

Beispiel Wiedervorlagenzeitraum Abfrage mit vordefinierten Einstellungen realisieren (Workflow)

Beschreibung:

Sie haben Ihren Mitarbeitern oder Agenten die Option freigeschaltet, dass diese selbstständig ein Wiedervorlage Termin setzen dürfen. Allerdings möchten Sie vermeiden, dass Termine in all zu ferner Zukunft vereinbart werden.

Problem:

Der Dialog "Ticket Speichern" welcher dem Mitarbeiter oder Agenten ermöglicht einen variablen Termin festzulegen kann leider nicht erneut bei einer Überschreitung des maximalen Wiedervorlagezeitraums angezeigt werden.

Lösung:

Dem Mitarbeiter oder Agenten wird über eine Hinweismeldung kenntlich gemacht, dass er den maximalen Wiedervorlagenzeitraum überschritten hat. Gleichzeitig wird ihm angeboten, dass er diesen maximalen Termin stattdessen automatisch übernehmen oder manuell erneut über eine sogenannte "InputBox" einen neuen gültigen Termin eintragen kann.

Makro Anpassung:

Als Erstes wird das im Anhang dieses Artikels beigefügte MacroInclude "Wiedervorlagezeitraum" importiert, welches die Funktionen:

SetTicketInterval(Start, Ende, Tag)

CheckDateRange(Tage, Uhrzeit)

bereitstellt.

In der Reaktion mit z.B. dem Namen "WV - Wiedervorlage" wird eine Vordefinierung der Intervalle mit Hilfe der SetTicketInterval(Start,Ende,Tag) Funktion in der Makroposition "Nach Einstufung" durchgeführt.

Reaktion bearbeiten - 1_Telefonakquise

Titel: 

Beschreibung für Historie: Erneute Anwahl, weil Zielperson nicht erreicht

Folgestufe:

Hilfsmittel:

Modus:

Dem Anwender erlauben nach der Einstufung die Daten nachzubearbeiten

Wiedervorlagemodus

Nächster Anwender:

Wiedervorlagezeit:

Tage: Std.: Min.:

Makros

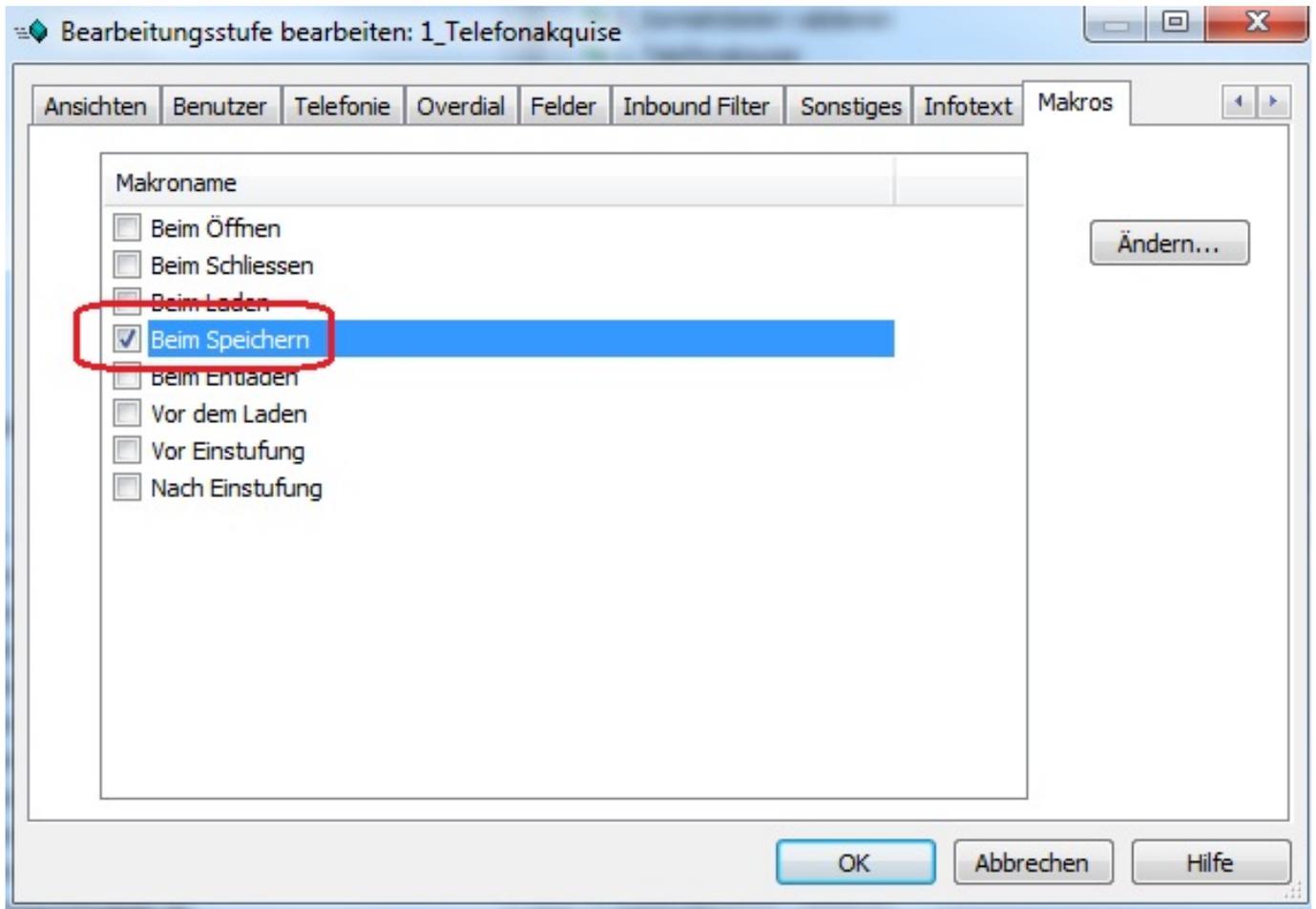
Makroname
<input type="checkbox"/> Vor Einstufung
<input checked="" type="checkbox"/> Nach Einstufung

Zum Beispiel für Start = 6:00Uhr, Ende = 18:00 Uhr und Tag = 31 (Mo-Fr):
MacroInclude "Wiedervorlagezeitraum"
SetTicketInterval "06:00", "18:00", "31"

Der Wert für Tag ergibt sich aus der Summe der einzelnen Tagwerte:
Mo=1, Di=2, Mi=4, Do=8, Fr=16, Sa=32, So=64
So ergibt die Wochentagauswahl von Montag bis Freitag 1+2+4+8+16=31

Jetzt muss nur noch in der Bearbeitungsstufe, in der gearbeitet wird z.B.
"1_Telefonakquise" im Reiter "Makros" in der Makroposition "beim Speichern" die

andere Funktion wie folgt aufgerufen **Beispiele**

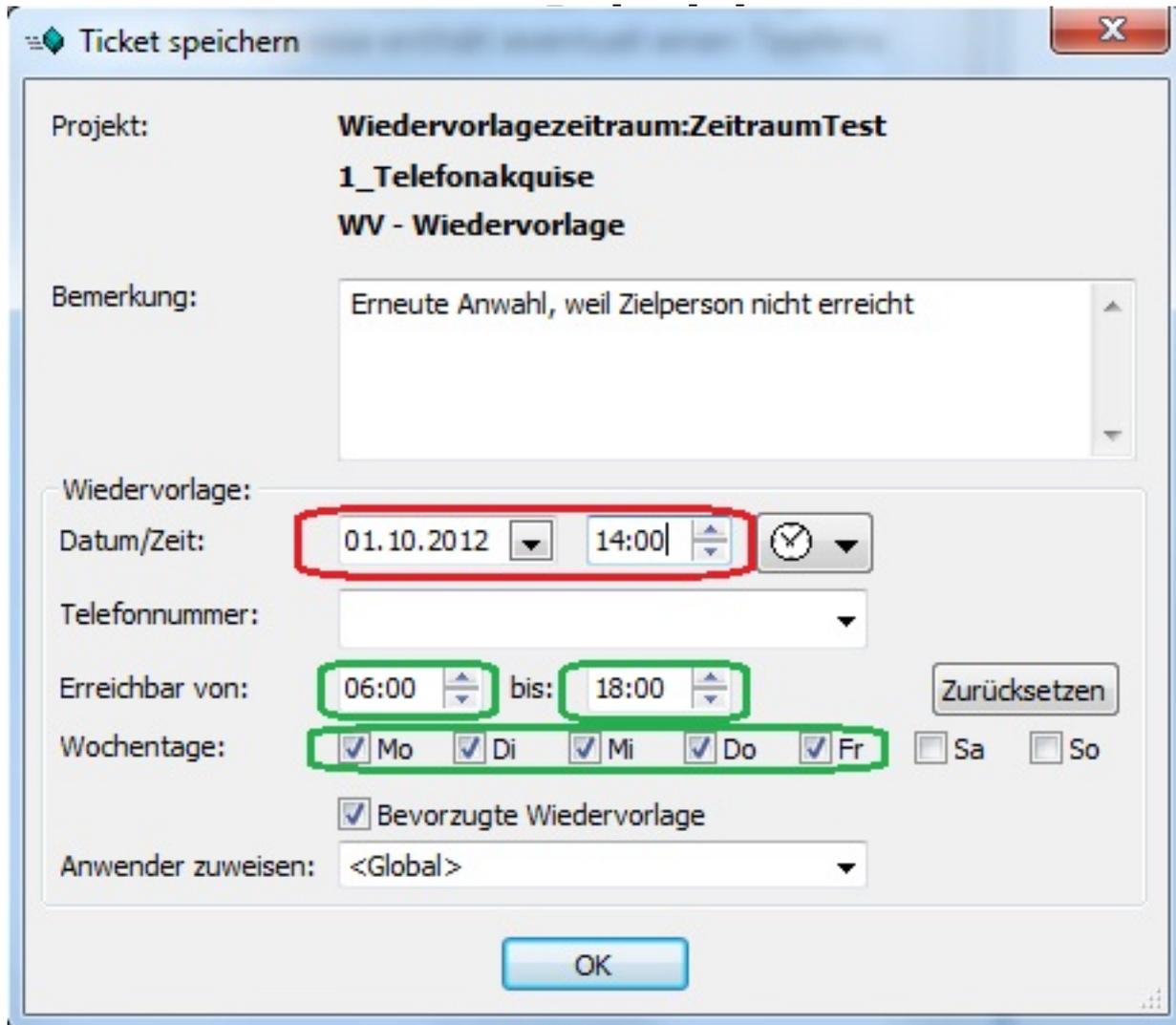


z.B. eine Maximale Terminierung von 42 Tagen (6Wochen) in der Zukunft bis 18:00Uhr :

```
MacroInclude "Wiedervorlagezeitraum"  
CheckDateRange 42, "18:00:00"
```

Ergebnis:

So würde die Vordefinierung (grün) sich bemerkbar machen:



Ticket speichern

Projekt: **Wiedervorlagezeitraum:ZeitraumTest**
1_Telefonakquise
WV - Wiedervorlage

Bemerkung: Erneute Anwahl, weil Zielperson nicht erreicht

Wiedervorlage:

Datum/Zeit: 01.10.2012 14:00

Telefonnummer:

Erreichbar von: 06:00 bis: 18:00 Zurücksetzen

Wochentage: Mo Di Mi Do Fr Sa So

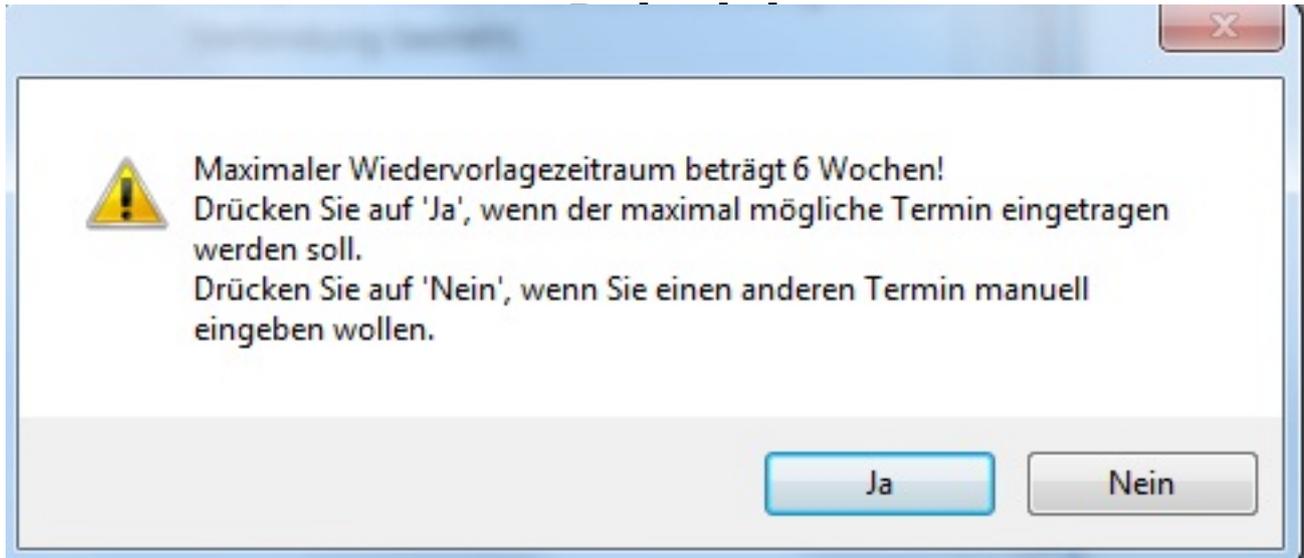
Bevorzugte Wiedervorlage

Anwender zuweisen: <Global>

OK

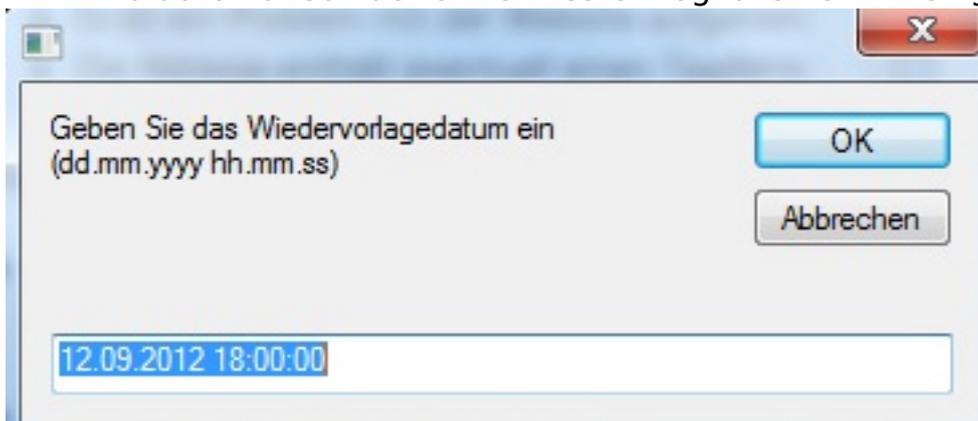
Im roten Bereich hat der Mitarbeiter oder Agent einen Zeitraum länger als die maximalen 42 Tage (6 Wochen) ausgewählt und bestätigt die Eingabe mit "OK". Daraufhin wird der Dialog geschlossen und kann leider dem Mitarbeiter oder Agenten nicht mehr angezeigt werden.

Daher begnügen wir uns mit vorerst einer einfachen MessageBox welche uns zwei Optionen anbietet:



Falls der Mitarbeiter oder Agent auf "Nein" drücken sollte, kann er über ein Textfeld das Datum erneut eingeben.

Ihm wird automatisch der entfernteste mögliche Termin eingetragen:



Die Texte in den Meldedialogen können beliebig im Angehängten MacroInclude angepasst werden.

Eindeutige ID: #1296

Verfasser: Peter Brandt [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2012-08-01 16:21