



Workflow Szenario

Beispiel 8

Typ: Neuer Datensatz
Bereich: CRM

30. November 2019
© 2021 Aptean. All rights reserved.





Lernziele

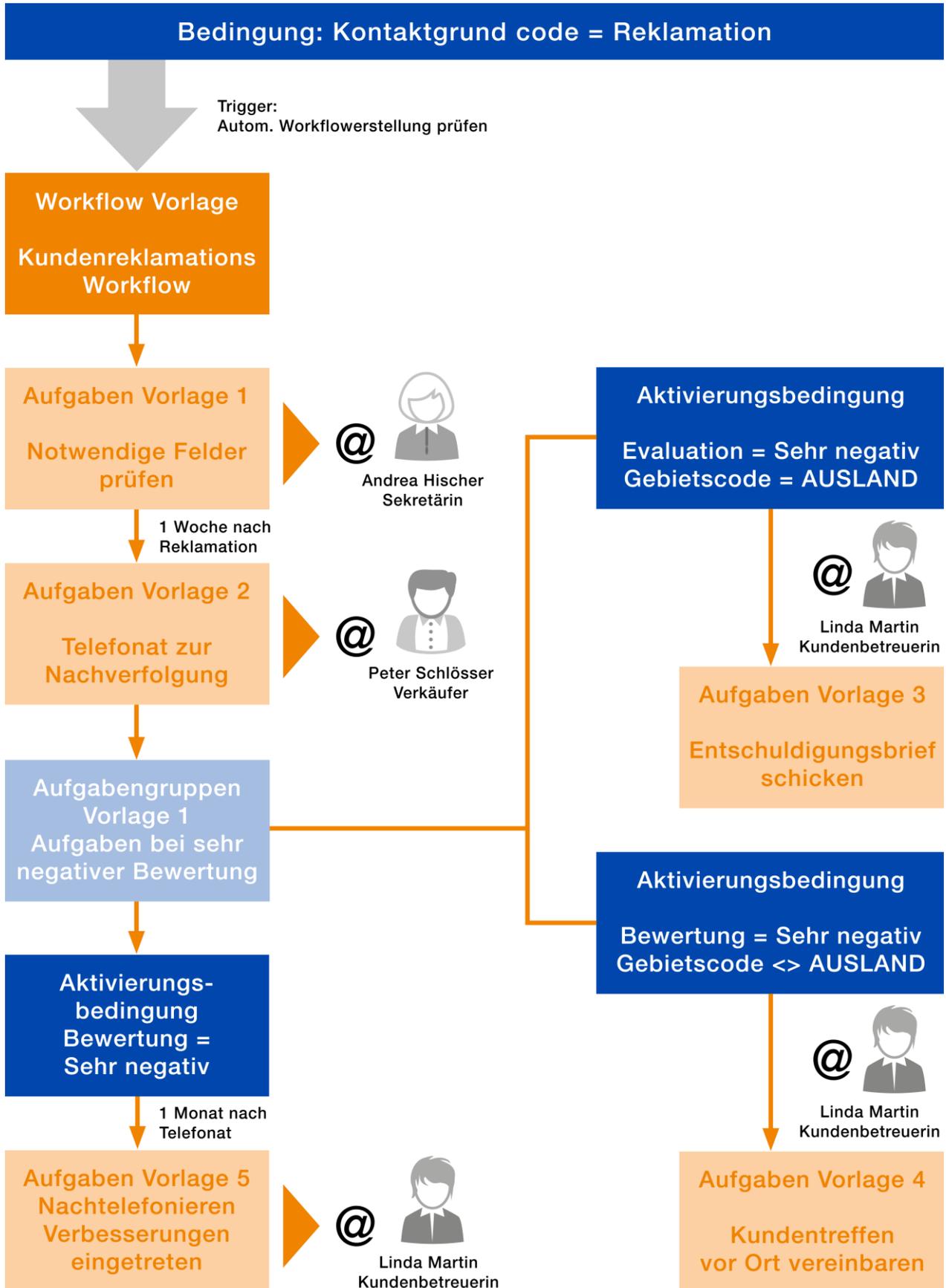
Vertiefung der bisherigen Lernziele

Geschäftsprozess „Kundenreklamation“:

Wenn eine Kundenreklamation auftritt, muss zunächst überprüft werden, ob die Felder Bewertung und Bemerkung ausgefüllt wurden. Ist dies der Fall, führt ein Mitarbeiter des Verkaufsteams eine Woche nach Eintreffen der Reklamation (oder später) ein Telefonat mit diesem Kunden. Wenn die Bewertung sehr negativ ausfällt, müssen weitere Maßnahmen ergriffen werden, die dem Kundenbetreuer zufallen. Ausländische Kunden erhalten einen Entschuldigungsbrief, während mit deutschen Kunden ein Treffen vor Ort vereinbart wird. In beiden Fällen werden die Kunden nach einem Monat erneut telefonisch kontaktiert, um die vorgenommenen Verbesserungen nachzuprüfen.



Aptean Advanced Workflow Diagramm





Aptean Advanced Workflow Einrichtung

Tabellenverbindung

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Zu verbindende Tabellen ID: 5050 (Kontakt)

Tabellenverbindungszeile 1

Feld ID: 1 (Nr.)

Wertart: Feld

Wert: 3 (Kontakt Unternehmensnr.)

Zugehörigkeitsart

Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Bearbeitungsseiten ID: 5076 (Aktivitätenprotokollposten)

Pufferzeit im Funktionsaufruf-Server: 30 Sekunden

Automatische Workflows: Ja

Schlüsselwort Definitionen

Schlüsselwort Definition Zeile 1

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Feld ID: 3 (Kontakt Unternehmensnr.)

Alle Felder anhaken

Schlüsselwort Definition Zeile 2

Tabellen ID: 5050 (Kontakt)

Feld ID: 5052 (Unternehmensname)

Alle Felder anhaken

Aufgaben Vorlagen

Aufgaben Vorlage 1	Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-A010 Beschreibung: Notwendige Felder prüfen
WER	Mitarbeitercode: AH
WARUM	Keine Aktivierung
WANN	Herkunftsart: Workflow Dauer Datumsformel: 1T
WAS	Art: Feldwertprüfung



Bedingung

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Code: WF080-B010

Beschreibung: Prüfe notwendige Felder

Art: Feldwertprüfung

Bedingungszeile 1

Aktiv: Ja

Art: Feld

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Feld ID: 19 (Bewertung)

Filter: <> [Optionswert: Leer]

Bearbeitungsseiten ID: 5076 (Aktivitätenprotokollposten)

Bedingungszeile 2

Aktiv: Ja

Art: Feld

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)

Feld ID: 43 (Bemerkung)

Filter: Ja

Bearbeitungsseiten ID: 5076 (Aktivitätenprotokollposten)



Aufgaben Vorlage 2	Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-A020 Beschreibung: Telefonat zur Nachverfolgung
WER	Mitarbeiter Code: PS
WARUM	Keine Aktivierung
WANN	Herkunftsart: Referenztabelle Herkunft Feld ID: 4 (Datum) Herkunft Verschiebung Datumsformel: 1W Dauer Datumsformel: 2T Dringlichkeit Datumsformel: -1T
WAS	Art: Manuelle Erledigung

Aufgaben Vorlage 3	Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-A030 Beschreibung: Entschuldigungsbrief schicken
WER	Mitarbeitercode: LM
WARUM	Aktivierungsbedingung Tabellen ID: 5065 (Aktivierungsbedingung) Code: WF080-B020 Beschreibung: Neg. Beschwerde und Ausl. Kunde Art: Aktivierung Bedingungszeile 1 Aktiv: Ja Art: Feld Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Feld ID: 19 (Bewertung) Filter: Sehr negativ Bedingungszeile 2 Aktiv: Ja Art: Feld Tabellen ID: 5050 (Kontakt) Feld ID: 15 (Gebietscode) Filter: Ausland Bedingungscode: WF080-B020
WANN	Herkunftsart: Aufgabe Herkunftscode: WF080-A020 Dauer Datumsformel: 1W
WAS	Art: Dokumentenablage Anh. Dok. Art Code: BRIEF [Automatische Tabellenverbindung] Tabellenverbindung Tabellen ID: 5128007 (Workflow) Zu verbindende Tabellen ID: 5065 (Aktivitäten-protokollposten) Tabellenverbindungszeile 1 Feld ID: 1 (Lfd. Nr.) Wertart: Feld Wert: 23 (Zugeordnet zu Lfd. Nr.)



Dokumentengruppe

Code: POST

Beschreibung: Postsendung

Verzeichnispfad Name: C:\Temp\

Datensatzverknüpfungen (Link) einfügen: Ja

Dokumentenart

Zugehörigkeitsart: 5065 (Aktivitätenp.)

Code: BRIEF

Beschreibung: Reklamationsbrief

Dokumentengruppe: POST

Aufgaben Vorlage 4	Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-A040 Beschreibung: Treffen vor Ort organisieren
WER	Mitarbeitercode: LM
WARUM	<p>Aktivierungsbedingung</p> <p>Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-B030 Beschreibung: Negative Beschwerde <> Ausl. Kunde Art: Aktivierung</p> <p>Bedingungszeile 1 Aktiv: Ja Art: Feld Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Feld ID: 19 (Bewertung) Filter: Sehr negativ</p> <p>Bedingungszeile 2 Aktiv: Ja Art: Feld Tabellen ID: 5050 (Kontakt) Feld ID: 15 (Gebietscode) Filter: <>Ausland Bedingungscode: WF080-B030</p>
WANN	Herkunftsart: Aufgabe Herkunftscode: WF080-A020 Dauer Datumsformel: 1W
WAS	Art: Manuelle Erledigung



Aufgaben Vorlage 5	Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-A050 Beschreibung: Anrufen ob Verbesserungen eingetreten sind
WER	Mitarbeitercode: LM
WARUM	Aktivierungsbedingung Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-B040 Beschreibung: Sehr negative Beschwerde Art: Aktivierung Bedingungszeile 1 Aktiv: Ja Art: Feld Tabellen ID: 5065 (Aktivierungsbedingung) Feld ID: 19 (Bewertung) Filter: Sehr negativ Bedingungscode: WF080-B040
WANN	Herkunftsart: Aufgabengruppe Herkunftscode: WF080-AG010 Herkunft Verschiebung Datumsformel: 1M Dauer Datumsformel: 7T Dringlichkeit Datumsformel: -3T
WAS	Art: Manuelle Erledigung

Aufgabengruppen Vorlage

Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)
Code: WF080-AG010
Beschreibung: Aufgaben bei sehr negativer Bewertung
Aufgabengruppenzeile 1
Art: Aufgabe
Code: WF080-A030
Aufgabengruppenzeile 2
Art: Aufgabe
Code: WF080-A040

Workflows Vorlage

Zugehörigkeitsart Nr.: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)
Code: WF080
Beschreibung: Kundenreklamation Workflow

Bedingung

Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)
Code: WF080-B050
Beschreibung: Reklamationsbearbeitung
Art: Workflow Vorlagenverwendung
Bedingungszeile 1
Aktiv: Ja
Art: Feld
Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten)
Feld ID: 13 (Aktivitätenvorlagencode)
Filter: S_RET_ORD [Verkaufsreklamation]
Verwendungsbedingung: WF080-B050



Workflow Zeile 1

Art: Aufgabe

Code: WF080-A010

Workflow Zeile 2

Art: Aufgabe

Code: WF080-A020

Workflow Zeile 3

Art: Aufgabengruppe

Code: WF080-AG010

Workflow Zeile 4

Art: Aufgabe

Code: WF080-A050



info@aptean.com

+1 770-351-9600

4325 Alexander Drive, Suite 100

Alpharetta, GA 30022-3740

Copyright © Aptean 2021. Alle Rechte vorbehalten. Diese Materialien werden von Aptean nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt, ohne jegliche Zusicherung oder Garantie, und Aptean haftet nicht für Fehler oder Auslassungen im Zusammenhang mit den Materialien. Es gelten nur die Garantien für Aptean-Produkte und -Dienstleistungen, die in den ausdrücklichen Garantieerklärungen angegeben sind, die den Produkten und Dienstleistungen gegebenenfalls beiliegen, und nichts in dieser Publikation ist als zusätzliche Garantie auszulegen. Kein Teil dieser Publikation darf ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Aptean in irgendeiner Form oder zu irgendeinem Zweck vervielfältigt oder veröffentlicht werden. Die hierin enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Einige von Aptean vertriebene Produkte enthalten proprietäre Softwarekomponenten anderer Softwareanbieter. Aptean und andere hier erwähnte Aptean-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind eingetragene Marken oder Marken von Aptean oder den zugehörigen Unternehmen: companies.info@aptean.com
