

EEE-Cloud-CRM

Anleitung

Schritt für Schritt durch den Arbeitsalltag

Über diese Anleitung

Diese Anleitung zeigt Ihnen, wie Sie mit EEE-Cloud-CRM arbeiten: Kunden anlegen, Angebote und Rechnungen schreiben, Zahlungen buchen, Projekte und Aufgaben führen, E-Mails bearbeiten und die Fachmodule der EEE-Cloud nutzen.

Die Einrichtung Ihrer Installation – Firmendaten, Rechnungsnummern, Steuersätze, Ausgabenkategorien, Support-Abteilungen, Interessenten-Status, Vorlagen, Mitarbeiterrechte – übernimmt die EEE-Cloud für Sie. Alles, was unter **Setup** liegt, ist deshalb nicht Teil dieser Anleitung. Wenn dort etwas geändert werden soll, schreiben Sie uns.

So ist die Anleitung aufgebaut:

- Teil 1 – Die Oberfläche: Anmelden, Seitenmenü, Kopfleiste, Dashboard
- Teil 2 – Die Standardfunktionen: Kunden, Interessenten, Angebote, Rechnungen, Zahlungen, Gutschriften, Ausgaben, Verträge, Projekte, Aufgaben, Zeiterfassung, Support, Kalender, Auswertungen
- Teil 3 – EEE-Cloud Office: Objekte, Energieberatungsprojekte, Unterlagen, Fristen, Rechner, Baubegleitung, Textbausteine
- Teil 4 – Weitere Module: Widerrufe, E-Mail, Newsletter, Reisekosten, Signatur, Datei-Viewer, App
- Anhang – Schnellreferenz und Artikelkatalog

Lesehilfe: Menüpunkte, Reiter und Schaltflächen stehen **fett**. Ein Pfeil (→) bedeutet: erst das eine anklicken, dann das nächste. Felder mit einem Sternchen im Formular sind Pflichtfelder – ohne sie lässt sich nicht speichern.

Ein Hinweis vorab: Wenn beim Klick auf **Speichern** scheinbar nichts passiert, ist meist ein Pflichtfeld außerhalb des sichtbaren Bereichs leer. Scrollen Sie nach oben und suchen Sie den roten Hinweis „Dieses Feld ist ein Pflichtfeld“.

Teil 1 – Die Oberfläche

1.1 Anmelden

1. Rufen Sie die Adresse Ihrer Installation mit dem Zusatz */admin* im Browser auf.
2. Geben Sie E-Mail-Adresse und Passwort ein.
3. **Angemeldet bleiben** nur an Ihrem eigenen Gerät anhängen.
4. **Anmelden**.

Passwort vergessen? Unter dem Anmeldeformular auf **Passwort vergessen** klicken, E-Mail-Adresse eingeben, dem Link in der Mail folgen.

1.2 Die Profil-Kachel

Links oben über dem Menü steht Ihre Profil-Kachel mit Bild, Name und E-Mail-Adresse. Ein Klick darauf öffnet:

- **Mein Profil** – Ihre Daten, Ihr Foto, Ihre E-Mail-Signatur
- **Meine Zeiterfassung** – alle von Ihnen erfassten Zeiten
- **Profil bearbeiten** – Passwort, Telefonnummer, Sprache ändern
- **Abmelden**

1.3 Das Seitenmenü

Das Seitenmenü links führt zu allen Bereichen. Über das Symbol mit den drei Strichen oben links klappen Sie es ein und aus. Die für Sie wichtigen Einträge:

- **Dashboard** – Ihre Startseite
- **Kunden**
- **Vertrieb** → **Angebote, Rechnungen, Zahlungen, Gutschriften, Vorlagen** (Ihr Artikelkatalog), **Zusatztexte** (Textbausteine für Belege)
- **Ausgaben**
- **Verträge**
- **E-Mail** → **Postfach, Mein Konto**
- **EEE-Cloud Office** – die Fachmodule, siehe Teil 3
- **Projekte, Aufgaben, Support**
- **Widerrufe**
- **Newsletter**
- **Interessent**
- **Angebotsanfrage** – Anfragen von Ihrer Website
- **Knowledgebase**
- **Tools** → **Medien, Massen PDF Exporter, Kalender, Ankündigungen, Aktivitäten**
- **Auswertungen**
- **Reisekosten, Routen**
- **Signatur Manager** → **Meine Signatur**
- **App** – das CRM als App installieren

Die Einträge **Abonnements, Setup** sowie unter EEE-Cloud Office **KI-Anbieter, Diagnose, EEE-Cloud Anbindung** und **BAFA-Formulare** sind Verwaltungsfunktionen und werden von uns betreut.

1.4 Die Kopfleiste

Von links nach rechts:

- **Lupe** – Suche über alle Bereiche: Kundenname, Rechnungsnummer, Telefonnummer, Betreff einer Aufgabe.
- **Plus-Symbol** – Schnellanlage: Rechnung, Angebot, Gutschrift, Kunde, Projekt, Aufgabe, Interessent, Betriebsausgabe, Vertrag, Artikel, Ticket, Termin – ohne erst ins Menü zu gehen.
- **Ihr Name** – dasselbe Menü wie die Profil-Kachel.
- **Geschenk-Symbol** – „Was gibt's Neues?": Neuerungen des Systems.
- **Häkchen mit Zähler** – **ToDo's**, Ihre persönliche Aufgabenliste.
- **Uhr mit Zähler** – Zeiterfassung: **Stoppuhr starten, Alle Zeiterfassungen anzeigen.**
- **Glocke** – Benachrichtigungen (neue Aufgabe, Angebot angesehen, Zahlung eingegangen); **Alle als gelesen markieren.**

1.5 Das Dashboard

Nach der Anmeldung sehen Sie Kacheln mit ausstehenden Rechnungen, konvertierten Interessenten, dem Rechnungs- und Angebotsüberblick nach Status, Ihren Aufgaben und Terminen. Kacheln ordnen Sie per Ziehen am Griff links neu an; über **Dashboard-Optionen** blenden Sie sie ein oder aus.

Teil 2 – Die Standardfunktionen

2.1 Kunden und Kontakte

Ein **Kunde** ist der Auftraggeber: eine Privatperson, eine Eigentümergemeinschaft, eine Hausverwaltung, ein Betrieb. Zu jedem Kunden gehören ein oder mehrere **Kontakte** – die Personen, mit denen Sie tatsächlich sprechen und die Ihre Angebote und Rechnungen per E-Mail bekommen. Bei Privatkunden ist der Kunde meist gleichzeitig der einzige Kontakt.

Kunde anlegen

1. **Kunden → Kunde erstellen** (oder Plus-Symbol → **Kunde**).
2. Reiter **Kunden Details**:
 - **Firma** – bei Privatpersonen den vollständigen Namen eintragen (z. B. „Max Müller“ oder „Eheleute Müller“). Ohne diesen Eintrag hat der Kunde keinen Namen.
 - **Steuernummer, Telefonnummer, Webseite**
 - **Gruppe** – Kundengruppe (z. B. Privatkunde, WEG, Hausverwaltung), sofern für Sie angelegt
 - **Währung** – EUR
 - **Adresse, Stadt, Bundesland, PLZ, Land** (die Länderliste ist englisch: „Germany“)
 - Der Schalter oben („Den vollen Namen des Hauptkontakts auf Rechnungen ... anzeigen“) setzt zusätzlich den Namen des Ansprechpartners auf die Belege – sinnvoll bei Firmenkunden.
3. Reiter **Rechnung & Versand**: Rechnungs- und Versandadresse. Mit **Gleich wie Kunden Info** übernehmen Sie die Adresse aus dem ersten Reiter. Nur ausfüllen, wenn die Rechnung an eine andere Adresse geht als die Objektadresse.
4. **Speichern und Kontakt erstellen** – so legen Sie in einem Zug den Ansprechpartner an. **Speichern** allein, wenn Sie den Kontakt später ergänzen.

Kontakt anlegen

Kontakte legen Sie direkt nach dem Kunden an oder später über die Kundenakte → Reiter **Kontakte** → **Neuer Kontakt**. Es öffnet sich ein Dialogfenster.

1. **Vorname, Nachname, E-Mail** (Pflicht), **Position, Telefonnummer**, optional **Profil Bild**.
2. **Passwort**: Jeder Kontakt erhält einen Zugang zum Kundenportal. Klicken Sie auf das **Kreisfeil-Symbol** neben dem Feld – das CRM erzeugt ein sicheres Passwort. Das Auge-Symbol zeigt es an.
3. **Haupt Ansprechpartner** bleibt beim ersten Kontakt angehakt. Der Hauptkontakt erhält Angebote, Rechnungen und Newsletter.
4. Die beiden Häkchen **Versende keine Willkommens E-Mail** und **Kennwort per E-Mail versenden** lassen Sie **leer**. Der Kontakt bekommt dann genau eine Willkommens-E-Mail mit seinen Zugangsdaten. Setzen Sie **Kennwort per E-Mail versenden** zusätzlich, gehen zwei Mails hinaus.
 - Soll der Kunde vorerst keine Mail bekommen (z. B. reiner Adressdatensatz), haken Sie nur **Versende keine Willkommens E-Mail** an.
5. **Berechtigungen** – was der Kontakt im Kundenportal sieht: Rechnungen, Angebot, Verträge, Support, Projekte. Standard: alles an.
6. **E-Mail Benachrichtigungen** – wozu der Kontakt Mails bekommt: Rechnung, Angebot, Gutschrift, Projekt, Tickets, Aufgabe, Vertrag. Standard: alles an.
7. **Speichern**.

Ohne Kontakt fehlt dem Kunden die E-Mail-Adresse – Angebote und Rechnungen lassen sich dann nicht senden, und das Pflichtfeld E-Mail in den Belegen bleibt leer.

Die Kundenakte

Klicken Sie in der Kundenliste auf einen Namen. Oben stehen **Login als Kunde** (siehe 2.10) und **löschen**. Die Akte hat diese Reiter:

- **Profil** – Stammdaten bearbeiten
- **Kontakte** – Ansprechpartner anlegen, bearbeiten, deaktivieren
- **Notizen** – interne Notizen, für den Kunden unsichtbar
- **Widerruf** – Zustimmungen und Widerrufe dieses Kunden (siehe 4.1)
- **Abrechnung, Rechnungen, Zahlungen, Gutschriften, Angebote** – alle Belege dieses Kunden, jeweils mit Neu-Schaltfläche
- **EEE-Cloud Office** – Objekte, Fachprojekte und Rechner dieses Kunden (siehe Teil 3)
- **Ausgaben, Verträge, Projekte, Aufgaben, Tickets**
- **Dateien** – Dokumente hochladen; mit **Für Kunde sichtbar** erscheinen sie auch im Kundenportal
- **Tresor** – Zugangsdaten des Kunden (z. B. Login zum Wechselrichter-Portal), verschlüsselt und nur für Mitarbeiter
- **Erinnerungen** – Wiedervorlagen mit Datum, Uhrzeit und Mitarbeiter
- **Karte** – Standort, sobald eine Adresse hinterlegt ist

Reiter mit Inhalt zeigen die Anzahl als kleine Ziffer.

Kunden suchen, filtern, exportieren

In der Kundenliste tippen Sie in das Suchfeld über der Tabelle. Über die Spaltenköpfe sortieren Sie; **Export** speichert die Ansicht als Excel- oder CSV-Datei.

Kunden deaktivieren statt löschen

Kunden mit Rechnungen sollten Sie nicht löschen – die Buchhaltung braucht die Historie. Nehmen Sie stattdessen in der Kundenliste den Haken bei **Aktiv** heraus. Der Kunde verschwindet aus den Auswahllisten, bleibt aber mit allen Belegen erhalten.

2.2 Interessenten

Wer anfragt, aber noch keinen Auftrag erteilt hat, wird als Interessent geführt.

Interessant anlegen

1. **Interessant** → **Interessant hinzufügen** (oder Plus-Symbol → **Interessant**). Es öffnet sich ein Dialogfenster.
2. **Interessenten Status** (Pflicht, z. B. Neu, Kontaktiert, Angebot erstellt) und **Quelle** (Pflicht: Website, Empfehlung, Google ...).
3. **Zugewiesen** – wer sich kümmert. **Tags** nach Bedarf.
4. **Name** (Pflicht), **Position**, **E-Mail Adresse**, **Webseite**, **Telefon**, **Unternehmen**, Adresse.
5. **Interessenten Wert** – der erwartete Auftragswert in Euro; erscheint in der Liste und in der Auswertung.
6. **Beschreibung** – worum geht es.
7. **Öffentlich**: angehakt sehen alle Mitarbeiter den Interessenten, sonst nur der Zugewiesene.
8. **Heute kontaktiert** ist vorangehakt und setzt das Datum des letzten Kontakts.
9. **Speichern**.

Anfragen über das Formular Ihrer Website (Menüpunkt **Angebotsanfrage**) landen automatisch hier.

Mit Interessenten arbeiten

Klicken Sie auf den Namen. Die Interessentenakte hat die Reiter **Profil**, **Aufgaben**, **Anhänge**, **Erinnerungen**, **Notizen** und **Aktivitätslog**.

- Nach jedem Telefonat eine **Notiz** schreiben – so weiß auch ein Kollege, was besprochen wurde.
- **Erinnerung** für den nächsten Anruf setzen.
- Status im Profil ändern, sobald es weitergeht.
- Unter **Mehr: Als verloren markieren, Als Müll markieren** (Spam), **Interessant löschen**. Verlorene Interessenten bleiben für die Auswertung erhalten.

Interessant zum Kunden machen

Erteilt der Interessent den Auftrag: Akte öffnen → **Zu einem Kunden umwandeln**. Der Dialog hat Name, E-Mail, Unternehmen, Telefon und Adresse bereits übernommen. Erzeugen Sie das **Passwort** über den Kreispfeil, lassen Sie beide Mail-Häkchen leer (eine Willkommens-Mail mit Zugangsdaten geht hinaus) und klicken Sie **Speichern**. Der Kunde ist angelegt, der Interessent gilt als gewonnen.

2.3 Angebote

Ein Angebot ist Ihr verbindliches Leistungsversprechen. Es wird als PDF erzeugt, per E-Mail verschickt und vom Kunden online angenommen. An einigen Stellen nennt das System das Angebot „Kostenvoranschlag“ – gemeint ist dasselbe.

Angebot erstellen

1. **Vertrieb** → **Angebote** → **Angebot erstellen** (oder Plus-Symbol → **Angebot**).
2. **Kunde** wählen (Suchfeld). Adresse und E-Mail des Hauptkontakts werden übernommen. Wichtig: erst den Kunden wählen, dann Adressfelder anpassen – die Kundenauswahl überschreibt sie.
3. **Angebots-Nummer** ist fortlaufend vorbelegt. **Datum** heute, **Gültig bis** ist mit der Standardfrist vorbelegt und kann je Angebot geändert werden.
4. **Status** bleibt auf **Entwurf**, bis Sie senden. **Referenz #** für eine Vorgangsnummer des Kunden, **Mitarbeiter** ist vorbelegt, **Admin Notiz** für interne Bemerkungen.
5. **Rabatt Art**: Kein Rabatt, vor Steuern oder nach Steuern.
6. **Positionen** – zwei Wege:

- **Aus dem Artikelkatalog:** Im Auswahlfeld **Hinzufügen** über der Tabelle einen Artikel wählen (z. B. „Individueller Sanierungsfahrplan (iSFP)“, 1.349,00 €). Beschreibung und Preis werden eingesetzt; die Positionen des Katalogs stehen im Anhang.
 - **Von Hand:** In der leeren Zeile **Beschreibung, Lange Beschreibung, Menge, Einheit, Preis** und **Steuer** eintragen und rechts auf das blaue **+** klicken.
 - Je Position außerdem möglich: **Rabatt %, Anpassung** und das Kästchen **Dieses Element ist optional** – der Kunde kann die Position bei der Annahme abwählen (praktisch für Zusatzleistungen wie Blower-Door-Test).
 - **Menge zeigen als:** Anzahl, Stunden oder Menge/Stunden.
 - Reihenfolge ändern Sie durch Ziehen am Griff links der Zeile.
- 7. Kundennotiz** erscheint auf dem Angebot; **Allgemeine Geschäftsbedingungen** sind vorbelegt.
- 8. Speichern** – oder **Speichern und Senden**, wenn das Angebot sofort hinausgehen soll.

Angebot senden und verfolgen

Nach dem Speichern sehen Sie das Angebot mit seiner Nummer (EST-...) und den Reitern **Angebot, Aufgaben, Aktivitätslog, Erinnerungen, Notizen**.

- **E-Mail-Symbol** – Angebot an den Kunden senden; Betreff und Text sind vorbelegt, die PDF hängt an. Status wechselt auf **Versendet**.
- **PDF-Symbol** – Vorschau, Download, Druck.
- **Bearbeiten** – solange der Status Entwurf oder Versendet ist.
- **Erinnerungen** – Wiedervorlage zum Nachfassen.
- **Mehr** → **Kostenvoranschlag als Kunde anzeigen** (die Sicht des Kunden im Portal), **Anlage hinzufügen, In Projekt umwandeln, Als Versendet/Abgelaufen/Abgelehnt/Angenommen markieren, Angebot kopieren, Angebot löschen**.

Öffnet der Kunde das Angebot im Portal, sehen Sie das im **Aktivitätslog**. Nimmt er an, erhalten Sie eine Benachrichtigung und der Status steht auf **Angenommen**. Eine telefonische Zusage können Sie über **Mehr** → **Als Angenommen markieren** eintragen – das ist jedoch nicht empfohlen: Ohne die Annahme im Kundenportal fehlen Ihnen die Unterschrift des Kunden, die dokumentierte Widerrufsbelehrung und die Zustimmung zum vorzeitigen Leistungsbeginn (siehe 4.1). Im Streitfall haben Sie dann keinen Nachweis. Bitten Sie den Kunden stattdessen, das Angebot im Portal anzunehmen.

Angebot in Rechnung umwandeln

Angebot öffnen → grüne Schaltfläche **In Rechnung umwandeln** → Pfeil daneben:

- **Konvertieren und als Entwurf speichern** – die sichere Wahl: Sie prüfen die Rechnung, bevor sie eine Nummer bekommt.
- **Konvertieren** – legt die Rechnung sofort an.

Angebot kopieren

Für ähnliche Aufträge: **Mehr** → **Angebot kopieren**. Sie erhalten ein neues Angebot mit denselben Positionen.

2.4 Rechnungen

Rechnung erstellen

Der übliche Weg ist die Umwandlung aus dem Angebot (2.3). Für Rechnungen ohne Angebot: **Vertrieb** → **Rechnungen** → **Rechnung erstellen** (oder Plus-Symbol → **Rechnung**). Die Felder entsprechen dem Angebot; zusätzlich:

- **Fälligkeitsdatum** – vorbelegt mit dem Standard-Zahlungsziel, änderbar.
- **Zahlungsarten** – welche Zahlungswege auf der Rechnung stehen.

- **Wiederkehrende Rechnung** – für laufende Leistungen (monatliche Baubegleitung): Rhythmus und Anzahl der Wiederholungen wählen; die Folgerechnungen werden automatisch erzeugt.

Entwurf und Rechnungsnummer

Eine Rechnung im Status **Entwurf** trägt die Kennzeichnung INV-DRAFT und noch keine endgültige Nummer. Die Nummer wird erst vergeben, wenn Sie die Rechnung senden, **Als versendet markieren** oder eine Zahlung buchen. Ab dann ist sie fest und die Rechnung darf nicht mehr gelöscht werden – Korrekturen laufen über eine Gutschrift (2.6).

Rechnung senden

Rechnung öffnen → **E-Mail-Symbol**. Die PDF hängt automatisch an; sie enthält den **GiroCode** (siehe 4.7), mit dem Ihr Kunde per Banking-App bezahlt. Zusätzlich zur PDF wird die Rechnung als **digitale Rechnung im XML-Format** mitgesendet – Geschäftskunden können sie damit direkt in ihre Buchhaltung einlesen, wie es die E-Rechnungspflicht seit 2025 vorsieht. Für Sie ändert sich nichts; beide Dateien gehen mit derselben Mail hinaus. Status: **Nicht bezahlt**.

Hinweis: Das Modul **ZUGFeRD-Rechnung** ist in Arbeit und ersetzt bis November 2026 das XML-Rechnungsmodul. ZUGFeRD bettet die XML-Daten direkt in die PDF ein, sodass nur noch eine Datei verschickt wird.

Die Rechnungsansicht

Reiter **Rechnung, Aufgaben, Aktivitätslog, Erinnerungen, Notizen**. Schaltflächen: **Bearbeiten, PDF anzeigen / herunterladen / drucken, Zahlung, Aufgabe erstellen, Rechnungserinnerung erstellen**. Unter **Mehr**: **Rechnung als Kunde zeigen, Gutschrift erstellen, Anlage hinzufügen, Rechnung kopieren, Als versendet markieren, Als Abgebrochen markieren, Rechnung löschen** (nur Entwürfe).

Zahlung erfassen

1. Rechnung öffnen → **Zahlung**.
2. **Erhaltener Betrag** ist mit dem offenen Betrag vorbelegt – bei Teilzahlung den tatsächlichen Betrag eintragen.
3. **Zahlungsdatum, Zahlungsart** (Bank), **Transaktions-ID** (z. B. aus dem Kontoauszug), **Eine Notiz hinzufügen**.
4. **Keine Zahlungsbestätigung per E-Mail an den Kundenkontakt senden** – leer lassen, wenn der Kunde eine Bestätigung bekommen soll.
5. **Speichern**. Sie landen auf dem Zahlungsbeleg. Der Status der Rechnung wechselt auf **Bezahlt** oder **Teilzahlung eingegangen**.

Alle Zahlungen finden Sie unter **Vertrieb → Zahlungen**.

Erinnerung und Mahnung

Überfällige Rechnungen erscheinen im Dashboard unter **Überfällig**. Rechnung öffnen → **Rechnungserinnerung erstellen**: Sie wählen Datum und Text; die Erinnerung geht per E-Mail an den Kunden und Sie werden benachrichtigt. Der Aktivitätslog zeigt, wann welche Erinnerung ging.

Anzahlung und Schlussrechnung

Anzahlungsrechnung als normale Rechnung mit einer Position „Anzahlung 50 % auf Auftrag ...“. In der Schlussrechnung eine Position mit negativem Betrag „abzüglich Anzahlung Rechnung Nr. ...“ einfügen.

Rechnung stornieren

Rechnung öffnen → **Mehr** → **Als Abgebrochen markieren**. Die Nummer bleibt vergeben, die Rechnung zählt nicht mehr zum Umsatz.

2.5 Zahlungen

Vertrieb → Zahlungen listet alle Zahlungseingänge mit Rechnung, Kunde, Datum, Betrag und Zahlungsart. Ein Klick öffnet den Zahlungsbeleg, den Sie als PDF drucken oder dem Kunden senden können.

2.6 Gutschriften

Muss eine Rechnung korrigiert werden, die schon beim Kunden ist, schreiben Sie eine Gutschrift und danach die richtige Rechnung.

1. Rechnung öffnen → **Mehr → Gutschrift erstellen** – die Positionen werden übernommen. Oder **Vertrieb → Gutschriften → Gutschrift erstellen** für eine freie Gutschrift.
2. **Kunde, Gutschrift Datum, Gutschrift #** (fortlaufend, CN-...), **Referenz #** (die korrigierte Rechnung), Positionen anpassen, **Kundennotiz**.
3. **Speichern** oder **Speichern und Senden**.

Die Gutschrift steht danach auf **Offen**. Sie können sie mit einer Rechnung des Kunden verrechnen (Gutschrift öffnen → auf offene Rechnung anwenden) oder als Guthaben stehen lassen.

2.7 Ausgaben

Eigene Kosten – Software, Fachliteratur, Messgeräte, Fremdleistungen – erfassen Sie unter **Ausgaben → Neue Ausgabe** (oder Plus-Symbol → **Betriebsausgabe**).

1. **Ausgaben Kategorie** (Pflicht), **Fällig am, Betrag, Währung**.
2. **Die Steuergesamtsumme vom Betrag abziehen**, wenn Sie brutto eingegeben haben.
3. **Kunde** – nur wenn die Ausgabe zu einem Kunden gehört. Dann können Sie **In Rechnung stellen** anhaken und die Ausgabe später an den Kunden weiterberechnen (Ausgabe öffnen → **In Rechnung umwandeln**).
4. Für regelmäßige Kosten (Softwareabo): Wiederholung und **Auto Rechnung erstellen**.
5. Beleg als **Anlage** hochladen. **Speichern**.

Für Fahrten nutzen Sie die Reisekostenabrechnung (4.4).

2.8 Verträge

Beratungsvertrag, Baubegleitungsvertrag, Vollmacht: Verträge liegen in der Kundenakte und können vom Kunden online unterschrieben werden.

Vertrag anlegen

1. **Verträge** → **Vertrag erstellen** (oder Plus-Symbol → **Vertrag**).
2. **Kunde, Vertragsgegenstand** (z. B. „Energieberatungsvertrag iSFP Musterstraße 1“), **Vertragswert, Vertragsart, Vertragsbeginn, Vertragsende, Beschreibung**.
3. **Für den Kunden ausblenden**, solange der Vertrag noch nicht fertig ist.
4. **Speichern**.

Vertragstext und Versand

Die Vertragsakte hat die Reiter **Vertragsinformationen, Vertrag, Dokumente/Anlagen, Kommentare, Vertragsverlängerungen, Aufgaben, Notizen** und **Vorlagen**.

1. Reiter **Vorlagen**: einen vorbereiteten Vertragstext wählen – er wird in den Reiter **Vertrag** übernommen. Platzhalter für Kundenname und Adresse werden automatisch gefüllt.
2. Reiter **Vertrag**: Text im Editor prüfen und anpassen.
3. **Senden** – der Kunde erhält eine E-Mail und unterschreibt den Vertrag im Kundenportal. Die Unterschrift erscheint auf dem Vertrag.

Weitere Aktionen: **PDF anzeigen / herunterladen / drucken, Vertrag verlängern, Kommentar hinzufügen, Aufgabe erstellen, Notiz hinzufügen**; unter **Mehr: Vertrag ansehen** (Kundensicht), **Als unterschrieben markieren** (bei Unterschrift auf Papier), **Kopieren, löschen**. Vor dem Vertragsende erhalten Sie eine Erinnerung.

2.9 Projekte, Aufgaben und Zeiterfassung

Für die Fachbearbeitung eines Beratungsauftrags nutzen Sie das **Energieberatungsprojekt** in EEE-Cloud Office (Teil 3). Das **CRM-Projekt** in diesem Abschnitt ist die kaufmännische Klammer: Aufgaben, Zeiten, Dateien, Abrechnung. Beide gehören zusammen – aus dem Energieberatungsprojekt legen Sie mit einem Klick das passende CRM-Projekt an (3.3).

CRM-Projekt anlegen

1. **Projekte** → **Neues Projekt** (oder Plus-Symbol → **Projekt**).
2. **Projekt Name, Kunde**.
3. **Fortschritt durch Aufgaben berechnen** – angehakt zeigt das Projekt den Fortschritt anhand erledigter Aufgaben.
4. **Abrechnungsart** (Pflicht): **Pauschal** (Festpreis), **Stundenaufzeichnung** (alle erfassten Stunden zum Projektstundensatz) oder **Aufgaben Aufzeichnung** (Stunden je Aufgabe mit eigenem Satz).
5. **Status** (In Arbeit), **Geschätzte Stunden, Projekt Mitglieder, Start Datum, Deadline, Tags, Projekt Beschreibung**.
6. **E-Mail zur Projekterstellung senden** – nur anhaken, wenn der Kunde informiert werden soll.
7. **Sichtbarkeit im Kundenportal** – was der Kunde vom Projekt sieht (Aufgaben, Zeiten, Finanzübersicht, Dateien, Diskussionen, Meilensteine, Gantt ...). Standard ist alles an; für interne Projekte die Häkchen entfernen.
8. **Speichern**.

Im Projekt arbeiten

Reiter: **Projekt Überblick, Aufgaben, Zeiterfassungen, Meilensteine, Dateien, Diskussionen, Tabellen Übersicht, Tickets, Verträge, Verkäufe** (Angebote, Rechnungen, Ausgaben, Gutschriften), **Notizen, Aktivität**.

- **Meilensteine** – Phasen wie „Datenaufnahme“, „Berechnung“, „Bericht“, „Übergabe“ mit Fälligkeit; Aufgaben werden Meilensteinen zugeordnet.
- **Diskussionen** – Austausch mit dem Kunden im Portal statt E-Mail-Ketten.
- **Rechnung erstellen** (im Projekt rechts oben) – je nach Abrechnungsart den Festpreis, alle nicht abgerechneten Stunden oder ausgewählte Aufgaben abrechnen.

Aufgabe anlegen

Aufgaben gibt es projektbezogen und frei („Förderantrag Müller einreichen“).

1. **Aufgaben** → **Aufgabe erstellen** (oder Plus-Symbol → **Aufgabe**, oder in jeder Akte **Aufgabe erstellen**). Dialogfenster.
2. **Betreff, Startdatum, Enddatum, Priorität** (Unwichtig, Normal, Wichtig, Dringend).
3. **Abrechenbar** – die erfasste Zeit kann berechnet werden; **Stundensatz** dazu.
4. **Zuordnung**: Projekt, Rechnung, Kunde, Angebot, Vertrag, Ticket, Betriebsausgabe oder Interessent – dann den konkreten Datensatz wählen. So hängt die Aufgabe an der richtigen Akte.
5. **Meilensteine** (bei Projektaufgaben), **Zugewiesen, Follower** (werden über Änderungen informiert), **Tags, Beschreibung, Anlage**.
6. **Alle X wiederholen** für regelmäßige Aufgaben (Woche, Monat, Jahr).
7. **Für Kunde sichtbar** nur bei Projektaufgaben, die der Kunde im Portal sehen soll.
8. **Speichern**.

In der Aufgabe: **Checkliste** anlegen, Kommentare schreiben, Dateien anhängen, **Status** ändern (Nicht begonnen, In Bearbeitung, Testen, Wartet auf Rückmeldung, Fertig). Die **Kanban-Ansicht** in der Aufgabenliste zeigt alle Aufgaben als Karten je Status.

Zeiterfassung

- In der Aufgabe: **Stoppuhr starten** – läuft, bis Sie sie stoppen. Oder **Stundenzettel** von Hand: Startzeit/Endzeit oder Zeitdauer eintragen.
- Über die **Uhr** in der Kopfleiste starten Sie die Stoppuhr für eine Aufgabe, ohne sie zu öffnen.
- Ihre Zeiten: Profil-Kachel → **Meine Zeiterfassung**. Alle Zeiten des Teams: **Auswertungen** → **Übersicht Stundenzettel**.

2.10 Support-Tickets

Rückfragen Ihrer Kunden laufen als Tickets – per E-Mail an Ihre Support-Adresse, über das Kundenportal oder von Ihnen angelegt.

1. **Support** → **Neues Ticket** (oder Plus-Symbol → **Ticket**).
2. **Betreff, Kontakt** (Kunde/Kontakt suchen; für Anfragen von Unbekannten stattdessen **Ticket von** und **E-Mail Adresse**), **Abteilung** (Pflicht), **Priorität** (Niedrig, Mittel, Hoch), **Ticket wird bearbeitet von, CC, Tags**.
3. Nachricht im Editor; **Vordefinierte Antwort einfügen** und **Knowledgebase Link einfügen** über dem Editor sparen Tipparbeit.
4. **Anlagen**, dann **Ticket erstellen**. Der Kontakt erhält eine Benachrichtigung.

Im Ticket: **Antworten** (geht per E-Mail an den Kunden; seine Antwort landet wieder im Ticket), **Status** (Offen, In Bearbeitung, Beantwortet, Wartet, Geschlossen), **Notiz hinzufügen** für interne Bemerkungen, **Aufgabe erstellen**, wenn etwas zu erledigen ist.

2.11 Kundenportal

Kontakte melden sich unter der Adresse Ihrer Installation (ohne */admin*) an. Sie sehen dort – je nach Berechtigung des Kontakts – Angebote (mit Annahme), Rechnungen (mit Download und GiroCode), Verträge (mit Unterschrift), Projekte, Dateien, Tickets, Widerrufsmöglichkeit und ihre Stammdaten.

Als Kunde anmelden, um das Portal zu prüfen: Kundenakte öffnen → **Login als Kunde**. Sie sehen das Portal genau so wie Ihr Kunde. Über **Abmelden** kommen Sie zurück.

Zugangsdaten neu senden: Kundenakte → **Kontakte** → Kontakt bearbeiten → **Kennwort per E-Mail versenden** anhaken → Speichern.

2.12 Kalender und Erinnerungen

Tools → **Kalender** zeigt Termine, Fälligkeiten von Rechnungen, Angeboten und Verträgen, Aufgabenfristen und Meilensteine. Tag anklicken → **Neuer Termin** (oder Plus-Symbol → **Termin**): Titel, Beschreibung, Datum, Uhrzeit, Farbe, **Öffentlich** (für alle Mitarbeiter sichtbar), **Erinnerung** vorher.

Erinnerungen an Kunden, Interessenten, Angeboten, Rechnungen, Verträgen und Aufgaben setzen Sie im jeweiligen Datensatz über den Reiter **Erinnerungen**: Datum, Uhrzeit, Mitarbeiter, Beschreibung, **Auch per E-Mail senden**. Die Erinnerung erscheint als Benachrichtigung unter der Glocke.

2.13 Auswertungen

Auswertungen im Seitenmenü:

- **Verkauf** – Rechnungsbericht, Vorlagen Report (welche Leistung wie oft verkauft), Eingegangene Zahlungen, Gutschriftenbericht, Angebotsbericht, Kundenbericht; Diagramme Gesamteinkommen, Zahlungsmethoden, Umsatz nach Kundengruppe.
- **Ausgaben** und **Ausgaben vs Einnahmen**.
- **Interessant** – Herkunft, Statusverteilung, Abschlussquote.
- **Übersicht Stundenzettel** – Zeiten je Mitarbeiter, Projekt und Aufgabe.
- **Knowledgebase Artikel** – Aufrufe.

Jeden Bericht können Sie nach Zeitraum filtern und mit **Export** speichern.

2.14 Vorlagen, Zusatztexte, Knowledgebase, Tools

Artikelkatalog (Vertrieb Vorlagen)

Hier liegen Ihre Standardleistungen mit Beschreibung, Preis und Steuersatz – das ist das Auswahlfeld **Hinzufügen** in Angebot und Rechnung. Eigene Leistung ergänzen: **Neuer Artikel** (oder Plus-Symbol → **Artikel**): Beschreibung, Lange Beschreibung, Preis, Steuer, Einheit, Gruppe. Bestehende Artikel bearbeiten Sie per Klick. Den aktuellen Katalog finden Sie im Anhang.

Zusatztexte (Vertrieb Zusatztexte)

Formatierte Textbausteine für Angebote und Rechnungen – Einleitung, Förderhinweis, Zahlungshinweis, Schlusstext. Im Beleg fügen Sie sie über die Textbaustein-Auswahl ein; der Editor erlaubt fett, kursiv, Aufzählungen und Links, auch in Positionsbeschreibungen. Neue Bausteine legen Sie hier an: **Neuer Textbaustein**, Bezeichnung, Text, Speichern.

Knowledgebase

Artikel, die Ihre Kunden im Portal lesen können – „Welche Unterlagen brauche ich für den iSFP?“, „So läuft der Förderantrag ab“. **Knowledgebase** → **Neuer Artikel**: Gruppe, Betreff, Text, **Intern** (nur Mitarbeiter) oder für Kunden sichtbar.

Angebotsanfrage

Eingegangene Anfragen über das Formular Ihrer Website mit Status und Zuweisung. Anfrage öffnen → Interessent oder Angebot daraus anlegen.

Tools

- **Medien** – zentrale Dateiablage (Logo, Broschüren, Vorlagen).
- **Massen PDF Exporter** – alle Rechnungen, Angebote oder Zahlungen eines Zeitraums als ZIP, z. B. für den Steuerberater.
- **Ankündigungen** – Hinweise an alle Mitarbeiter oder Kunden, erscheinen nach der Anmeldung.
- **Aktivitäten** – wer hat wann was geändert.

Teil 3 – EEE-Cloud Office

EEE-Cloud Office ist der fachliche Teil des Systems: Objekte, Energieberatungsprojekte mit Workflow, Unterlagen, Fristen, Rechner, Baubegleitung und Textbausteine. Sie erreichen es über zwei Wege:

- **Seitenmenü** → **EEE-Cloud Office** – Übersichten über alle Kunden hinweg (Dashboard, Projekte, Unterlagen, Fristen, Kataloge).
- **Kundenakte** → Reiter **EEE-Cloud Office** – alles zu einem bestimmten Kunden: Objekte, Projekte, Fristen, die Rechner und die Baubegleitung.

Zwei Projektbegriffe – wichtig

Ein **Energieberatungsprojekt** (EEE-Projekt, Nummer EEE-2026-...) ist der fachliche Auftrag mit Workflow-Status, Unterlagen, Erfassungsbogen, Gebäudedaten und Berichten. Ein **CRM-Projekt** (Teil 2.9) ist die kaufmännische Seite: Aufgaben, Zeiterfassung, Abrechnung. Sie legen zuerst das Energieberatungsprojekt an und erzeugen daraus mit einem Klick das CRM-Projekt; die offenen Arbeitsschritte werden dabei zu CRM-Aufgaben.

3.1 Das Office-Dashboard

EEE-Cloud Office → **Dashboard**. Kennzahlen: **Pflichtunterlagen fehlen, Fristen kritisch, Fristen in Sicht, Projekte in Arbeit, Textbausteine fehlen, Geräte im Katalog**. Darunter **Nächste Fristen, Wartet auf Unterlagen** und **Aktuelle Projekte**. Rechts oben **Neues Projekt**.

3.2 Objekt (Gebäude) anlegen

Jedes Gebäude, das Sie beraten, ist ein Objekt beim Kunden. Ein Kunde kann mehrere Objekte haben (Hausverwaltung, WEG).

1. Kundenakte → Reiter **EEE-Cloud Office** → Unterreiter **Objekte und Projekte** → Block **Neues Objekt**.
2. **Objektname** (Pflicht, z. B. „Einfamilienhaus Musterstraße 1“), **Straße und Hausnummer, PLZ, Ort**.
3. **Gebäudetyp** (Wohngebäude, Nichtwohngebäude, Gemischt), **Baujahr, Wohneinheiten**.
4. Merkmale **Baudenkmal, Kleines Gebäude, Gebäude der Landesverteidigung** – sie steuern die Rechtsprüfung zum Energieausweis.
5. **Objekt speichern**.

Das Objekt erscheint als Kachel mit Adresse, Gebäudetyp und Baujahr. **Digitale Gebäudeakte öffnen** zeigt alle Daten, Dokumente und Projekte des Gebäudes.

3.3 Energieberatungsprojekt anlegen

1. **EEE-Cloud Office → Projekte → Neues Projekt** (oder aus der Kundenakte → **Objekte und Projekte**).
2. **Kunde, Ansprechpartner, Objekt** wählen.
3. **Projektbezeichnung** (Pflicht, z. B. „iSFP Musterstraße 1“).
4. **Status** – beginnt mit **Neu**; **Priorität** (Normal, Hoch, Kritisch); **Fällig am**.
5. **Rechtsstichtag** (Pflicht) – das Datum, für das die gesetzlichen Vorgaben geprüft werden; in der Regel das Auftragsdatum.
6. **Anlass:** Neubau, Verkauf, Vermietung, Verpachtung/Leasing, Vertragsverlängerung, Änderung/Umbau, Öffentliche Hand, Freiwillige Ausstellung, Sonstiger Anlass.
7. Angaben zum **bestehenden Ausweis** (Verbrauch/Bedarf, gültig bis, am Stichtag gültig), **Ausschließlich Wohnzwecke**, Ausnahmen (Baudenkmal, Kleines Gebäude), **Änderungsfall § 38 Abs. 3** (erzwingt den Bedarfsausweis).
8. Verbrauchsdaten: **Vollständige Jahresperioden, Ende jüngste Abrechnungsperiode, Verbrauchsdaten differenziert und vollständig**.
9. **CRM-Verknüpfung:** Angebot oder Rechnung zuordnen, sofern schon vorhanden.
10. **Interne Notizen**, dann **Projekt speichern**.

Der Workflow

Der Status führt Sie durch den Auftrag: Neu → Unterlagenprüfung → Unterlagen fehlen → Aufmaß erforderlich → Aufmaß läuft → Datenerfassung abgeschlossen → Fachbearbeitung → Warten auf Fachkollegen → Qualitätssicherung → Nacharbeit erforderlich → Bereit zur Freigabe → Bei der Projektleitung → Freigegeben → Abgeschlossen. Sie wechseln den Status über **Bearbeiten**; das Dashboard zeigt, welche Projekte wo stehen.

Die Projektakte

Nach dem Speichern erhält das Projekt seine Nummer (EEE-2026-...). Die Akte enthält:

- **Werkzeugleiste:** **Bearbeiten, Unterlagen, Erfassungsbogen, Erfassungsbogen als PDF** (für den Vor-Ort-Termin), **BAFA-Formulare** (Vollmachten und Erklärungen aus den Projektdaten vorbefüllt), **Liefer-/Leistungsvertrag, Hüllflächen-Rechner**.
- **CRM-Projekt → CRM-Projekt anlegen:** erzeugt das kaufmännische Projekt mit Kunde, Titel und Frist; die offenen Schritte werden zu Aufgaben. Zeiterfassung und Abrechnung laufen danach dort (2.9).
- **Projektdateien** – Unterlagen des Kunden hochladen; **Dokumente analysieren** liest Kennwerte (Baujahr, Flächen, Heizung, Verbräuche) automatisch aus Heizungsrechnungen, Energieausweisen und Plänen aus und schlägt sie als Werte vor.
- **Verifizierter Gebäudedatensatz** – die geprüften Werte des Gebäudes; zu jedem Wert bleiben Herkunft (Dokument, Aufmaß, Schätzung) und Sicherheit erhalten.
- **Freigegebene Erkenntnisse** – Fakten, Annahmen, Schätzungen, Hypothesen und Empfehlungen aus der Bearbeitung, die in den Bericht einfließen.
- **Aktivitäten** – Verlauf des Projekts.
- Seitenspalte **Projektakte** – Status, Priorität, Fälligkeit, Kunde, Kontakt, Objekt, CRM-Verknüpfungen.

3.4 Unterlagen

Im Projekt → **Unterlagen**: die Liste der benötigten Dokumente (Grundriss, Heizungsrechnungen, alter Energieausweis, Fotos ...), je Position als Pflicht oder optional gekennzeichnet. Hochgeladene Dokumente werden abgehakt; fehlende bleiben offen.

Über alle Kunden hinweg: **EEE-Cloud Office** → **Unterlagen** – „Wer schuldet mir was, und seit wann“. Je Auftrag die offenen und pflichtigen Positionen, Anforderungsdatum und Wartezeit (gelb ab 7, rot ab 14 Tagen). **Fällige Erinnerungen jetzt senden** schickt allen säumigen Kunden eine Erinnerung mit ihrer Liste. Ist **Kundenportal: an**, sehen Ihre Kunden ihre offenen Unterlagen auch im Portal und laden sie dort hoch.

3.5 Fristen und Anträge

EEE-Cloud Office → **Fristen**: alle offenen Antrags- und Umsetzungsfristen über sämtliche Kunden, Zeitfilter 30/60/90 Tage oder alle, Zähler **überfällig, kritisch, bald fällig, Anträge gesamt**. Je Kunde: Kundenakte → **EEE-Cloud Office** → **Fristen und Anträge**.

1. Antrag anlegen: Förderprogramm (BAFA BEG EM, KfW ...), Antragsdatum, Bewilligungsdatum.
2. Die Fristen (Umsetzungsfrist, Verwendungsnachweis) werden aus dem Bewilligungsdatum und den hinterlegten **Voreinstellungen der Fristen** berechnet; weicht der Bescheid ab, überschreiben Sie das Datum.
3. **Erledigt** markieren, sobald der Nachweis eingereicht ist.

Fristen, die in Sicht kommen, erscheinen im Office-Dashboard.

3.6 Die Rechner in der Kundenakte

Gerechnet wird im Kundenprofil: Kundenakte → Reiter **EEE-Cloud Office** → Unterreiter **Honorarrechner, BEG Einzelmaßnahmen, Förderrechner**. Der Menüpunkt **EEE-Cloud Office** → **Förderrechner** zeigt alle gespeicherten Berechnungen über alle Kunden mit den Reitern **Förderrechner, Heizkosten-Vergleich, Heizungs-Check, Energieausweis-Berater** sowie den Datenstand der Förderwerte.

Honorarrechner

Förderfähige Ausgaben, Zuschuss und Eigenanteil für Fachplanung und Baubegleitung.

1. **Bezeichnung** (z. B. „Baubegleitung Musterstraße 1“).
2. **Leistung**: Fachplanung und Baubegleitung BEG oder Sonstige Leistung mit eigener Deckelung.
3. **Gebäudeart, Wohneinheiten**, bei Nichtwohngebäuden die **Nettogrundfläche**.
4. **Honorar netto, Umsatzsteuer %, Bemessung** brutto/netto.
5. **Fördersatz %** und **Deckelung** sind vorgelegt (Stand der Förderrichtlinie: 5.000 € bei Ein- und Zweifamilienhäusern, 2.000 € je Wohneinheit ab drei Einheiten, 5 € je m² bei Nichtwohngebäuden, höchstens 20.000 €, Fördersatz 50 %).
6. **Berechnen und speichern**. Das Ergebnis zeigt förderfähiges Honorar, Zuschuss und Eigenanteil des Kunden – als Grundlage für Ihr Angebot.

Förderrechner

Förderung nach BEG für die geplanten Maßnahmen, mit Kostenschätzung.

1. **Baualtersklasse** (elf Stufen von „bis 1918“ bis „ab 2016“), **Wohnfläche, Wohneinheiten**, davon saniert, **selbstgenutzt, iSFP vorhanden** (iSFP-Bonus).
2. Maßnahmen wählen: Dach, oberste Geschossdecke, Außenwand (WDVS), Fenster, Kellerdecke, Heizung, Anlagentechnik ... Je Maßnahme ist eine Preisspanne hinterlegt (z. B. Steildach 175–230 € je m², oberste Geschossdecke 55–75 € je m², WDVS 195–260 € je m²); tragen Sie eigene Preise ein, überschreiben diese die Schätzung.
3. Der Rechner zeigt Kosten, Fördersatz, Höchstgrenze und Förderbetrag je Maßnahme und in Summe. **Speichern** legt die Berechnung beim Kunden ab; als PDF geben Sie sie dem Kunden mit.

BEG Einzelmaßnahmen

Für einzelne Maßnahmen (Heizungstausch, Fenster) mit den Fördersätzen und Boni der BEG EM: Maßnahme, Kosten, Boni wählen, Ergebnis speichern.

3.7 Baubegleitung

Kundenakte → **EEE-Cloud Office** → **Baubegleitung** (der Menüpunkt im Seitenmenü führt zur Kundenliste, weil die Baubegleitung immer zu einem Kunden gehört).

1. **Neuer Eintrag**: Datum, Anlass (Baustellenbesuch, Abnahme, Rücksprache), Beschreibung.
2. **Fotos hochladen** – direkt vom Smartphone; die Bilder werden automatisch gedreht und verkleinert.
3. **Prüfliste**: die Punkte nach BEG, TMA, BAFA und KfW abhaken (Materialnachweis, Luftdichtheit, hydraulischer Abgleich ...).
4. **Speichern. PDF-Export** erzeugt das Bautagebuch mit Fotos als Nachweis für Förderstelle und Kunde.

3.8 iSFP-Texte, Wissen und Kataloge

- **iSFP Texte** – Ihre Textbausteine für den Sanierungsfahrplan, gegliedert nach Bauteilgruppen (Dach, Fenster und Türen, Außenwand ...) mit je einem **Anschreiben** und einem **Maßnahmen**-Text. Ampel: grün = beide Texte vorhanden, gelb = einer fehlt. Bausteine bearbeiten Sie per Klick; sie werden in jedem Projekt wiederverwendet.
- **Wissen** – fachliche Nachschlagesammlung.
- **Fördertabelle, Förderprogramme** – aktuelle Fördersätze und Programme, Datenstand im Kopf.
- **U-Werte, Baualtersklassen** – Referenzwerte für die Bilanzierung nach Baujahr.
- **Geräteliste** – Katalog von Heizungen, Wärmepumpen und Anlagentechnik mit Kennwerten.
- **Abwärme** – Nachschlagewerk für Abwärmenutzung.
- **Ländergesetze** – landesrechtliche Vorgaben (z. B. Baden-Württemberg, Schleswig-Holstein, Hamburg), die im Projekt automatisch geprüft werden.

Teil 4 – Weitere Module

4.1 Widerrufs (§ 356a BGB)

Beim Annehmen eines Angebots im Kundenportal sieht der Kunde die Widerrufsbelehrung und – wenn Sie vor Ablauf der 14-Tage-Frist mit der Leistung beginnen – die Erklärung zum sofortigen Leistungsbeginn. Er bestätigt beides und unterschreibt. Danach steht ihm im Portal ein Widerrufs-Button zur Verfügung.

Widerrufe im Seitenmenü zeigt drei Bereiche:

- **Eingegangene Widerrufe** mit Datum, Kunde, Angebot – mit **CSV-Export** für Ihre Unterlagen.
- **Aussortierte Einsendungen** – Eingänge mit Bot-Verdacht, aus Nachweisgründen gespeichert; bei Bedarf einzeln freigeben.
- **Protokollierte Einwilligungen** nach § 356 Abs. 4 BGB – die Zustimmungen zum vorzeitigen Leistungsbeginn.

Je Kunde finden Sie dieselben Einträge in der Kundenakte → Reiter **Widerruf**. Bei einem Widerruf erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Der Widerruf gilt für Verbraucher, nicht für Unternehmen. Ohne Zustimmung zum vorzeitigen Leistungsbeginn beginnen Sie erst nach Ablauf der 14 Tage.

4.2 E-Mail – Ihr Postfach im CRM

E-Mail → Postfach: Ihr persönliches Postfach, ohne das CRM zu verlassen. Jeder Mitarbeiter sieht ausschließlich sein eigenes Postfach.

Postfach einmalig verbinden

1. **E-Mail → Mein Konto.**
2. E-Mail-Adresse, Anzeigenname, IMAP-Server und Port (Abrufen), SMTP-Server und Port (Senden), Benutzername, Passwort – die Angaben bekommen Sie von Ihrem Mail-Anbieter. Bei Microsoft 365 und Gmail verwenden Sie ein App-Passwort, nicht Ihr normales Passwort.
3. **Speichern.** Das Passwort wird verschlüsselt abgelegt.

Lesen

Links die Ordner (Posteingang, Entwürfe, Gesendet, Spam, Papierkorb und eigene), in der Mitte die Liste, rechts die Mail. **Aktualisieren** holt neue Mails. Externe Bilder werden aus Sicherheitsgründen zunächst nicht geladen – **Bilder anzeigen** lädt sie, **immer von diesem Absender** merkt sich den Absender. Anhänge über die Büroklammer herunterladen oder im Datei-Viewer öffnen. Die **Suche** durchsucht den aktuellen Ordner.

Schreiben

1. **Verfassen.**
2. **An:** Beim Tippen schlägt das CRM Kontakte, Interessenten und Kollegen vor, jeweils mit Kundennamen. Sie können auch nach dem Kunden suchen – „Muster“ liefert alle Kontakte der Muster GmbH. Mehrere Empfänger mit Komma trennen; **CC/BCC** über die Knöpfe daneben.
3. Betreff, Text – Ihre Signatur aus dem Profil steht bereits unten.
4. **Anhang** hinzufügen. **Senden** oder **Als Entwurf speichern**.

Antworten, Ordnen

Mail öffnen → **Antworten, Allen antworten, Weiterleiten**. Mails **verschieben, als Spam markieren, löschen**; mehrere per Kästchen auswählen. **Ordner verwalten:** eigene Ordner anlegen, umbenennen, löschen. **Papierkorb leeren.**

4.3 Newsletter

Newsletter → **Newsletter**: Ihre Kampagnen an Kunden – neue Förderprogramme, Fristen, Ihre Leistungen.

1. **Neuer Newsletter**: Betreff, **Vorlage** wählen (Ihr Design ist unter **Vorlagen** hinterlegt), Text schreiben; Platzhalter für Anrede und Name werden je Empfänger ersetzt.
2. **Empfänger**: alle Kunden, Kundengruppen oder eine Auswahl; es geht an den Hauptkontakt. Zusätzliche Empfänger ohne Kundenakte pflegen Sie unter **Abonnenten**.
3. Testmail an sich selbst, dann **Senden** oder zeitlich planen. Der Versand läuft in Schüben; **Versandprotokoll** zeigt je Empfänger, ob die Mail hinausging.
4. **Ereignisse**: automatische Mails zu Anlässen – Jahrestag, Vertragsjubiläum, saisonale Grüße – mit eigener Vorlage und festem Versandzeitpunkt.
5. **Sperrliste**: Wer keine Newsletter wünscht, wird hier eingetragen und bei jedem Versand ausgelassen; wer den Abmelde-Link in der Mail nutzt, landet automatisch hier.

Geburtsstagsmail

Ihre Kunden bekommen an ihrem Geburtstag automatisch eine Glückwunschmail – persönlich, ohne dass Sie daran denken müssen.

1. Beim Kontakt das **Geburtsdatum** hinterlegen (Kundenakte → **Kontakte** → Kontakt bearbeiten).
2. **Newsletter** → **Vorlagen**: die Vorlage **Geburtstag** prüfen oder anpassen – Anrede und Name werden automatisch eingesetzt, ein Bild oder ein kleines Dankeschön (z. B. ein Gutschein für den Heizungs-Check) lässt sich ergänzen.
3. **Newsletter** → **Ereignisse**: das Ereignis **Geburtstag** aktivieren und die Uhrzeit des Versands wählen.

Der Versand läuft täglich automatisch; jede verschickte Geburtsstagsmail steht im **Versandprotokoll**. Kontakte auf der Sperrliste erhalten keine Geburtsstagsmail.

4.4 Reisekosten und Routen

Reisekosten: monatliche Abrechnung Ihrer Fahrten und Reisekosten. Die Liste zeigt je Abrechnung Zeitraum, Name, Personalnummer, PKW-Kilometer, Erstattungen gesamt und das zu versteuernde Kilometergeld.

1. **Neue Abrechnung**: Monat wählen.
2. Fahrten eintragen: Datum, Start, Ziel, Zweck (z. B. „Vor-Ort-Termin Muster, Datenaufnahme“), Kilometer – der Betrag wird mit dem hinterlegten Kilometersatz berechnet. Weitere Kosten (Parken, Bahn, Übernachtung, Verpflegungspauschale) mit Beleg ergänzen.
3. Abrechnung prüfen, unterschreiben und **als PDF** exportieren – fertig für Buchhaltung oder Steuerberater. Abgeschlossene Monate bleiben unverändert.
4. **Jahresübersicht** zeigt alle Monate.

Routen: wiederkehrende Strecken (Büro → Kunde, Büro → Materialhandel) einmal mit Kilometern anlegen und in der Abrechnung per Klick übernehmen.

4.5 Signatur Manager – Ihre E-Mail-Signatur

Signatur Manager → Meine Signatur: Ihre persönliche Signatur, befüllt mit Name, Position, Telefon und E-Mail aus Ihrem Profil, im Design Ihres Unternehmens.

- **Kopieren:** Signatur in die Zwischenablage; in Outlook, Apple Mail oder Gmail unter Signaturen einfügen.
- Für Mails aus dem CRM und aus dem Postfach (4.2) fügen Sie die Signatur unter Profil-Kachel → **Mein Profil → E-Mail-Signatur** ein.

Ändern sich Ihre Daten, ändern Sie sie unter **Profil bearbeiten** – die Signatur passt sich an; kopieren Sie sie dann einmal neu. Layout und Vorlagen werden von uns gepflegt.

4.6 Datei-Viewer

Überall, wo Dateien angehängt sind – Kundenakte, Projekt, Aufgabe, Ticket, Angebot, Rechnung, E-Mail – öffnet ein Klick auf eine PDF oder ein Bild die Datei direkt in einem Fenster über der Seite: blättern, zoomen, mit **Esc** schließen. **Herunterladen** speichert die Datei; **Alle als ZIP** lädt alle Anhänge des Datensatzes auf einmal. Auch Ihre Kunden nutzen den Viewer im Portal.

4.7 GiroCode auf Rechnungen

Nichts zu tun: Jede Rechnungs-PDF enthält automatisch den QR-Code mit Empfänger, IBAN, Betrag und Verwendungszweck. Ihr Kunde scannt ihn mit seiner Banking-App und bestätigt die Überweisung. Wer die Rechnung am Handy liest, macht einen Screenshot und öffnet ihn in der Banking-App.

4.8 Das CRM als App

App im Seitenmenü öffnet die Installationsseite mit Anleitung für Ihr Gerät.

- **iPhone / iPad (Safari):** Teilen-Symbol → **Zum Home-Bildschirm** → **Hinzufügen**.
- **Android (Chrome):** Hinweis **App installieren** antippen oder Menü (drei Punkte) → **App installieren**.
- **Windows / Mac (Chrome, Edge):** Installations-Symbol rechts in der Adressleiste → **Installieren**.
Die App öffnet sich in einem eigenen Fenster.

Push-Benachrichtigungen: Auf der App-Seite **Benachrichtigungen aktivieren** → im Browser-Dialog **Erlauben**. Neue Aufgaben, Tickets, angenommene Angebote und Zahlungseingänge kommen dann als Meldung, auch bei geschlossenem CRM. Mit **Angemeldet bleiben** startet die App ohne erneutes Einloggen.

Anhang A – Schnellreferenz

Ich möchte ...	Wo
einen Kunden anlegen	Kunden → Kunde erstellen
einen Ansprechpartner ergänzen	Kundenakte → Kontakte → Neuer Kontakt
eine Anfrage erfassen	Interessent → Interessent hinzufügen
einen Interessenten zum Kunden machen	Interessent öffnen → Zu einem Kunden umwandeln
ein Angebot schreiben	Vertrieb → Angebote → Angebot erstellen
ein Angebot senden	Angebot öffnen → E-Mail-Symbol
ein Angebot in eine Rechnung wandeln	Angebot öffnen → In Rechnung umwandeln
eine Rechnung schreiben	Vertrieb → Rechnungen → Rechnung erstellen
einen Zahlungseingang buchen	Rechnung öffnen → Zahlung
an eine offene Rechnung erinnern	Rechnung öffnen → Rechnungserinnerung erstellen
eine Rechnung korrigieren	Rechnung öffnen → Mehr → Gutschrift erstellen
eine Rechnung stornieren	Rechnung öffnen → Mehr → Als Abgebrochen markieren
eine Ausgabe erfassen	Ausgaben → Neue Ausgabe
einen Vertrag zur Unterschrift senden	Verträge → Vertrag erstellen → Reiter Vertrag → Senden
eine Leistung in den Katalog aufnehmen	Vertrieb → Vorlagen → Neuer Artikel
einen Textbaustein anlegen	Vertrieb → Zusatztexte
ein Gebäude anlegen	Kundenakte → EEE-Cloud Office → Objekte und Projekte → Neues Objekt
einen Beratungsauftrag anlegen	EEE-Cloud Office → Projekte → Neues Projekt
daraus Aufgaben und Zeiterfassung machen	Projektakte → CRM-Projekt anlegen
offene Unterlagen sehen	EEE-Cloud Office → Unterlagen
Fristen im Blick behalten	EEE-Cloud Office → Fristen
ein Honorar kalkulieren	Kundenakte → EEE-Cloud Office → Honorarrechner
eine Förderung berechnen	Kundenakte → EEE-Cloud Office → Förderrechner
das Bautagebuch führen	Kundenakte → EEE-Cloud Office → Baubegleitung
iSFP-Textbausteine pflegen	EEE-Cloud Office → iSFP Texte
ein CRM-Projekt anlegen	Projekte → Neues Projekt
eine Aufgabe anlegen	Aufgaben → Aufgabe erstellen
Arbeitszeit erfassen	Aufgabe → Stoppuhr starten / Uhr in der Kopfleiste
eine Kundenanfrage beantworten	Support → Ticket öffnen → Antworten
einen Termin eintragen	Tools → Kalender → Tag anklicken
eine Wiedervorlage setzen	im Datensatz → Reiter Erinnerungen
das Kundenportal prüfen	Kundenakte → Login als Kunde

Ich möchte ...	Wo
Widerrufe nachweisen	Widerrufe
eine E-Mail schreiben	E-Mail → Postfach → Verfassen
einen Newsletter senden	Newsletter → Newsletter → Neuer Newsletter
Fahrtkosten abrechnen	Reisekosten → Neue Abrechnung
meine Signatur holen	Signatur Manager → Meine Signatur
das CRM als App installieren	App
mein Passwort ändern	Profil-Kachel → Profil bearbeiten
meinen Umsatz sehen	Auswertungen → Verkauf

Anhang B – Artikelkatalog

Die im Auswahlfeld **Hinzufügen** verfügbaren Leistungen (Nettopreise in Euro, Stand September 2026). Eigene Leistungen ergänzen Sie unter Vertrieb → Vorlagen.

Gruppe	Leistung	Preis
Energieausweis	Energieausweis – Verbrauchsausweis Wohngebäude	130,00
Energieausweis	Energiebedarfsausweis – Wohngebäude	390,00
Energieausweis	Erstellung eines Energieausweises für Wohngebäude	390,00
Energieausweis	Energieausweis – Nichtwohngebäude	890,00
Energieausweis	Energieausweis – gemischt genutztes Gebäude	1.250,00
Energieberatung & Sanierungskonzepte	Energieberatung für Wohn- und Nichtwohngebäude	850,00
Energieberatung & Sanierungskonzepte	Individueller Sanierungsfahrplan (iSFP)	1.349,00
Baubegleitung	Energetische Qualitätssicherung während der Bauausführung	820,00
Baubegleitung	Baubegleitung – BAFA Einzelmaßnahmen	4.000,00
Baubegleitung	Baubegleitung KfW-Effizienzhaus	5.200,00
Heizung & Gebäudetechnik	Wärmepumpen-Eignungsprüfung	320,00
Heizung & Gebäudetechnik	Prüfung der Heizungsanlage und hydraulischer Abgleich	420,00
Heizung & Gebäudetechnik	Auslegung und Dimensionierung der Heizungsanlage	580,00
Heizung & Gebäudetechnik	Beratung und Konzept zur Heizungsoptimierung	580,00
Heizung & Gebäudetechnik	Energieberatung zum Heizungstausch	630,00
Heizung & Gebäudetechnik	Heizlastberechnung für Gebäude	980,00
Fördermittel	Fördermittelprüfung und Fördermittelstrategie	620,00
Lüftung & Raumklima	Erstellung eines Lüftungskonzeptes	300,00
Lüftung & Raumklima	Beratung zu kontrollierter Wohnraumlüftung	450,00
Lüftung & Raumklima	Feuchteschutzkonzept	480,00
Lüftung & Raumklima	Lüftungsscheck / Bestandsbewertung	520,00
Lüftung & Raumklima	Lüftungsplanung	560,00
Lüftung & Raumklima	Auslegung einer Lüftungsanlage	850,00
Photovoltaik & Strom	Photovoltaik-Beratung und Anlagenkonzept	280,00
Photovoltaik & Strom	Wirtschaftlichkeitsberechnung Photovoltaikanlage	280,00
Energetische Planung & Nachweise	Leckageortung / Ortung von Undichtigkeiten	280,00
Energetische Planung & Nachweise	Nachweis zum sommerlichen Wärmeschutz	450,00
Energetische Planung & Nachweise	Berechnung der Transmissionswärmeverluste	520,00

Gruppe	Leistung	Preis
Energetische Planung & Nachweise	Blower-Door-Test / Luftdichtheitsmessung	550,00
Energetische Planung & Nachweise	Bauteilbewertung	560,00
Energetische Planung & Nachweise	Wärmebrückenberechnung	650,00
Energetische Planung & Nachweise	U-Wert-Berechnung	750,00
Energetische Planung & Nachweise	Energetische Nachweise	850,00
Energetische Planung & Nachweise	Energetische Berechnungen	890,00
Energetische Planung & Nachweise	Wärmeschutzberechnung	900,00
Energetische Planung & Nachweise	Energetische Berechnung und Nachweisführung	1.250,00
Neubau & Effizienzgebäude	Energetische Beratung für Neubau und Effizienzgebäude	1.250,00
Wirtschaftlichkeit & Investitionsberatung	Wirtschaftlichkeitsberechnung und Variantenvergleich	650,00

EEE-Cloud · eee-cloud.de · Ein Angebot der Full Service Suite, Wiesloch