



**SYSTOPIA**  
ORGANISATIONSBERATUNG

## LEITFADEN FÜR CIVICRM-ANWENDER\_INNEN (GRUNDLAGEN)

Stand: Januar 2016

Dieser Leitfaden wurde erstellt von:

SYSTOPIA Organisationsberatung

Adenauerallee 12-14

53113 Bonn

+49 (0)228 966985-11

info@systopia.de

[www.systopia.de](http://www.systopia.de)

---

Dieses Werk steht unter einer Creative-Commons-Lizenz. Es darf unter folgenden Bedingungen verwendet, vervielfältigt und verändert werden:

- ▶ Nennung des Urhebers
- ▶ keine kommerzielle Nutzung
- ▶ Beibehaltung der Lizenzbedingungen



Weitere Informationen: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/>

# INHALTSVERZEICHNIS

1. Einführung.....	1
2. CiviCRM installieren und konfigurieren – technische Grundlagen.....	3
2.1 Installation.....	3
2.2 Grundkonfiguration.....	3
2.3 CiviCRM und CMS – Integrationsmöglichkeiten in Ihre Website.....	3
3. Kontakte und Beziehungen mit CiviCRM managen.....	4
3.1 Kontaktarten.....	4
3.2 Kontakte anlegen.....	4
3.2.1 Einen Kontakt anlegen.....	4
3.2.2 Hinweis zu automatisch generierten Anreden.....	5
3.3 Kontakte finden und bearbeiten.....	5
3.3.1 Einzelne Kontakte bearbeiten.....	5
3.3.2 Kontakte suchen und finden.....	6
3.3.3 Mehrere Kontakte bearbeiten.....	6
3.4 Kontakte gruppieren und segmentieren.....	7
3.4.1 Statische Gruppen.....	7
3.4.2 Dynamische Gruppen.....	7
3.4.3 Gruppen Verwalten.....	8
3.4.4 Tags.....	8
3.5 Kontakte exportieren.....	8
3.6 Kontakte importieren.....	9
3.7 Beziehungen anlegen.....	10
3.8 Benutzerdefinierte Felder anlegen.....	11
4. Kommunikation und Interaktion.....	12
4.1 Eine begrenzte Anzahl E-Mails oder Briefe verschicken.....	12
4.2 Vordefinition von Vorlagen.....	12
4.3 Massenmails/Newsletter.....	12
4.4 Kontakthistorie.....	14

# 1. EINFÜHRUNG

CiviCRM ist eine freie CRM-Software für Nonprofit-Organisationen. Dabei steht CRM für Constituent Relationship Management (oder auch Customer Relationship Management), was sich grob mit Kontakt- und Beziehungsmanagement übersetzen lässt. Das Hauptziel von CRM ist der gezielte und nachhaltige Aufbau von Beziehungen zu allen Arten von Stakeholdern, die eine Organisation hat.

Weltweit setzen über 10.000 Vereine, Stiftungen, NGOs und Verbände CiviCRM ein. Es bietet nicht nur umfangreiche Funktionen im Bereich der Kontaktverwaltung, sondern auch Unterstützung für viele weitere Aufgaben, die in Management, Administration und Customer Relationship Management (CRM) von Nonprofit-Organisationen anfallen. Zu den Leistungsmerkmalen von CiviCRM zählen u.a. folgende Bereiche:



## KONTAKTE & BEZIEHUNGEN

- ▶ beliebig viele Kontakte und Adressen verwalten
- ▶ Beziehungen zwischen Kontakten erfassen
- ▶ Bildung von Segmenten, Gruppen, Kategorien
- ▶ Kommunikationshistorie
- ▶ Mitgliederverwaltung



## SPENDEN & FUNDRAISING

- ▶ Erfassung von Spenden und Mitgliedsbeiträgen
- ▶ Onlinespenden
- ▶ Dankesbriefe und Spendenquittungen
- ▶ Generierung von Bankeinzügen (SEPA)
- ▶ Einlesen von Kontoauszügen



## NEWSLETTER & MAILINGS

- ▶ Newsletter an beliebig viele Kontakte versenden
- ▶ Öffnungs- und Klickraten nachverfolgen
- ▶ PDF-Briefe generieren
- ▶ personalisierte Ansprache
- ▶ Online-Formulare zur An- und Abmeldung



## EVENTS

- ▶ Online-Anmeldung und Bezahlung
- ▶ Verwaltung von Teilnehmenden und Referenten
- ▶ Namensschilder und Platzkarten
- ▶ automatische E-Mails und Rundschreiben



## GEZIELTE ANALYSEN

- ▶ Auswertung von Spendenaufkommen und Spenderstruktur
- ▶ Erfolgsmessung Ihrer Arbeit und Aktionen
- ▶ einfache Erstellung individueller Berichte (z.B. für strategisches Fundraising)



## FREI, FLEXIBEL UND SICHER

- ▶ dauerhaft lizenzkostenfrei
- ▶ einfach anpass- und erweiterbar
- ▶ volle Kontrolle über Ihre Daten (inkl. Standort)
- ▶ fein abstufbares Rechtesystem
- ▶ Zugriff (auf Wunsch) von überall

Weitere Funktionen werden durch eine stetig wachsende Zahl von Erweiterungen („Extensions“) angeboten. So bietet etwa die Extension CiviHR umfassende Funktionen für die Personalverwaltung.

Ziel dieses Leitfadens ist, neuen/unerfahrenen Benutzerinnen und Benutzern<sup>1</sup> einen schnellen Einstieg und eine gute Orientierung über Funktionsweise und Logik von CiviCRM zu bieten. Demzufolge gehen wir vor allem auf anwendungsorientierte Fragen und nur in Ausnahmefällen auf administrative oder besonders komplexe Aufgaben ein. Wir erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Richtigkeit, bemühen uns

<sup>1</sup> Von hier an verwenden wir entweder die weibliche oder die männliche Form wobei jeweils beide Geschlechter gemeint sind.

aber, den Leitfaden ständig weiter zu entwickeln und wo nötig zu überarbeiten und zu korrigieren. Fragen, Anmerkungen, Kommentare und konstruktive Kritik sind uns sehr willkommen.

Über diesen Leitfaden hinaus gibt es noch weitere empfehlenswerte Informationsquellen:

▶ [StackExchange](#)

StackExchange ist eine Plattform für themenspezifische Fragen und Antworten für Anwender, Administratorinnen und Implementierer. Sie ist eine gute Anlaufstelle bei Fragen oder Problemen, die bei der Nutzung von CiviCRM entstehen können.

▶ [Benutzerhandbuch](#)

Im sehr umfangreichen englischen Benutzerhandbuch wird ausführlich auf die Nutzung und damit zusammenhängende grundlegende Fragen eingegangen. Es eignet sich insbesondere für einen vertieften Einstieg in CiviCRM oder wenn man sich einen neuen Funktionsbereich systematisch erschließen möchte.

▶ [Cookbook](#)

Das CiviCRM-Cookbook ist eine Sammlung so genannter "Rezepte". Jedes Rezept nimmt Bezug auf ein bestimmtes Thema oder Problem in CiviCRM. Daraus ergibt sich eine feste Struktur: jeweils 1 bis 2 Absätze um das Thema oder Problem darzustellen, dann ein Abschnitt "How to do it" mit den erforderlichen Schritten, um das Ziel zu erreichen und ein Abschnitt "How it works" mit einigen Hintergrundinformationen. Zudem gibt es jeweils einen Abschnitt "See also", mit Links zu Online-Ressourcen oder anderen Rezepten im Buch.

▶ [Offizielle Foren](#)

In den englischsprachigen CiviCRM-Foren tauschen sich User, Entwickler und das Core-Team über unterschiedlichste CiviCRM-Themen aus. Seit der Einführung von StackExchange wird das Forum vor allem noch für Diskussionen genutzt, konkrete Fragen hingegen auf der neuen Plattform gestellt und beantwortet.

▶ [IssueTracker \(JIRA\)](#)

Dies ist der offizielle Issue-Tracker von CiviCRM. Hier werden technische Probleme oder neu zu entwickelnde Funktionen erfasst und deren Bearbeitungsstand dokumentiert.

▶ [Mailingliste SfE](#)

Über die deutschsprachige Mailingliste tauschen sich deutsche User über CiviCRM aus. Betreut wird sie vom Verein „Software für Engagierte“, dessen Ziel eine Interessenaggregation von deutschsprachigen CiviCRM-Usern ist.

CiviCRM ist weitgehend individuell anpassbar, und auch die verschiedenen Versionen können funktionale und/oder optische Unterschiede aufweisen. Es kann also sein, dass sich im Detail Unterschiede zu der Instanz von CiviCRM ergeben, mit der Sie – vielleicht jetzt im Moment – arbeiten. Dieser Leitfaden bezieht sich auf eine (deutsch) lokalisierte, ansonsten aber weitestgehend unveränderte Standardinstallation der Version 4.4 unter Drupal 7. Leserinnen sollten zudem beachten, dass viele Funktionen abhängig von den Rechten des eigenen Benutzerkontos und von der globalen Konfiguration der Installation sind. Bestimmte hier beschriebene Funktionen können daher nicht, nur eingeschränkt oder beispielsweise unter anderen Namen zur Verfügung stehen.

CiviCRM ist freie Software und im Original englischsprachig. Die Übersetzung wird von Freiwilligen geleistet und ist noch nicht zu 100% abgeschlossen. Sie finden daher zur Zeit gelegentlich noch unübersetzte Textteile.

Dieser Leitfaden beginnt mit der Darstellung der technischen Grundlagen in Kapitel 2. Dort sind die Installation, die Grundkonfiguration sowie die Integrationsmöglichkeit in Ihre eigene Webseite beschrieben. Das daran anschließende Kapitel 3 enthält Hinweise zum Management von Kontakten und Beziehungen. Es wird ausführlich dargestellt was mit Hilfe von CiviCRM in der Kontaktverwaltung möglich ist. Kapitel 4 beschäftigt sich mit dem Themenfeld Kommunikation und Interaktion. Unter anderem werden dort die Funktionen für Massenmails und Newsletter sowie die Verwendung von Vorlagen vorgestellt.

## 2. CIVICRM INSTALLIEREN UND KONFIGURIEREN – TECHNISCHE GRUNDLAGEN

### 2.1 INSTALLATION

CiviCRM ist eine Webanwendung, d.h. sie wird auf einem Server installiert und ist bei entsprechender Konfiguration mit einem normalen Browser über das Internet nutzbar. Eine lokale Installation z.B. einer Client-Software auf den Arbeitsplatz-Rechnern ist damit nicht notwendig.

Das hat viele Vorteile, bedeutet aber auch, dass für die Installation ein gewisses Maß an technischem Verständnis notwendig ist. Insbesondere sollten Kenntnisse in der Administration von Linux-Servern und ein Grundverständnis der zugrunde liegenden Techniken Apache Webserver, MySQL und PHP vorhanden sein. Alternativ kann jemand mit der Installation beauftragt oder eine fertige Installation von einem Hosting-Anbieter gemietet werden.<sup>2</sup> Wenn Sie sich zunächst nur einen Eindruck von CiviCRM verschaffen möchten, ohne gleich eine eigene Installation aufzusetzen, können Sie das kostenlos in der [Demo-Installation](#) von SYSTOPIA tun.

### 2.2 GRUNDKONFIGURATION

CiviCRM ist in hohem Maße an die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Organisation anpassbar. Ein großer Teil der Konfigurationsmöglichkeiten wird nach der Installation über die Oberfläche vorgenommen. In einer neuen Installation muss dementsprechend zunächst eine Reihe von Einstellungen vorgenommen werden, damit sie vollständig sinnvoll nutzbar ist.

Im Zuge der Grundkonfiguration werden allgemeine Einstellungen in CiviCRM vorgenommen. So können beispielsweise die Voreinstellungen aus dem englischsprachigen Raum oder die Benutzeroberfläche angepasst werden. Im [englischsprachigen Benutzerhandbuch](#) wird detailliert dargestellt welche Arbeitsschritte obligatorisch vor der Inbetriebnahme durchzuführen sind und was optional angepasst werden kann.

### 2.3 CIVICRM UND CMS – INTEGRATIONSMÖGLICHKEITEN IN IHRE WEBSITE

Für das grundlegende Verständnis von CiviCRM und seiner Möglichkeiten ist es wichtig zu wissen, dass CiviCRM keine komplett eigenständige Anwendung ist. Es wird als Modul innerhalb eines sogenannten Content Management Systems (CMS) installiert<sup>3</sup>, mit denen typischerweise Websites verwaltet werden. Es nutzt deren Rechteverwaltung und weitere grundlegende Funktionen; darüber hinaus bietet sich dadurch die Möglichkeit der Integration von CiviCRM und Website, z.B. indem auf der Website in einheitlichem Erscheinungsbild Formulare dargestellt werden, bei denen Dateneingaben direkt in CiviCRM fließen.

In Drupal müssen im Zuge der Grundkonfiguration vorbereitende Schritte durchgeführt werden. Darunter fallen zum Einen Einstellungen im Bereich der Benutzerverwaltung, zum Anderen können zusätzlich Anpassungen des Erscheinungsbilds vorgenommen werden. Zur Konfiguration der Benutzerverwaltung wird in einem ersten Schritt ein CiviCRM-Administrator angelegt. Was dabei bezüglich des Vorgehens zu beachten ist, ist im [englischsprachigen Benutzerhandbuch](#) detailliert dargestellt. Außerdem kann das Erscheinungsbild an das Corporate Design der eigenen Organisation angepasst werden, in dem ein Logo hochgeladen und beispielsweise Farbeinstellungen vorgenommen werden. Zudem kann an dieser Stelle die Startseite ausgewählt werden.

<sup>2</sup> SYSTOPIA bietet in Kooperation mit der Firma Robhost ein Managed Hosting für CiviCRM an, mehr Informationen unter <https://www.systopia.de/civircrm-support>

<sup>3</sup> Aktuell für die Systeme Drupal, Joomla! und Wordpress, wobei die Integration für Drupal am ausgereiftesten ist, so dass dieses CMS auch am häufigsten als CiviCRM-Framework genutzt wird. Wenn nicht besondere Gründe dagegen sprechen, empfehlen auch wir die Nutzung von Drupal.

## 3. KONTAKTE UND BEZIEHUNGEN MIT CIVICRM MANAGEN

Die Logik von CiviCRM ist um Kontakte herum aufgebaut. Es geht darum, Ihre Kontakte zu ordnen und Zusatzinformationen zu erfassen, und letztlich sind an jeder Aktivität, die Sie mit CiviCRM managen können – Mailings, Veranstaltungen, Mitgliederverwaltung, Spenden etc. – Kontakte beteiligt. Um Ihnen ein Verständnis dieser Funktionslogik zu vermitteln, gehen wir in diesem Kapitel zunächst auf Kontakte und zugehörige Grundfunktionen ein.

### 3.1 KONTAKTARTEN

Verschiedene Kontaktarten helfen dabei, Kontakte nach bestimmten Kriterien auffindbar zu machen und sie so gezielter, beispielsweise nach Kundensegmenten, ansprechen zu können. In CiviCRM gibt es standardmäßig die Kontaktarten Person, Organisation und Haushalt:

- ▶ Person: Einzelpersonen
- ▶ Organisation: Firmen, NGOs oder ein anderer rechtlicher/institutioneller Zusammenschluss
- ▶ Haushalt: mehrere Einzelpersonen die zusammen leben (beispielsweise Familien)

Die bestehenden Kontaktarten können bei Bedarf umbenannt werden (dabei sollte man es aber vermeiden, von der Grundlogik der beschriebenen Kategorien abzuweichen). Weiterhin bietet CiviCRM die Möglichkeit, Unterkategorien von Kontaktarten zu erstellen, beispielsweise „Firma“ oder „Stiftung“ als Unterkategorien von Organisationen ([Administration >> Verwaltungskonsolle >> Kontaktarten](#)).

Bei der Erarbeitung eines Nutzungskonzepts für CiviCRM sollten daher zwei Fragen gestellt werden:

- ▶ Welche unterschiedlichen Kontaktarten und ggf. Unterarten bedient unsere Organisation?
- ▶ Welche sinnvollen (Unter-)Kategorien benötigen wir dementsprechend?

Vor allem beim zweiten Punkt sollte bedacht werden, dass eine feinere Kategorisierung zwar mehr Selektionsmöglichkeiten mit sich bringt, die entsprechenden Kontaktmerkmale aber auch mit vertretbarem Aufwand erhebbar und pflegbar sein müssen. In den folgenden Unterkapiteln lernen Sie noch weitere Möglichkeiten kennen, Ihre Kontakte einzuteilen – bei weitem nicht jede Unterscheidung sollte als Kontaktart-Unterkategorie dargestellt werden!

### 3.2 KONTAKTE ANLEGEN

#### 3.2.1 EINEN KONTAKT ANLEGEN

Um einen neuen Kontakt anzulegen wird in der oberen Navigationsleiste der Punkt [Kontakte](#) und dann der entsprechende Unterpunkt, z.B. [Neue Person](#) ausgewählt. Anschließend öffnet sich eine Bearbeitungsmaske, die in mehrere Bereiche unterteilt ist.

Im Bereich [Kontaktdetails](#) können die wichtigsten Kontaktinformationen wie beispielsweise Name, Anrede, E-Mail-Adresse etc. eingegeben werden. Auch der gegenwärtige Arbeitgeber kann hier z.B. festgehalten werden – hierauf wird im Abschnitt [Beziehungen](#) näher eingegangen.

Im Bereich [Adresse\(n\)](#) können beliebig viele Adressen eines Kontakts angelegt werden. Bei jeder Adresse kann festgelegt werden, um welche Kategorie von Adresse es sich handelt, beispielsweise privat oder dienstlich.<sup>4</sup> Weiterhin kann festgelegt werden, ob es sich bei einer Adresse um die Rechnungsadresse und/oder die Hauptadresse eines Kontakts handelt. Schließlich kann ausgewählt werden, dass der Kontakt dieselbe Adresse wie ein anderer Kontakt nutzt. Das macht beispielsweise Sinn, wenn ein Arbeitnehmer die Adresse seines Arbeitgebers mitbenutzen soll.

---

<sup>4</sup> Welche Kategorien zur Auswahl stehen und wie diese benannt sind, kann vom Administrator festgelegt werden.

Im Bereich [Kommunikationspräferenzen](#) kann festgelegt werden, wie der individuelle Kontakt bei der automatischen Generierung von Briefen oder E-Mails angesprochen werden soll. Auch hier gibt es vorgefertigte Grußformeln, die durch eine Administratorin definiert werden können. Es kann aber auch eine komplett individuelle Grußformel festgelegt werden. Weiterhin wird in dem Bereich festgehalten welcher Kommunikationskanal von dem einzelnen Kontakt präferiert wird und wie er/sie ggf. explizit nicht angesprochen werden soll.

Im Bereich [Notizen](#) können individuelle Bemerkungen zu einem Kontakt hinterlegt werden.

Im Bereich [Demografie](#) kann das Geschlecht und das Geburtsdatum des Kontakts angegeben und ggf. vermerkt werden, dass der Kontakt verstorben ist.

Im Bereich [Tags und Gruppen](#) können die Kontakte vorher geschaffenen Gruppen zugewiesen bzw. mit Tags versehen werden. Bei den Tags handelt es sich um eine Art Meta- oder Zusatzinformation, die an den Kontakt angehängt wird. Es handelt sich also um eine Art abstraktes Etikett, eine zusätzliche Auszeichnung, die verwendet werden kann, aber nicht verwendet werden muss. Mit Hilfe dieser Tags können die Kontakte später bspw. selektiert oder gefiltert werden. Ein gängiges Beispiel für ein häufig verwendetes Tag ist ist „VIP“. Wie Tags angelegt und vergeben werden ist im folgenden Kapitel unter dem Punkt 3.4.4 Tags dargestellt.

### 3.2.2 HINWEIS ZU AUTOMATISCH GENERIERTEN ANREDEN

In CiviCRM gibt es, ähnlich wie bei Serienbriefen in einem Textverarbeitungsprogramm, verschiedene Möglichkeiten, die gewünschten Anreden bei Massenmailings generieren zu lassen:

- 1 es ist möglich die zu jedem Kontakt unter  [Kontaktdetails](#) hinterlegte *Anrede* (z.B. „Prof. Dr.“) zu nutzen, dann muss aber zusätzlich darauf geachtet werden, dass die Grußformel geschlechtsspezifisch ist,
- 2 es ist möglich, abhängig von dem unter  [Demografische Informationen](#) hinterlegten  [Geschlecht](#), die korrekte Grußformel generieren zu lassen,
- 3 es ist möglich die für jeden Kontakt unter dem Punkt  [Kommunikationspräferenzen](#) hinterlegte,  [individuelle Grußformel](#) zu nutzen.

Es ist ratsam, sich einmalig festzulegen, da je nach Methode andere Informationen zu Kontakten erhoben und gepflegt werden müssen. Bei Methode 1 werden beispielsweise neben der Anrede auch Informationen zum Geschlecht des Kontakts benötigt. Bei Methode 2 muss nur das Geschlecht des Kontakts bekannt sein, es kann aber weniger fein differenziert werden. Bei Methode 3 können Kontakte sehr individuell angesprochen werden, die gewünschten Grußformeln müssen aber auch konsequent hinterlegt werden. Sinnvoll ist oft, sich daran zu orientieren, welche Informationen zu den bestehenden Kontakten vorhanden sind bzw. kurzfristig erhoben werden können.

Wenn die korrekte Grußformel hinterlegt ist, kann diese in E-Mails bzw. Briefen mit Hilfe eines so genannten Platzhalters (Tokens) ausgegeben werden: {contact.email\_greeting} bzw. {contact.postal\_greeting}.<sup>5</sup>

## 3.3 KONTAKTE FINDEN UND BEARBEITEN

### 3.3.1 EINZELNE KONTAKTE BEARBEITEN

Um einen einzelnen Kontakt zu bearbeiten wird zunächst die Kontaktübersicht aufgerufen, beispielsweise indem auf den Namen des Kontakts in einem Suchergebnis geklickt wird (in Kapitel 3.3.2 ist genauer beschrieben, wie Kontakte gefunden werden können). In der Kontaktübersicht befinden sich alle Informationen, die zu einem Kontakt vorliegen, sortiert in mehrere Reiter. Im Reiter [Zusammenfassung](#), der

---

<sup>5</sup> Es ist auch möglich, Platzhalter mit „wenn-dann-Bedingungen“ zu verbinden. Mehr Informationen dazu finden Sie unter anderem unter: <http://www.systopia.de/blog/smarty-und-civircrm-tokens-ein-kleines-syntax-howto>.



standardmäßig angezeigt wird, sobald der Kontakt aufgerufen wird, befinden sich die wichtigsten Informationen.<sup>6</sup>

Nun gibt es zwei Möglichkeiten. Befindet sich die zu bearbeitende Information im Reiter [Zusammenfassung](#) kann einfach mit dem Mauszeiger über den gewünschten Informationsblock gefahren werden, woraufhin ein Rahmen mit den möglichen Optionen, z.B. [Bearbeiten](#) erscheint. Mit einem Klick kann direkt der entsprechende Block bearbeitet und gespeichert werden, ohne dass dafür in eine umfangreiche Bearbeitungsmaske gewechselt werden muss.<sup>7</sup>

Sollen hingegen mehrere Informationen bearbeitet oder solche, die nicht im Übersichtsreiter enthalten sind, wird in der Kontaktübersicht auf [Bearbeiten](#) geklickt. Daraufhin öffnet sich die Bearbeitungsmaske, in der alle Kontaktinformationen geändert werden können (vgl. 3.2.1 Einen Kontakt anlegen in diesem Leitfaden). Mit dem Klick auf [Speichern](#) werden alle Änderungen übernommen.

### 3.3.2 KONTAKTE SUCHEN UND FINDEN

Um nach einem oder mehreren Kontakten zu suchen, reicht es aus in der Schnellsuche oben links einen Teil des Namens oder der E-Mail-Adresse einzugeben. Für ein etwas umfangreicheres Suchformular wird in der Navigationsleiste [Suche>>Kontakte finden](#) ausgewählt – dort können zusätzlich Kontaktart, Gruppenzugehörigkeit oder Tags des gesuchten Kontakts eingegeben werden.

Wird die [Erweiterte Suche](#) ausgewählt, öffnet sich eine sehr umfangreiche Suchmaske, in der sowohl nach Kontaktmerkmalen und Beziehungen gesucht werden kann (z.B. Name, PLZ-Bereich, Arbeitgeber, ...) als auch nach diversen anderen dem Kontakt zugeordneten Informationen. Zu letzteren gehören beispielsweise eingegangene Spenden und Mitgliedschaften des Kontakts oder auch Rundschreiben, zu deren Empfängerkreis er gehörte. Nachdem beliebig viele Merkmale eingegeben sind, die mit einer *und*- oder *oder*-Logik verknüpft werden, generiert CiviCRM eine Liste von Kontakten mit den zutreffenden Merkmalen. Dabei bestimmt der Verknüpfungsoperator, ob alle Kriterien der Suche erfüllt sein müssen (*und*) oder nur ein Kriterium erfüllt sein muss (*oder*). Mit dem Suchergebnis kann dann auf verschiedene Arten weitergearbeitet werden. Beispielsweise kann an die Kontakte eine E-Mail/ein Brief geschickt werden, sie können zu einer Gruppe hinzugefügt werden, u.v.a.m. Auf die diversen Möglichkeiten wird teilweise im Folgenden noch eingegangen.

Noch komplexere Suchen lassen sich mit dem so genannten Suchgenerator erstellen, weiterhin gibt es vorgefertigte komplexe Abfragen ([spezifische Abfragen](#)), die von der CiviCRM-Community erstellt wurden und nun allen Nutzerinnen zur Verfügung stehen. Auf diese beiden Optionen wird hier nicht genauer eingegangen, da die meisten Suchanforderungen einfacher Anwender mit der einfachen und der erweiterten Suche abgedeckt werden können – Informationen hierzu gibt es beispielsweise im [Online-Handbuch](#).

### 3.3.3 MEHRERE KONTAKTE BEARBEITEN

Es ist auch möglich, dasselbe bzw. dieselben Merkmal(e) bei mehreren Kontakten zur gleichen Zeit zu ändern. Dafür werden die gewünschten Kontakte aus einer Liste selektiert (z.B. einem Suchergebnis, siehe Kapitel 3.3.2) und dann im Ausklappmenü der Punkt *Mehrere Kontakte mittels Profil auf einmal bearbeiten* ausgewählt. Über so genannte Profile (die die Administratorin definieren kann) können ein oder mehrere Kontaktmerkmale geändert werden. Ein Anwendungsbeispiel ist, dass bei allen Kontakten mit dem Geschlecht *weiblich*, die Anrede zu *Frau* geändert werden soll. Standardmäßig können bis zu 100 Kontakte auf einmal geändert werden.

Es ist auch möglich, Änderungen bei einer großen Anzahl Kontakte vorzunehmen, indem die entsprechenden Informationen aus einer externen Liste (im CSV-Format<sup>8</sup>) importiert und die ggf. bereits in CiviCRM

---

<sup>6</sup> Was hier erscheint kann vom Administrator festgelegt werden.

<sup>7</sup> Diese Funktion ist erst ab Version 4.2 verfügbar.

<sup>8</sup> CSV ist die Abkürzung für Comma Separated Value. Bei einer CSV-Datei handelt sich um eine Textdatei, deren enthaltene Werte durch ein Komma (oder ein anderes Zeichen) voneinander getrennt sind. Sie wird zum Austausch einfach strukturierter Daten

vorhandenen Informationen damit überschrieben werden. Nähere Informationen zum Import von Kontakten finden sich in diesem Leitfaden in Kapitel 3.6 und im englischsprachigen [Online-Handbuch](#).

## 3.4 KONTAKTE GRUPPIEREN UND SEGMENTIEREN

Gruppen und Tags eignen sich gut, um Kontakte zu organisieren und zusammenzufassen, beispielsweise solche, die wiederholt per E-Mail oder Brief kontaktiert werden sollen. Dies lässt sich mit nur wenigen Klicks realisieren. Dabei sind sowohl Gruppen als auch Tags Möglichkeiten Kontakte zu markieren und zu kategorisieren. Es ist von dem Einsatzszenario abhängig, welche der beiden Methoden jeweils geeigneter ist. Um zu entscheiden ob die Verwendung eines Tags oder das Anlegen einer Gruppe sinnvoller ist, lohnt es sich die Funktionen der beiden Methoden genauer anzuschauen.

Tags sind dabei eher als beschreibende Elemente von Kontakten, Aktivitäten und Fällen zu verstehen. Gruppen hingegen fassen Kontakte zusammen, die dann eine Einheit bilden, welche beispielsweise für Mailings verwendet werden kann.

Im Folgenden wird nun auf die unterschiedlichen Gruppen, statische und dynamische, sowie auf die Verwendung von Tags eingegangen.

### 3.4.1 STATISCHE GRUPPEN

Statische Gruppen müssen vor der Benutzung angelegt werden. Dies geschieht indem in der Navigationsleiste [Kontakte](#) und anschließend [neue Gruppe](#) gewählt wird. Es besteht dann die Möglichkeit, einen Namen und eine Beschreibung für die Gruppe einzugeben. Weiterhin kann angegeben werden, ob die Gruppe auch eine [Mailingliste](#) ist – nur dann können Nutzer mit entsprechender Berechtigung Massenmailings an die Gruppe schicken. Schließlich lässt sich festlegen, ob es eine übergeordnete Gruppe gibt, also beispielsweise „Ehrenamtliche“ als Eltern-Gruppe von „Studenten“.

Kontakte können z.B. manuell von Benutzerinnen mit entsprechenden Rechten zur Gruppe hinzugefügt oder entfernt werden<sup>9</sup>. Beispielsweise können über eine erweiterte Suche alle gefundenen Kontakte zu einer Gruppe hinzugefügt werden. Es gibt auch verschiedenen Möglichkeiten, dass CiviCRM Kontakte automatisch zu Gruppen hinzufügt (bspw. beim Ausfüllen von Profilen) hierauf wird jedoch an dieser Stelle nicht näher eingegangen.

Eine weitere Möglichkeit eine statische Gruppe anzulegen besteht darin den Punkt [Gruppen verwalten](#) unter dem Menüpunkt [Kontakte](#) in der Navigationsleiste aufzurufen. Es werden alle bestehenden Gruppen angezeigt. Zudem kann an dieser Stelle über den Button [Füge Gruppe hinzu](#) ebenfalls die oben beschriebene Bearbeitungsmaske aufgerufen werden.

Statische Gruppen können auch direkt aus einem Suchergebnis heraus angelegt werden. Dazu werden aus dem Suchergebnis die entsprechenden Kontakte ausgewählt, um dann den Punkt [Kontakt zu Gruppe hinzufügen](#) im Ausklappenmenü auszuwählen. In der sich öffnenden Bearbeitungsmaske ist die Option [neue Gruppe](#) auswählbar, mit der dann eine Gruppe angelegt wird.

### 3.4.2 DYNAMISCHE GRUPPEN

Dynamische Gruppen bieten grundsätzlich dieselben Möglichkeiten wie statische, haben aber einen entscheidenden Unterschied. Kontakte werden nicht manuell hinzugefügt oder entfernt sondern automatisch und zwar aufgrund bestimmter, vorher definierter Kontaktmerkmale.

Beispielsweise kann für die (fiktive) dynamische Gruppe „Mitglieder in NRW“ festgelegt werden, dass darin alle Kontakte enthalten sein sollen, in deren Bundesland-Adressfeld „Nordrhein Westfalen“ steht, und die das Tag „VIP“ haben. Zieht bei diesem Beispiel ein Kontakt aus NRW weg bzw. nach NRW, reicht alleine die

---

verwendet.

<sup>9</sup> Wenn die Gruppe eine Mailingliste ist können Kontakte sich allerdings selbst über einen Abbestelllink aus der Mailingliste austragen – sie sind dann zwar immer noch in der Gruppe, bekommen aber keine Massenmails für diese Gruppe mehr.

Änderung seiner Adresse um ihn automatisch aus der dynamischen Gruppe zu entfernen bzw. ihn zu selbiger hinzuzufügen.

Dynamische Gruppen sind daher sehr gut geeignet, um Kontakte in der Datenbank nach gewünschten Kriterien zu segmentieren und diese dann zielgruppengerecht zu bedienen. Die Qualität der dynamischen Gruppen hängt dabei natürlich von der Qualität und Aktualität der Daten ab, sodass hierauf besonderes Augenmerk gelegt werden muss.

Um eine dynamische Gruppe anzulegen, muss zunächst eine [erweiterte Suche](#) durchgeführt werden, in der alle Kriterien definiert werden, die später auch die dynamische Gruppe haben soll. Anschließend werden alle gefundenen Kontakte markiert und dann im Ausklappmenü [neue dynamische Gruppe](#) ausgewählt. Im Anschluss öffnet sich wieder eine Übersicht, in der Name und Beschreibung angegeben und festgelegt werden können, sowie ob die Gruppe eine [Mailingliste](#) sein soll. Mit einem Klick auf [dynamische Gruppe speichern](#) ist die Gruppe aktiv.

### 3.4.3 GRUPPEN VERWALTEN

Um statische und dynamische Gruppen zu verwalten, wird in der oberen Navigation [Kontakte](#) und dann [Gruppen verwalten](#) ausgewählt. Es wird eine Liste aller verfügbaren Gruppen angezeigt, in der sich jeweils die darin gesammelten Kontakte anzeigen oder aber die Gruppeneinstellungen bearbeiten lassen.

An dieser Stelle ist es auch möglich eine neue statische Gruppe zu erstellen. Über den Button [Füge Gruppe hinzu](#) kann eine Bearbeitungsmaske geöffnet werden, in der Name und eindeutige Beschreibung der neuen Gruppe eingegeben werden. In den folgenden Schritten können dann Kontakte ausgewählt werden, die in der Gruppe enthalten sein sollen.

### 3.4.4 TAGS

Bei Tags handelt es sich um eine Art abstraktes Etikett, also eine zusätzliche Auszeichnung, die zur Kennzeichnung von Kontakten vergeben werden kann. Es können beliebig viele Tags eingesetzt werden. Die Verwendung von Tags ist dabei optional. Bei der Definition von neuen Tags sollte darauf geachtet werden, dass es nicht zu Überschneidungen mit bestehenden Tags kommt. Außerdem ist es ratsam nicht zu viele Variablen zu erstellen, um die Übersichtlichkeit zu wahren. Mit Hilfe der verwendeten Tags können Kontakte zusammengefasst sowie gefiltert werden. Auch Aktivitäten lassen sich damit klassifizieren, im Gegensatz zu Gruppen, die nur bei Kontakten eingesetzt werden können.

Um Tags vergeben zu können, müssen diese im Vorhinein definiert werden. Dazu wird der Punkt [Neue Kategorie \(Tag\)](#) unter [Kontakte](#) in der oberen Navigationsleiste aufgerufen. Eine weitere Möglichkeit Tags anzulegen besteht darin den Pfad [Kontakte>>Kategorien \(Tags\) bearbeiten](#) zu wählen. Dort ist ein Button [Tag hinzufügen](#) enthalten. Über beide Wege wird die Bearbeitungsmaske erreicht. Hier sollten ein klarer und eindeutiger Name und eine erläuternde Beschreibung sowie weitere Eigenschaften hinterlegt werden.

Um Tags zu verändern wird der Menüpunkt [Kategorien \(Tags\) bearbeiten](#) in der Navigationsleiste unter [Kontakte](#) aufgerufen. Es wird eine vollständige Liste aller hinterlegten Tags angezeigt, die dann an dieser Stelle bearbeitet, gelöscht oder zusammengeführt werden können.

## 3.5 KONTAKTE EXPORTIEREN

In manchen Situationen werden Kontaktdaten aus CiviCRM für externe Anwendungen benötigt (beispielsweise Serienbriefe im Textverarbeitungsprogramm) oder sie werden Dritten zur Verfügung gestellt, die keinen Zugang zu der CiviCRM-Installation der Organisation haben. Zu diesem Zweck können die Daten im gängigen CSV-Format exportiert werden.

Um einen Export zu starten müssen zunächst die zu exportierenden Kontakte ausgewählt werden, beispielsweise über eine [erweiterte Suche](#) oder indem die Mitglieder einer Gruppe ausgewählt werden. Dann wird im Ausklappmenü [Kontakte exportieren](#) gewählt und auf [Start](#) geklickt. Anschließend kann ausgewählt

werden, ob die Standardfelder exportiert oder die zu exportierenden Felder selbst ausgewählt werden sollen.<sup>10</sup> Weiterhin lässt sich festlegen, wie mit ggf. vorhanden Kontakte mit derselben Adresse oder solchen, die im selben Haushalt leben verfahren werden soll.

Durch den Klick auf [weiter](#) wird eine CSV-Liste generiert, die heruntergeladen und gespeichert wird. Nun können die Daten zur Erzeugung eines Serienbriefs verwendet oder einem Lettershop-Dienstleister zur Verfügung gestellt werden.

Wenn an den Informationen in der CSV-Liste Änderungen vorgenommen werden, die erhalten bleiben sollen (beispielsweise Adressaktualisierungen), so muss die Liste anschließend wieder von einer Nutzerin mit entsprechenden Rechten in CiviCRM importiert werden. Hierfür ist es sehr wichtig, dass die eindeutige Kontaktidentifikationsnummer (**User-ID**) mit exportiert wird und unverändert bleibt, um beim Import eine einfache Zuordnung der Daten zu ermöglichen.

### 3.6 KONTAKTE IMPORTIEREN

Die manuelle Eingabe von großen Datenmengen kann sehr mühsam sein. Daher können in CiviCRM Kontaktdaten aus externen Quellen automatisch importiert werden. Ein Import von Daten wird in unterschiedlichen Zusammenhängen benötigt. Zum einen lassen sich Datenbestände aus externen Quellen in CiviCRM über einen Datenimport einfach einpflegen. So können beispielsweise Kontakte aus externen Datenbanken oder Tabellen in CiviCRM importiert werden. Dabei ist es möglich sowohl [CSV-Dateien](#) als auch Daten, die auf dem gleichen Server liegen, mittels einer [SQL-Abfrage](#) (für die allerdings Administrationskenntnisse erforderlich sind) zu importieren. Zum anderen können Adressaktualisierungen aus zuvor exportierten Listen wieder eingespielt werden, wie im vorangegangenen Kapitel angedeutet wurde.

Welche vorbereitenden Maßnahmen im Zuge eines Datenimports durchzuführen sind und welche Regeln bei dem Import von Daten beachtet werden sollten, ist ausführlich im [englischsprachigen Handbuch](#) nachzulesen. Im Folgenden sind nun die vier Schritte zum Import von Kontakte über die CSV-Datei dargestellt.

Um Kontakte zu importieren wird [Kontakte >> Kontakte importieren](#) in der Navigationsleiste ausgewählt. In Schritt eins [Datenquelle wählen](#) muss „CSV“ ausgewählt werden. In Abhängigkeit davon verändert sich die Maske, mit der dann die CSV-Datei ausgewählt wird. In der Bearbeitungsmaske werden weitere Importoptionen angeboten. So kann mittels einer Check-Box angegeben werden, ob die erste Zeile der CSV-Datei Spaltenüberschriften enthält. Die Durchführung einer Dublettenerkennung und welche Maßnahmen ergriffen werden, wenn Duplikate gefunden werden, kann ebenfalls ausgewählt werden. Zudem ist es an dieser Stelle möglich eine zuvor gespeicherte Feldzuordnung<sup>11</sup> aus dem Dropdown-Menü auszuwählen bzw. beim ersten Import aus einer neuen Datenquelle die verwendete Zuordnung (Mapping) zu speichern, indem [Speichern Sie diese Feldzuordnung](#) angeklickt wird.

Schritt zwei [Felder zuordnen](#) umfasst das Mapping der Spalten bzw. Felder der Quelldatei auf CiviCRM-Felder. Zuvor sollte sicher gestellt werden, dass die CSV-Datei richtig strukturiert ist. CiviCRM speichert beispielsweise Vor- und Nachnamen, sowie PLZ und Ort in separaten Feldern. Die Inhalte sollten also in der CSV-Datei in einzelnen Spalten vorliegen. Dabei ist die Reihenfolge der Spalten in der CSV-Datei entscheidend, wenn z.B. mehrere Standorte angegeben sind. In dem Fall wird der erste Standort als primäre Adresse angegeben. Auch die Vergabe einer eindeutigen ID ist an dieser Stelle vorzunehmen, nicht nur, wenn Daten aus einer Tabelle in mehreren Importen in CiviCRM eingepflegt werden.

Die Feldzuordnung kann in Schritt zwei manuell vorgenommen werden. Sofern in Schritt eins eine gespeicherte Feldzuordnung ausgewählt wurde, wird die Auswahl in Schritt zwei wiedergegeben. Diese

<sup>10</sup> Wenn häufig dieselben Felder exportiert werden müssen, lässt sich die entsprechende Auswahl auch speichern.

<sup>11</sup> Beim Import von Daten werden die Felder oder Spalten der Quelldatei CiviCRM-Feldern zugeordnet. Dieses „Mapping“ kann gespeichert und bei einem späteren Import mit identischer Struktur wieder verwendet werden.

Auswahl kann verändert werden, falls sie für den aktuellen Import nicht passend ist und im Anschluss gespeichert werden, sofern die Zuordnung erhalten bleiben soll. Sind in der importierten CSV-Datei Spaltenüberschriften angegeben, erscheinen diese in der ersten Spalte auf der linken Seite der Feld-Karte. In den folgenden beiden Spalten werden die Inhalte der ersten beiden Reihen der importierten Daten abgebildet. Die vierte Spalte umfasst das CiviCRM-Feld. Über die Dropdown-Liste in der vierten Spalte können die passenden Feldbezeichnungen ausgewählt und zugeordnet werden.

Die [Vorschau](#) in Schritt drei ermöglicht die Überprüfung des Datenimports. Die Anzahl der zu importierenden Zeilen wird angegeben und die Feldübereinstimmungen können ermittelt werden. Eine Fehlermeldung informiert darüber, inwiefern einzelne Zeilen in der Tabelle die Anforderungen von CiviCRM nicht erfüllen. Über den [Download-Link Fehler](#) können die Fehler in der Datei vor dem Import behoben werden.

Am Ende der Bearbeitungsmaske kann ausgewählt werden, ob die importierten Kontakte zu einer bestehenden oder einer neuen Gruppe hinzugefügt, oder mit einem Tag versehen werden sollen. Die Markierung der importierten Daten hat den Vorteil, dass der Import schnell und einfach wieder gefunden und dann ggf. gelöscht werden kann, falls dies nötig ist.

Im vierten Schritt [Zusammenfassung](#) werden die erfolgreichen Importe, sowie die doppelten Kontakte und Fehler dargestellt. Wenn die Kontakte zu einer Gruppe zusammengefasst oder mit einem Tag versehen wurden, können sie leicht aufgerufen werden. Eine Überprüfung der Datensätze im Anschluss an den Import stellt sicher, dass alle Datensätze so in CiviCRM überführt wurden, wie vorgesehen.

Der Import von relationalen Daten ist im [englischsprachigen Leitfaden](#) anschaulich dargestellt. Auf die Erläuterungen zum Import von Datenobjekten, wie Spenden oder Beziehungen, wird an dieser Stelle verzichtet, da die Darstellung zu umfangreich wäre. In jedem Fall zu beachten ist auch beim Import von Datenobjekten, dass eine eindeutige Zuordnung der Objekte über die Civi-ID in der Kontakt-ID-Spalte sichergestellt werden muss.

### 3.7 BEZIEHUNGEN ANLEGEN

Beziehungen beschreiben einen bestimmten Zusammenhang von zwei oder mehr Kontakten in CiviCRM. Sie ermöglichen die Auswertung relevanter Informationen beispielsweise das Auffinden von Kontakten, die mit einem anderen Kontakt in Zusammenhang stehen. Beziehungen werden in CiviCRM somit angelegt bzw. nach gehalten, um bessere Möglichkeiten zum gezielten Finden von Kontakten mit bestimmten Merkmalen zu haben und Beziehungsmuster auswerten zu können.

In CiviCRM gibt es vorgefertigte Beziehungen, beispielsweise „Arbeitgeber von“/„Arbeitnehmer bei“ oder „Elternteil von“/„Kind von“. Administratoren können bei Bedarf weitere Beziehungen anlegen bzw. bestehende ändern oder umbenennen. Beziehungen haben immer eine A-B-Richtung (z.B. „Arbeitgeber von“) und eine B-A-Richtung (z.B. „Arbeitnehmer bei“). Beziehungen bestehen immer zwischen zwei bestimmten Kontaktarten, also z.B. Person-Person (Eltern-Kind) oder Organisation-Person (Arbeitgeber-Arbeitnehmer). Verwendung und Verwaltung von Beziehungen zählt zu den optionalen Konfigurationsschritten. Eine detaillierte Darstellung sowie Erläuterungen dazu sind im englischsprachigen Leitfaden unter dem [Menüpunkt Beziehungen](#) enthalten.

Beziehungen können sehr wertvolle Informationen liefern, beispielsweise für Fundraiserinnen, die das Spendenaufkommen analysieren oder nur einen Brief pro Haushalt verschicken wollen. Die Beziehungen zu erheben und zu pflegen kann jedoch ressourcenaufwendig sein – demzufolge sollte gut überlegt werden, welche Beziehungen für die eigene Organisation relevant sind und somit genutzt werden.

Um eine Beziehung anzulegen oder zu bearbeiten wird der entsprechende Kontakt aufgerufen und der Reiter „Beziehungen“ ausgewählt – hier werden alle vorhanden Beziehungen sowie die Schaltfläche [Beziehung hinzufügen](#) angezeigt. Wird letztere ausgewählt, kann eine Beziehung definiert und dabei auch festgelegt werden, ob es sich um eine aktive oder inaktive (frühere) Beziehung handelt. Zudem kann ein Start- und

Enddatum der Beziehung bestimmt und Notizen anlegt werden. Besonderheit: Die Beziehung „Arbeitnehmer von“ kann auch direkt im Bearbeitungsmodus der Kontaktübersicht eines Kontakts bearbeitet werden.

### 3.8 BENUTZERDEFINIERTER FELDER ANLEGEN

Bei Feldern im Allgemeinen handelt es sich um Informationseinheiten, die in eine Datenbank eingegeben werden können. Benutzerdefinierte Felder im Besonderen sind eine Gruppe von Feldern, die eine Reihe von Informationen zu einem bestimmten Datensatz enthalten. Benutzerdefinierte Felder ermöglichen es Informationen zu Datensätzen, über die standardmäßig in CiviCRM vorgesehen Informationen hinaus, zu hinterlegen. Sie werden in CiviCRM immer als Set angelegt. Daher handelt es sich beim Anlegen von benutzerdefinierten Feldern um einen zweistufigen Prozess.

In einem ersten Schritt wird der benutzerdefinierte **Feldsatz** als **Feld-Gruppe**, in der die benutzerdefinierten Felder thematisch gebündelt sind, angelegt. In einem zweiten Schritt werden dann die eigentlichen Felder zu dem aktuellen Feldsatz hinzugefügt.

Im Zuge der Feldsatz-Anlage muss die Zuordnung des Feldsatzes zu einem Objekt festgelegt werden. Diese Zuordnung sollte gut überlegt sein, da sie im Nachhinein nicht geändert werden kann. Die Feldsätze können dabei mit unterschiedlicher Tragweite angelegt werden. So können sie beispielsweise allen Kontaktarten, nur einem bestimmten Kontakt-Typ, einer bestimmten Komponente oder einem Element, wie Beziehung oder Gruppe, zugeordnet werden. Ist also der neu angelegte Feldsatz mit dem Kontakt-Typ „Person“ assoziiert, kann dies nicht mehr geändert werden und eine Zuordnung zu einem anderen Objekt ist nicht mehr möglich. Die Beantwortung der folgenden Fragen kann bei der Entscheidungsfindung bezüglich der Zuordnung hilfreich sein:

- ▶ Wie werden die Felder in diesem Satz verwendet werden?
- ▶ Für welche Arten von Kontakten oder Datensätze sind diese Felder geeignet?
- ▶ Sollen die Felder breit eingesetzt werden, oder enthalten sie Informationen ausschließlich zu einem bestimmten Kontakt-Typ?

Sofern die hier aufgeführten Fragen im Vorfeld beantwortet sind, ist die Gefahr überflüssige Felder anzulegen sehr gering. Sie können dann mit der Erstellung des Feldsatzes beginnen. Weitere Fragen sind im [englischsprachigen Leitfaden](#) zu finden.

Um den Feldsatz anzulegen wird [Administration >> Daten und Anzeigen anpassen >> Benutzerdefinierte Felder](#) aufgerufen. In der Bearbeitungsmaske können nun ein Titel, die Art der verwendeten Datensätze, sowie die Anzeigeeigenschaften und Hilfen definiert werden. Anschließend wird der Feldsatz gespeichert. Daraufhin öffnet sich die Bearbeitungsmaske [Name der Feldgruppe – Benutzerdefinierte Felder](#). Hier kann nun die Feldkonfiguration vorgenommen werden. Diese Maske kann auch über folgend Pfad, ausgehend von der Listenübersicht der angelegten Feldgruppen, erreicht werden: [Anzeigen und Bearbeiten von benutzerdefinierten Feldern](#) gefolgt von [neues benutzerdefiniertes Feld erzeugen](#). In der sich öffnenden Bearbeitungsmaske kann nun die Feldkonfiguration vorgenommen werden. Im Zuge dessen können etliche Eigenschaften definiert und Einstellungen vorgenommen werden. Um den Vorgang abzuschließen wird auf [speichern](#) oder [speichern und neu](#) geklickt. So können dann einfach neue benutzerdefinierte Felder hinzugefügt werden.

Soll eine Feldgruppe gelöscht werden, müssen zuerst alle enthaltenen Felder gelöscht werden. Das ist möglich, in dem in der zu löschenden Feldgruppe auf [Benutzerdefinierte Felder ansehen und bearbeiten](#) geklickt wird. Es öffnet sich eine Liste mit den enthaltenen Feldern. Über den Button [more](#) ist eine Auswahl erreichbar, die die Option [Löschen](#) enthält. Dieser Befehl muss anschließend noch einmal bestätigt werden. Sind alle Felder gelöscht, kann auch die Feldgruppe über den selben Weg gelöscht werden.

Weiterführende Informationen und eine [detaillierte englischsprachige Darstellung](#) sind im Internet zu finden.



## 4. KOMMUNIKATION UND INTERAKTION

### 4.1 EINE BEGRENZTE ANZAHL E-MAILS ODER BRIEFE VERSCHICKEN

Aus CiviCRM können direkt E-Mails an Kontakte verschickt oder alternativ PDF-Briefe generiert und anschließend ausgedruckt werden. Um eine Nachricht an einen einzelnen Kontakt zu verschicken, wird dieser aufgerufen, auf [Aktionen](#) geklickt und dann [E-Mail](#) oder [PDF-Brief ausdrucken](#) ausgewählt. Sollen E-Mails oder Briefe an mehrere Kontakte (beispielsweise in einer Gruppe) verschickt werden, so werden die gewünschten Kontakte ausgewählt und dann im Ausklappmenü auf [E-Mail an Kontakte](#) senden bzw. [PDF-Briefe für diese Kontakte generieren](#) angeklickt.

Es öffnet sich ein Editor in den der gewünschte Text eingeben und formatiert oder aus einer externen Anwendung (z.B. MS Word) eingefügt werden kann. Bei Briefen kann zudem ein Seitenformat ausgewählt werden und bei E-Mails können Anhänge, Betreff, Absender- und ggf. zusätzliche Empfängeradressen ausgewählt werden.

Es können vordefinierte Vorlagen verwendet werden, in denen sowohl das gewünschte Layout als auch häufig benötigte Textbausteine enthalten sind. Vorlagen müssen einmalig in HTML erarbeitet und von einem Administrator hinterlegt werden, damit sie für alle Benutzerinnen verfügbar sind. Die E-Mails werden direkt versendet, bei Briefen wird eine PDF-Datei generiert, die dann ausgedruckt und verschickt wird.

In beiden Fällen können Platzhalter, so genannte Tokens, verwendet werden, um die Texte zu individualisieren. Bei Tokens handelt es sich um Seriendruckfelder. Informationen aus der Datenbank, die für jede Empfängerin unterschiedlich sind, können damit in eine E-Mail oder einen Brief eingefügt werden. Wird im Editor beispielsweise „Hallo {contact.first\_name} {contact.last\_name},“ geschrieben, so wird (ebenso wie bei Serienbriefen) bei jeder E-Mail bzw. jedem Brief entsprechend der Vorname und Nachname des Kontakts eingefügt. Wenn die Anrede korrekt definiert ist, kann auch direkt der Platzhalter {contact.email\_greeting} verwendet werden (zu Anreden und Tokens vgl. auch Kapitel 3.2.2).

Die wichtigsten Tokens können direkt per Mausklick eingefügt werden, indem im Editor auf [Token einfügen](#) bzw. [Platzhalter einfügen](#) geklickt und der gewünschten Token aus der Liste gewählt wird. Es können auch sehr komplexe Tokens inkl. „wenn-dann-Bedingungen“ eingesetzt werden – weiterführende Informationen befinden sich im Online-Handbuch im Kapitel [Mail merge functions \(a.k.a. using Tokens\)](#).

### 4.2 VORDEFINITION VON VORLAGEN

Die Vordefinition von Vorlagen ist über zwei Wege möglich. So kann zum einen eine E-Mail oder ein Brief im auch sonst verwendeten Editor entworfen werden. Das Design bzw. die Inhalte können dann über [als Vorlage speichern](#) zur weiteren Verwendung gespeichert werden. Zum anderen kann über den Pfad [Administration >> Kommunikation >> Nachrichtenvorlagen](#) in der Hauptnavigation eine Bearbeitungsmaske geöffnet werden, in der ebenfalls Vorlagen erstellt und gespeichert werden können.

### 4.3 MASSENMAILS/NEWSLETTER

Das oben beschriebene Verfahren zum Versenden von E-Mails ist auf max. 50 Empfängerinnen beschränkt. Für Massenmails ist das Modul CiviMail (in der deutschen Übersetzung „Rundschreiben“) zuständig, das umfassende Funktionalitäten für diesen Zweck bereitstellt.<sup>12</sup> Es kann automatische An- und Abmeldungen zu Newsletter-Gruppen verwalten, nicht erreichbare E-Mail-Adressen sperren und bietet außerdem systematische Auswertungsmöglichkeiten.

---

<sup>12</sup> Beispielsweise muss den Empfängern von Massenmails die Möglichkeit zum Abbestellen gegeben werden.

Rundschreiben werden in CiviCRM an Gruppen (eine oder mehrere) verschickt – die Empfänger müssen also in solchen organisiert sein (siehe Kapitel 3.4). Um ein neues Mailing zu starten, wird in der Navigation [Rundschreiben >> Neues Rundschreiben](#) ausgewählt. Es öffnet sich eine Eingabemaske (die erste von fünf), in der Empfängergruppen ein- und ausgeschlossen sowie das Mailing einer Kampagne zuordnet werden können. Außerdem kann dem Mailing ein interner Namen geben werden – dieser sollte aussagekräftig sein, um das Rundschreiben später identifizieren zu können.

Auf der zweiten Seite können diverse Optionen ausgewählt werden, mit denen die Resonanz auf das Mailing ausgewertet werden kann, z.B. Öffnungs- und Klickraten.

Auf der dritten Seite wird das Mailing gestaltet. Sie können entweder den Text direkt eingeben, eine Vorlage verwenden, oder eine HTML-Datei hochladen (beispielsweise einen fertig gestalteten Newsletter). Ergänzend können Sie auch noch eine „nur-Text-Version“ anlegen. Diese wird Empfängerinnen angezeigt, die in ihrem E-Mail-Client Mails HTML standardmäßig deaktiviert haben.<sup>13</sup> Auch hier können die oben beschriebenen Token verwendet werden.

Aus rechtlichen Gründen müssen im Nachrichtentext zwei Tokens enthalten sein: Der Token {domain.address} fügt die in CiviCRM hinterlegte Adresse Ihrer Organisation ein. Die Hinterlegung der Adresse der Organisation erfolgt im Zuge der Grundkonfiguration und ist auch an der entsprechenden Stelle im Anhang A.1 detailliert dargestellt. Mit dem zweiten Token {action.optOutUrl} oder {action.unsubscribeUrl} kann der Empfänger sich von allen zukünftigen Mailings Ihrer Organisation bzw. der spezifischen Mailinggruppe abmelden. Es generiert einen Link in der E-Mail, der dem Empfänger – in der Regel im Fußbereich – zum Abmelden angeboten wird, z.B.: „Um keine weiteren E-Mails von uns zu empfangen, klicken Sie [hier](#).“ Wenn Sie mehr als ein unterschiedliches Massenmailing haben (z.B. Newsletter zu mehreren Themen) empfehlen wir stark den Token {action.unsubscribeUrl}. Damit verbleibt der Empfänger ggf. in anderen Mailinggruppen, anstatt gleich von allen abgemeldet zu werden.<sup>14</sup> Die Option zum Abmelden von allen Mailings muss natürlich zusätzlich gegeben werden.

Sofern sich der Kontakt über die oben beschriebene Funktion von einem Mailing abgemeldet hat, werden ihm keine weiteren Mails mehr über die CiviMailing-Funktion zugesendet. Der Kontakt bleibt jedoch in der entsprechenden Gruppe. Es ist weiterhin möglich dem Kontakt automatische Benachrichtigungen zukommen zu lassen, wie z.B. eine Anmeldebestätigung zur Teilnahme an einer Veranstaltung. Zudem besteht die Möglichkeit dem Kontakt manuell Mails zu senden.

Auf der vierten Seite lässt sich eine Vorschau des Mailings anzeigen und eine Test-E-Mail an eine E-Mail-Adresse oder eine Gruppe verschicken. Es ist sehr ratsam, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen!

Auf der fünften und letzten Seite kann die E-Mail schließlich sofort versendet oder aber der Versand terminiert werden. Letzteres ist dann sinnvoll, wenn die Empfänger das Mailing zu einer bestimmten Zeit bekommen sollen, oder die Leistungsressourcen des Servers bei sehr großen Mailings dadurch geschont werden sollen, dass das Mailing zu einer Uhrzeit versendet wird, zu der der Server gewöhnlich nicht anderweitig benötigt wird.

---

13 Alternativ steht ein Token mit einem Permalink zu dem erstellten Mailing zur Verfügung. Damit können Sie im Kopfbereich der Mail einen Hinweis generieren: „Wenn diese Mail nicht richtig dargestellt wird, klicken Sie > hier. (Link).“

14 Ein vollständiger E-Mail-Fußbereich könnte zum Beispiel so aussehen:

*Dieser Newsletter ist ein Service von ORGANISATION und erscheint alle 6 Wochen. Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr erhalten möchten, klicken Sie bitte [hier](#) (Link: {action.optOutUrl}). Wenn Sie gar keine Nachrichten mehr von ORGANISATION erhalten wollen, klicken Sie bitte [hier](#) (Link: {action.unsubscribeUrl}).*

---

ORGANISATION  
{domain.address}



## 4.4 KONTAKTHISTORIE

Ein wesentliches Merkmal eines professionellen CRMs ist, dass die Kommunikation, die zwischen Kontakten und der eigenen Organisation stattgefunden hat, für alle berechtigten Benutzer einfach nachvollziehbar ist. In CiviCRM gibt es hierzu für jeden Kontakt eine Aktivitätenhistorie.

Wird die Kontaktübersicht aufgerufen und auf den Reiter [Aktivitäten](#) geklickt, wird eine umsichtbare Liste aller dem Kontakt zugeordneten Aktivitäten angezeigt. Viele Aktivitäten werden standardmäßig aufgezeichnet, beispielsweise wenn dem Kontakt aus CiviCRM heraus eine E-Mail geschickt oder ein PDF-Brief für ihn ausgedruckt wird.

Andere mit dem Kontakt zusammenhängende Aktivitäten<sup>15</sup>, wie beispielsweise eingehende/abgehende Anrufe oder eingegangene E-Mails/Briefe können manuell festgehalten werden.<sup>16</sup> Aktivitäten können auch mit Anhängen versehen werden – so können relevante, mit einem Kontakt zusammenhängende Dokumente auch in CiviCRM gespeichert werden.

Um eine Aktivität manuell anzulegen bzw. aufzuzeichnen, wird aus dem Ausklappmenü im Reiter [Aktivitäten](#) die gewünschte Aktivität ausgewählt und über die Eingabemaske die entsprechenden Informationen hinterlegt und anschließend durch klicken auf [speichern](#) festgehalten. Es sollte insbesondere darauf geachtet werden, dass der Status der Aktivität (z.B. geplant, abgeschlossen, abgebrochen) richtig gesetzt ist.

Aktivitäten können terminiert, priorisiert und anderen CiviCRM-Nutzern zugewiesen werden. Bei konsequenter Nutzung erleichtert CiviCRM so auch die Zusammenarbeit in Teams und eröffnet die Möglichkeit für individuelle Nutzungsszenarien.

---

15 CiviCRM verfügt über ein Reihe vorgefertigter Aktivitäten, wie beispielsweise Treffen, Anrufe, eingehende E-Mails u.v.a.m.. Ihr Administrator kann neue Aktivitäten mit unterschiedlichen Eigenschaften im Administrationsmenü definieren – mehr Informationen [hier](#).

16 Auch eingehende E-Mails und Anrufe können u.U. automatisch aufgezeichnet werden, wenn entsprechende Funktionen und Schnittstellen, beispielsweise zur Telefonanlage geschaffen werden. Auf diese individuellen Anpassungen wird hier jedoch nicht weiter eingegangen.