



# Workflow Szenario

## Beispiel 8

Typ: Neuer Datensatz  
Bereich: CRM

30. November 2019  
© agiles Gruppe 2019

agiles Informationssysteme GmbH  
Kurze Mühren 2 – 4  
20095 Hamburg, Deutschland

Telefon: +49 (40) 30 95 33 - 0  
Fax: +49 (40) 30 95 33 - 75  
[workflow@agiles.com](mailto:workflow@agiles.com)  
[www.agilesWorkflow.de](http://www.agilesWorkflow.de)

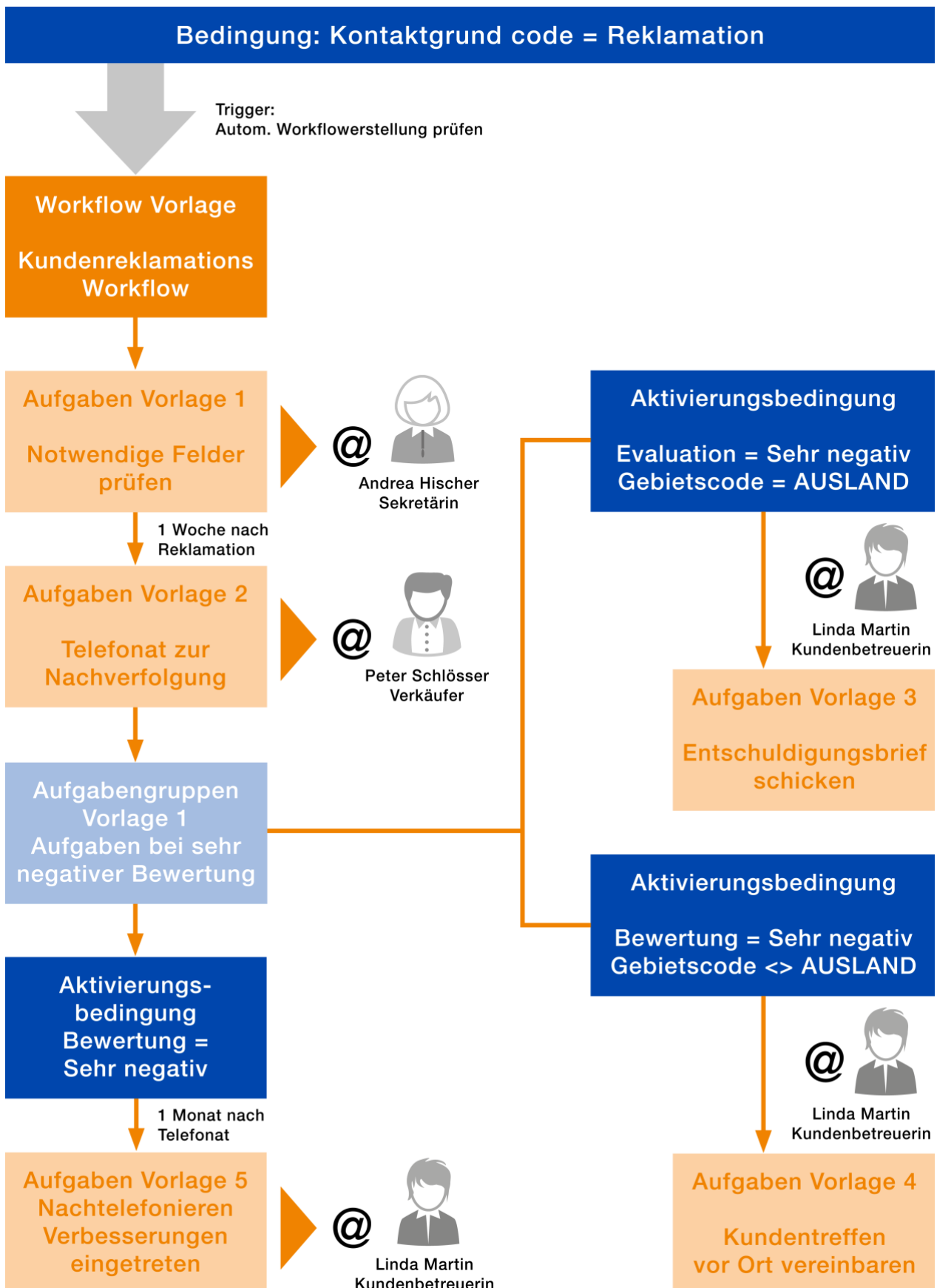
## Lernziele

### 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.

## agilesWorkflow Diagramm



## agilesWorkflow 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: Referenztafel 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	<b>Aktivierungsbedingung</b>  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] <b>Tabellenverbindung</b>  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><b>Aktivierungsbedingung</b></p> <p>Tabellen ID: 5065 (Aktivitätenprotokollposten) Code: WF080-B030 Beschreibung: Negative Beschwerde &lt;&gt; 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: &lt;&gt;Ausland</p> <p>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	<b>Aktivierungsbedingung</b> 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