

# Workflow Ich erzeuge neue Tickets, aber die Tickets werden sofort verschoben ...

## Problem:

Sie haben eine Bearbeitungsstufe vom Typ "Telefonat" erstellt. Nun erzeugen Sie neue Tickets, aber die neuen Tickets erscheinen nicht in dieser Stufe.

## Lösung:

Unter dem Menü **Datei**, Befehl **Administration, Projektverwaltung** definieren Sie in der Bearbeitungsstufe im Reiter Felder, welche Felder für die Anwahl herangezogen werden. So haben Sie z.B. für eine Outboundkampagne im B-to-C-Bereich für die Anwahl die Felder TelefonPrivat und TelefonMobil definiert.

Nun importieren Sie Adressdaten nach AG-VIP SQL. Dabei ordnen Sie das Telefon-Nr. Feld der Quelldatei dem Feld Telefon1 in AG-VIP SQL zu. Sie erzeugen nun neue Tickets.

Was passiert?

1. Die neuen Tickets werden korrekt in der Bearbeitungsstufe erzeugt.
2. AG-VIP SQL erkennt, dass in diesen Datensätzen die in der Projektverwaltung definierten Telefon-Felder TelefonPrivat und TelefonMobil nicht gefüllt sind.

Damit werden diese Tickets entsprechend der Definition in der Projektverwaltung z.B. in die Bearbeitungsstufe "Kontaktdaten validieren" verschoben. Die aktive Outboundtelefoniestufe ist komplett leer.

## Abhilfe:

Zunächst löschen Sie die Adresen inkl. der zugehörigen Tickets.

Ordnen Sie dann beim Import der Adressdatensätze in AG-VIP SQL das Telefonfeld der Quelldatei dem in der Projektverwaltung definierten Telefonfeld für den Outbound zu, d.h. in diesem Beispiel TelefonPrivat.

Eindeutige ID: #1124

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2011-08-17 16:32