

# Beispiel: "Inbound Musterbeispiele - Bäcker Heinzl & Autohaus Müller"

## Beispiel Inbound Bäcker Heinzl & Autohaus Müller

In diesem einfachen Inbound Beispiel gibt es zwei Auftraggeber: Das Autohaus Müller und den Bäcker Heinzl. Anhand der ACD-Gruppen-Nr. (Called-ID bzw. Redirected-ID) werden die Projekte bei einem eingehenden Anruf identifiziert. Dabei wird jeder Anrufer als neuer Datensatz erfasst.

[Wie das für den Agenten aussieht, sehen Sie hier im Video.](#)



Dies ist ein sehr einfaches Beispiel für ein Inboundprojekt. Für komplexere Anforderungen empfiehlt sich das kostenpflichtige Inboundtemplate

für Büroservice-Anbieter. Dabei gibt es je Auftraggeber eine Mitarbeitertabelle. Je

Auftraggeber und je Mitarbeiter **Musterbeispiele** Weiterleistungsregeln hinterlegen sowie Preise für unterschiedliche Dienstleistungen. [Nähere Details hierzu finden Sie hier ... bzw. in diesem Video.](#)

## Enthaltene Dateien:

Zu diesem Beispiel gehören die Dateien:

- Heinzl Adresstabellen.agtbstr = Datenstruktur mit Adress- und Projekttabelle für Bäcker Heinzl
- Heinzl Ansicht.agfrm = Ansicht, Oberfläche
- Heinzl Projekt.agproj = Workflow, Projektablauf
- Heinzl Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber per Email.agtool = Hilfsmittel zur Infoweiterleitung über Anruf an Auftraggeber
- Müller Adresstabellen.agtbstr = Datenstruktur mit Adress- und Projekttabelle für Autohaus Müller
- Müller Ansicht.agfrm = Ansicht, Oberfläche
- Müller Projekt.agproj = Workflow, Projektablauf
- Müller Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber per Email.agtool = Hilfsmittel zur Infoweiterleitung über Anruf an Auftraggeber
- Vorlage Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber.oft = Emailvorlage für Outlook zur Infoweiterleitung an Auftraggeber
- Einrichtung Inbound Beispiel.agadmtasks = Vorlage Administrative Aufgabe, ihre Schritt-für-Schritt Anleitung

Die Datei "Heinzl Adresstabellen.agtbstr" bzw. "Müller Adresstabellen.agtbstr" enthält auch Musteradresstabellenlayout speziell für den Inbound. Enthalten sind Felder für allgemeine Kontaktdaten, wie Name, Anschrift, Email, usw.?. Daneben gibt es ein Zusatzfeld "Bemerkung" vom Typ Memo, um den Anrufgrund zu notieren.

## Installation:

Landen Sie sich die AGVIPSQ\_L\_inbound.Zip-Datei am Ende des Artikels herunter. Entpacken Sie diese Datei in einem Samples-Ordner.

### 2.0 Administrative Aufgabe

Wählen Sie unter **Datei, Administration** den Befehl "**Vorlagen für administrative Aufgaben**". Aktivieren Sie rechts den Schalter **Import** und importieren die Datei "Einrichtung Inbound Beispiel.agadmtasks". Somit haben Sie ihre Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Einrichtung des beispielhaften Inboundprojektes in AG-VIP SQL immer vor Augen.

### 2.1. Datenstruktur:

Um die Datenstruktur zu installieren, starten Sie AG-VIP SQL mit administrativen Rechten.

Wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration** und wählen **Datenbank, Adresstabellen**.

Aktivieren Sie den **Import**-Schalter rechts und wählen die Datei "Heinzel Adresstabellen.agtbstr" aus dem Ordner \SAMPLE\. Das gleiche machen Sie mit "Müller Adresstabellen.agtbstr". Damit haben Sie die Musteradresstabellen für die zwei Inboundkampagnen geladen.

## 2.2. Ansichten

Damit Sie auch Informationen in das Beispiel "Inbound Bäcker-Heinzel" bzw. "Inbound Autohaus Müller" eingeben können, benötigen Sie Ansichten. Dazu enthält die Datei "Heinzel Ansicht.agfrm" bzw. "Müller Ansicht.agfrm" eine Ansicht für unterschiedliche Informationen.

Über den Ansichtengenerator können Sie weitere Ansichten selbst kreieren oder die Beispiele nach Ihren eigenen Bedürfnissen verändern.

Um die Ansichten zu importieren, wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration** und wählen **Datenbank, Ansichten**. Der Formulareditor wird geöffnet.

Aktivieren Sie im Formulareditor aus dem Menü **Datei** den Befehl **Import**. Wählen Sie die Datei "Heinzel Ansicht.agfrm" bzw. "Müller Ansicht.agfrm" aus dem entpackten Ordner \SAMPLE\ und speichern diese im jeweiligen Kontext der Adresstabelle "Bäcker Heinzel" bzw. "Autohaus Müller".

Damit haben Sie die Ansicht importiert.

## 2.3. Hilfsmittel

Das Hilfsmittel sorgt dafür die Anruferdaten an den Auftraggeber zu übertragen. Es gibt eine zentrale Emailvorlage für die Verwendung mit Microsoft Outlook "Vorlage Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber.oft". Die Hilfsmittel selbst sind spezifisch für jeden Auftraggeber, da es unterschiedliche Ziel-Emailadressen gibt.

Zur Einrichtung der Hilfsmittel wählen Sie aus dem Menü **Datei, Administration** den Punkt **Hilfsmittel**.

Markieren Sie die Adresstabelle "Bäcker Heinzel" und wählen rechts den Schalter **Import**. Suchen Sie die entpackte Datei "Heinzel Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber per Email.agtool" und wählen den **OK**-Schalter. Im Reiter "Vorlage" passen Sie ggf. den Pfad zur Vorlagendatei "Vorlage Inbound Infoweiterleitung Auftraggeber.oft". Durch **Doppel**-Klick auf das Hilfsmittel oder durch klicken des **Ändern**-Schalters, können Sie das Hilfsmittel bearbeiten. Im Reiter "Makros" können Sie über den **Ändern**-Schalter in Zeile 14 die Ziel-Emailadresse des Auftraggebers, an die diese Email gesendet werden soll, verändern.

Analog gehen Sie für Autohaus Müller vor.

## 2.4. Workflow

Um den Inboundprozess in AG-VIP SQL abzubilden, benötigen Sie den Workflow "Heinzel Projekt.agproj" bzw. "Müller Projekt.abproj". Bei einem eingehenden Anruf hat der Agent die Möglichkeiten a) "verwählt", "Infoweiterleitung sofort per Email"

oder "Tagesreport" anzugeben. **Musterbeispiele** können weitere sofort auszuführende Weiterleitungswege wie SMS oder Fax etc. implementieren. Alle Tickets wandern anschließend in die Exportstufe "Tagesreport Auftraggeber". I.d.R. wird die Teamleitung dort einmal am Tag die gesammelten Anruferdaten exportieren und an den Auftraggeber übermitteln. Die Tickets wandern dann in den "Endtopf Abrechnen".

Um den Workflow zu importieren, starten Sie AG-VIP SQL mit administrativen Rechten.

Wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration** und wählen **Projektverwaltung**.

Hier markieren Sie nun die Projekttafel "Bäcker Heinzl: Inbound" und aktivieren rechts den Schalter **Import**.

Wählen Sie nun aus dem entpackten Ordner \Samples\ die Datei "Heinzl Projekt.agproj" und speichern anschließend diesen Workflow über den **Speichern**-Schalter links oben.

Öffnen Sie nun die Bearbeitungsstufe "Start Bäcker-Heinzl" und ordnen im Reiter "Benutzer" die gewünschten Anwender zu. Damit direkt die Erfassungsmaske aufpoppt, dürfen die zugeordneten Anwender kein funktionales Recht "Direktzugriff" auf Ebene der Adresstabelle haben. Im Reiter "Inbound" können Sie die Zielruf-Nr. für die Inbound-Projektidentifizierung hinterlegen. Aktuell ist hier "1111" für Autohaus Müller und "3333" für Bäcker Heinzl hinterlegt. Im Reiter "Infotext" lässt sich ein projektspezifischer Willkommenstext hinterlegen (ab AG-VIP SQL Version 1.30). Dieser Text erscheint bereits vor der Globalen Suche.

Das ganze wiederholen Sie dann für das Projekt "Autohaus Müller".

Damit sind die beispielhaften Inboundprojekte betriebsfertig.

## **Tipp: Eingehene Anrufe simulieren**

Wenn Sie als TAPI-Treiber den manuellen TAPI-Treiber auswählen, können Sie über die Datei "AGManualTspCtrl.exe" aus dem AG-VIP SQL Programmverzeichnis, eingehende Anwahlversuche simulieren.

Eindeutige ID: #1212

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2016-01-28 16:35