

# Benutzer sollen nur Inbound für eine Bearbeitungsstufe arbeiten aber keine Outbound Telefonate tätigen

## Anforderung:

Es gibt Bearbeitungsstufen, die eigentlich nur Outbound Stufen sind, aber über Emails oder Rückrufe auch Inbound Ereignisse erzeugen.

Bestimmte Agenten werden für diese Stufen eingesetzt.

Oft gibt es hier die Anforderungen, dass einige Agenten zusätzlich ausschließlich für den Inbound aktiv werden sollen.

Oder aber die gesamte Stufe wird nicht mehr aktiv bearbeitet , weil das Projektsoll erfüllt wurde.

Rückrufe, oder Emails sollen aber weiter bearbeitet werden.

## Lösung:

Durch einen Makro und die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe wird geprüft, ob die aktive Bearbeitung der Bearbeitungsstufe über den Arbeitsbereich PROJEKTE zulässig ist.

Man legt eine Benutzergruppe in AG-VIP SQL an, mit dem Namen "Nur Inbound". Dieser Gruppe werden alle Mitarbeiter zugewiesen, die nur noch Inbound auf eine bestimmte Stufe zugreifen dürfen.

Im Makro Beim Laden (OnLoad) der entsprechenden Bearbeitungsstufe wird der folgende Makro eingebaut:

```
Option Explicit
' Im OnLoadMakro, Outbound, Inbound Makro haben wir die
' Wenn ein Inbound Event vorhanden ist erlauben wir immer den Zugriff.
' Wenn Kein Inbound Event vorhandenist, werden alle User in der Gruppe
  Inbound für diese Stufe ausgesperrt
If ActiveWorkflowTicket.Event Is Nothing Then
  ' Prüfen in welcher Gruppe der aktuelle Benutzer ist.
  Dim oGroup, bFound
  On Error Resume Next
  bFound = false
  For Each oGroup In Application.ActiveUser.Groups
    If UCase(oGroup.Name)="NUR INBOUND" Then
      bFound = true
      Exit For
    End If
```

Next

## Makro-Center

```
' Benutzer ist in der Gruppe Inbound und darf deshalb nicht weiter m  
achen!
```

```
If bFound Then  
    MsgBox "Sie dürfen in diesem Projekt nur Inbound arbeiten!"  
    Macro.Abort  
    Macro.Exit  
End If  
End If
```

### Erklärung:

Im Falle eines Inbound Ereignisses (egal ob Email, oder eingehendes Telefonat) existiert auch ein entsprechendes Event, dass den Vorgang mit der globalen Suche verbindet. Dieses Objekt existiert nicht, wenn ein Ticket normal bearbeitet wird. D.h. über den Befehl "Nächstes Ticket" oder die "Pickliste" geladen wird.

Existiert also dieses Inbound Event Objekt nicht, wird geprüft, ob der entsprechende aktuelle Nutzer in der Grupper "Nur Inbound" Mitglied ist. Ist der Nutzer Mitglied dieser Gruppe, und es existiert besagtes Inbound Event nicht, dann wird eine passende Meldung ausgegeben und das Laden des Datensatzes wird beendet.

### Anmerkung:

Wird eine globale Suche manuell ausgeführt, dann existiert gleichfalls kein Inbound Event. Auch in diesem Fall kann man so ein Ticket nicht über die globale Suche oder auch die Pickliste eines Projektes laden.

Eindeutige ID: #1399

Verfasser: Martin Richter [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2018-08-30 11:30