

Hilfsmittel Bearbeitungszaehler manipulieren

Problem:

In einer Outboundkampagne ist eine maximale Anzahl Anwahlversuche definiert worden. Im letzten Anwahlversuch wird nun die Zielgruppe erreicht, aber ein Abschluss kann noch nicht erzielt werden, weil Rückfragen offen sind. Der Agent möchte nun aber über die in der Kampagne definierten maximalen Anwahlversuche hinaus, einen weiteren Anwahlversuch starten.

Definieren Bearbeitungsstufen:

Der Bearbeitungsstufen zählt jede Tickelerhebung im Workflow innerhalb der gleichen Bearbeitungsstufe. Bei einem Wechsel in eine andere Bearbeitungsstufe wird der Zähler automatisch auf "0" zurückgesetzt.

Lösung:

Über einen Makro lässt sich der Bearbeitungsstufen "UsageCount" beeinflussen:

```
ActiveTicket.UsageCount = ActiveTicket.UsageCount + 1
```

Im Anhang eine Makrovorlage, die den aktuellen Bearbeitungsstufen anzeigt und einen Schalter zum Zurücksetzen des Bearbeitungsstufen enthält.

Eindeutige ID: #1300

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2012-08-31 16:16