

zeitliche Sperrfrist für Telefonkontakte

Herausforderung:

Um im Outbound Kunden nicht mit Telefonanrufen zu penetrieren, soll unabhängig von unterschiedlichen Projekten ein Kunde innerhalb einer Sperrfrist von x Tage nicht angerufen werden können.

Lösung:

Auf Ebene der Adresstabelle wird ein Feld "Last_Call" vom Typ DATUM definiert. Im Makro BEIM SPEICHERN wird in der Outbound-Bearbeitungsstufe "1_Telefonakquise" in der Reaktion das Feld "Last_Call" bestückt:

```
ActiveAddress.Fields("Last_Call") = now
```

Damit kann man gezielt Reaktionen festlegen, die als Nettokontakt zählen und somit als Sperrfrist zählen, während z.B. Wiedervorlagen nicht als Kontakt zählen müssen.

Im zweiten Schritt wird in der Bearbeitungsstufe "1_Telefonakquise" im Makro BEIM LADEN im Reiter MAKROS nachfolgender Makro eingefügt:

```
' Prüfen, ob die Sperrfrist eingehalten wurde, um den Kunden nicht  
mit Junkcalls zu nerven  
MacroInclude "Sperrfrist Call prüfen"
```

Für diese Bearbeitungsstufe ist eine Reaktion "WV Sperrzeit" zu definieren, die "verborgen" gesetzt wird. Der MacroInclude ist als ZIP-Datei zum Import nachfolgend angehängt und enthält folgenden Makro:

Anzupassen ist hier im oberen Deklarationsteil lediglich die Variable "oSperrfrist_Tage" mit der Anzahl Tagen, in der ein Kunde nicht mehr angerufen werden darf.

Das Ticket wird dann auf Wiedervorlage ab dem frühest möglichen Wiederanrufdatum gesetzt und der Bearbeitungszähler wieder zurück gesetzt.

```
' Bevor die Anwahl statt finden darf, prüfen wir, wann der letzte  
Anruf erfolgt ist, um die Zielgruppe  
' nicht mit zu vielen Anrufen zu nerven.  
' bei einem Entscheidergespräch wird das Feld LAST_CALL mit dem  
Anruftdatum belegt. Das prüfen wir ab und verschieben  
' ggf. das Ticket  
' Diese Sperrfrist gilt Projektübergreifend !!
```

```
Option Explicit
```

Einstellungen

```
Dim oSperrfrist_Tage, oWV_Datum

' *****
' *****
' hier bitte die Anzahl Tage eintragen, wann ein Anruf frühestens
wieder erfolgen darf
' *****
' *****

oSperrfrist_Tage = 90

' *****
' *****

' Der letzte Netto-Kontakt mit dem Entscheider wird im Feld LAST_CALL
gesetzt

' If ActiveAddress.Fields("Last_Call").Value + oSperrfrist_Tage > now
then
oWV_Datum = dateAdd("d", oSperrfrist_Tage,
ActiveAddress.Fields("Last_Call").Value)

If oWV_Datum > now then

' Wir müssen das Ticket verschieben. Neues Wiedervorlagedatum =
LAST_Call + Sperrfrist
' Dazu wählen wir eine für den Anwender verborgene Reaktion aus.
ActiveTicket.Transition = "WV Sperrzeit"
' Unterdrücken den Einstufungsdialg
ActiveTicket.SuppressFinalDialog = true
' Bearbeitungszähler auf "0" zurücksetzen
ActiveTicket.UsageCount = 0
' Wiedervorlagedatum auf das Ende der Sperrfrist setzen
ActiveTicket.FollowUpDate = oWV_Datum
' MsgBox "Ticket verschoben"
End If
```

Eindeutige ID: #1294

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2012-06-11 14:09