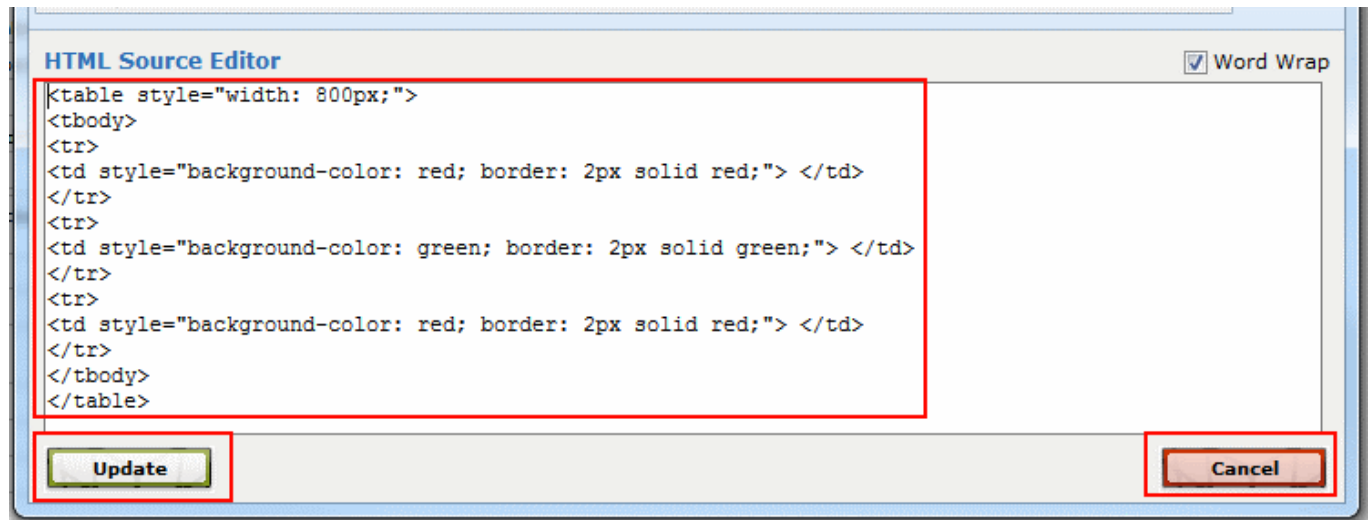
Voettekst:



Path: table

#### 14.3.1.6.1. Voorbeeld

1. geef aan de eerst en derde rij een "inlijn stijl" van: background-colour: red en border: 2px solid red;
2. geef aan de twee rij een "inlijn stijl" van: background-colour: green en border: 2px solid green.



#### 14.3.1.6.2. Eenvoudige Kop en voettekst

Kopieer en paste deze tabel uit het veld van de Inhoud en plaats het in de velden van Kop en voettekst. Ga naar de marges velden. Dit zijn de marges voor de pdf. Pas de marges aan hoe jij het wilt hebben op papier/pdf. Houd voldoende witruimte vrij. Nu heeft jouw pdf een eenvoudige Kop en voettekst. Veel is mogelijk, zoal het plaatsen van beeldmateriaal.

## 14.4. Hoe maak je gebruik van deze sjablonen?

Je hebt nu zelf een sjabloon gemaakt, maar hoe gebruik je deze? Wij hebben nu gewerkt aan een sjabloon voor een offerte. In dat geval ga je naar deze module. Je opent een proef offerte en drukt op de knop "Acties". In deze drop-down kies je voor "Opslaan als PDF". Je krijgt dat de pop-up "Selecteer een Template" te zien. Kies uit de lijst jouw net aangemaakte sjabloon. Het CRM maakt de pdf aan en wordt geopend in jouw standaard pdf reader. Druk in de pop-up van de pdf reader op "Open with". De mailmerge functie heeft zijn werking gedaan en de sjabloon is gevuld met de juiste gegevens van de offerte. Sommige andere modules hebben deze functie ook en je maakt daarvan gebruik op dezelfde manier.

TUTORIAL PDF SJABLOON ☆

Standaard Acties ▼

Naam:	Tutorial PDF sjabloon	Toegewezen aan:	Administrator Administrator
Type:	Facturen	Actief:	<input checked="" type="checkbox"/>
Paginagrootte:	A4	Oriëntatie:	Portret

Koptekst:

Inhoud:

**Factuur**

\$aos\_quotes\_billing\_account

\$aos\_quotes\_billing\_contact

\$aos\_quotes\_billing\_address\_postalcode \$aos\_quotes\_billing\_address\_city

**Factuur**

Factuurnummer	\$aos_invoices_number
Debiteurnummer	\$accounts_klantennr_c
Factuurdatum	\$aos_invoices_invoice_date
Te betalen voor	\$aos_invoices_due_date
Uw kenmerk	\$aos_invoices_ordernr_klant_c

Omschrijving	PeriodeAantal	Eenheid	Bedrag
\$aos_products_quotes_name	\$aos_products_quotes_product_qty	\$currencies_symbol	\$currencies_symbol
		\$aos_products_quotes_product_unit_price	\$aos_products_quotes_product_total_price
\$aos_products_quotes_description			

<b>Korting</b>	<b>Procent</b>	\$aos_invoices_discount_amount
\$aos_products_quotes_name		\$currencies_symbol
		\$aos_services_quotes_service_unit_price

Wij verzoeken je vriendelijk het totaalbedrag voor de vervaldatum over te maken naar IBAN: NL03GNABA1234567890 t.n.v. ECM2 te Amsterdam onder vermelding van het factuurnummer.

Heb je vragen of opmerkingen over deze factuur, of wil je gebruikmaken van automatische incasso, neem dan contact met ons op .

Met vriendelijke groet,

Administratie ECM2

Voettekst:



RANDEN

Rand links:	15	Rand rechts:	15
Rand boven:	16	Rand onder:	16
Rand koptekst:	9	Rand voettekst:	9

## Hoofdstuk 15. Overige Modules: Mail Merge Reports

De modules in dit gedeelte van de handleiding vallen niet onder een van de ECM2 SuiteCRM standaardpakketten. Wij hebben hier echter wel de nodige ervaring mee.

Met de 'Mail Merge Reports' module is het mogelijk om .docx (Microsoft Word), .odt (OpenOffice, LibreOffice) en .pdf-bestanden te genereren waarin informatie uit SuiteCRM records vooraf is ingevuld. Op deze manier kan je eenmalig een standaard document in Mail Merge invoeren met bijvoorbeeld jouw huisstijl en een tekst, waarvan je vervolgens snel gepersonaliseerde versies kunt creëren voor één of meerdere records uit SuiteCRM. Voor de Mail Merge Reports module is er een originele [Engelstalige handleiding](#) beschikbaar.

Deze module heeft als voordeel dat je:

- ▶ deze kunt gebruiken op elke (custom) module.
- ▶ ook aan een record gerelateerde gegevens kunt meenemen als tabel. Dus bijvoorbeeld een pdf-bestand genereren met de bedrijfsgegevens en een tabel met de personen die daar bij werken.

### 15.1. Sjabloon creëren

Mail Merge werkt op basis van codes die je genereert. In een teksteditor als Word of LibreOffice Writer plak je deze codes in een document. Vervolgens upload je dat document naar Mail Merge. Hierna kan je in de downloads ingevulde waardes op de plaats van de code zien staan.

1. Ga in de modulebalk naar Mail Merge Reports > Beschikbare variabelen lijst & Genereer basis sjabloon.
2. Selecteer de module waarvoor je het document wilt genereren. Een persoonlijke brief is gebaseerd op 'Personen', een offerte op 'Offertes'. In dit voorbeeld gaan we uit van 'Personen'.
3. Je ziet nu alle velden van de module 'Personen'. Als je een veld aan vinkt wordt er in het volgende stadium een code gegenereerd voor dat veld. Verder naar onderen zie je alle modules die aan de module Personen gerelateerd zijn. Ook deze kan je gebruiken bij het genereren van codes .
4. Kies onderaan de pagina een document naam voor het sjabloon, een bestandsformaat en een taal. Klik op genereer, en download het gegenereerde document door op de bestandsnaam te klikken.
  - ▶ Het bestandsformaat bepaalt of jij een Word, PDF of OpenOffice sjabloon aanmaakt.
  - ▶ Met de taal bepaalt je de instellingen voor de weergave van datum, nummers en andere waardes in het sjabloon. Een Nederlandse datum is bijvoorbeeld dd-mm-jjjj, een Anglo-Amerikaanse datum is mm/dd/jjjj.
5. Als je het document opent zie je het onderstaande of iets daarop lijkt. Het volgende is belangrijk:
  - ▶ Bij (1) staat de basiscode. Deze code moet altijd vóór alle andere codes in een document staan. Deze code zal in een uiteindelijk document onzichtbaar zijn.
  - ▶ Bij (2) zie je een code die naar een variabele verwijst. Je kunt deze codes gebruiken in andere documenten, zolang de basiscode er ook instaat. Je moet de basiscode tegelijk met de variabelen genereren.
  - ▶ Het is essentieel dat de codes zonder typefouten worden overgenomen en inclusief de [blokhaken] ervoor en erna. Als een code niet werkt kan het zijn dat jouw tekstverwerker iets aan heeft gepast. Gebruik bij het aanpassen liever LibreOffice. Probeer eerst de code handmatig opnieuw in te typen.

1  
[\[a;block=w:body\]](#)  
**Personen**

2  
**Achternaam** [\[a.last\\_name\]](#)  
**Primair adres Land** : [\[a.primary\\_address\\_country\]](#)  
**Primair adres Plaats** : [\[a.primary\\_address\\_city\]](#)  
**Primair adres Postcode** : [\[a.primary\\_address\\_postalcode\]](#)  
**Primair adres Straat** : [\[a.primary\\_address\\_street\]](#)  
**Voornaam** : [\[a.first\\_name\]](#)

6. Neem de codes op de aangegeven wijze over in jouw document. Denk bij het overnemen aan de basiscode. Je kunt codes voor variabelen hergebruiken. De opmaak van de code wordt ook de opmaak van de uiteindelijke tekst.

[\[a;block=w:body\]](#)

[\[a.first\\_name\]](#) [\[a.last\\_name\]](#)  
[\[a.primary\\_address\\_country\]](#)  
[\[a.primary\\_address\\_street\]](#)  
[\[a.primary\\_address\\_postalcode\]](#) [\[a.primary\\_address\\_city\]](#)

Beste [\[a.first\\_name\]](#),

Dank je voor je bestelling. We gaan er snel mee aan de slag.

Met vriendelijke groet,

Harry

7. Ga nu naar Mail Merge Reports -> Bekijk Document Sjabloon:
- ▶ Klik op de naam die je bij het bestand [4](#) hebt opgegeven.
  - ▶ Verwijder het oude bestand, of download het nog een keer om te bewaren.
  - ▶ Klik op 'bestand kiezen' en kies het door jouw nieuw gemaakte document
  - ▶ Klik dan op 'Bewaar'
  - ▶ Je ziet nu voor welke module het document is aangemaakt.

## 15.2. Documenten aanmaken

1. Ga nu naar die module en kies een record waarvoor je het document wilt aanmaken.



2. In de Overzicht lijst kan je meerdere records selecteren om meerdere documenten aan te maken.
3. Ga naar het driehoekje naast 'Verwijder' en klik op 'Genereer Document'.
4. Ook in de Gedetailleerd overzicht kan je een document aanmaken. Selecteer jouw document, en klik op 'Genereer Document'.
5. Het document wordt gedownload en de variabelen zijn omgezet in de waarden van de records.
6. Is een variabele niet omgezet? Probeer dan om opnieuw alle aanwijzingen in stap [5](#) op te volgen.

Karin van Ommen  
Nederland  
Dam 12  
1100 AB Amsterdam

Beste Karin,

Dank je voor je bestelling. We gaan er snel mee aan de slag.

Met vriendelijke groet,

Harry

**Register**