
JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management 8.11 SP1 Supportanwendungen

August 2005

JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management 8.11 SP1 Supportanwendungen
SKU E1811SP1AMR-B 0805 GER
Copyright © 2005, Oracle. Alle Rechte vorbehalten.

Die Programme, welche Software und Dokumentation einschließen, enthalten proprietäre Informationen; sie werden im Rahmen eines Lizenzvertrages zur Verfügung gestellt, der Einschränkungen hinsichtlich Nutzung und Offenlegung enthält, und auch urheber- und patentrechtlich sowie durch andere Gesetze zum Schutz geistigen und gewerblichen Eigentums geschützt ist. Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung der Programme ist verboten, es sei denn, dies ist erforderlich, um Interoperabilität mit anderer, durch unabhängige Hersteller entwickelte Software zu ermöglichen oder diese ist gesetzlich vorgesehen.

Die Informationen in diesem Dokument können jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Sollten Sie Fehler oder Unstimmigkeiten in der Dokumentation finden, bitten wir Sie, uns diese schriftlich mitzuteilen. Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen. Sofern nicht ausdrücklich in Ihrem Lizenzvertrag für diese Programme vereinbart, darf dieses Programm weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form oder durch irgendein Mittel, sei es elektronisch oder mechanisch, für keinerlei Zwecke reproduziert oder übertragen werden.

Werden die Programme an die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika bzw. einen Lizenznehmer oder Benutzer im Auftrag der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika geliefert, gilt Folgendes:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are “commercial computer software” or “commercial technical data” pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the Programs, including documentation and technical data, shall be subject to the licensing restrictions set forth in the applicable Oracle license agreement, and, to the extent applicable, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software–Restricted Rights (June 1987). Oracle Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Die Programme sind nicht für den Einsatz in Anwendungen aus den Bereichen Kernenergie, Luftfahrt, Öffentlicher Verkehr, Medizin oder anderen potenziell gefährlichen Anwendungen vorgesehen. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, sämtliche erforderlichen Maßnahmen wie Fail Safe, Backups und Redundancy zu ergreifen, um den sicheren Einsatz dieser Anwendungen zu gewährleisten, falls die Programme für solche Zwecke verwendet werden. Wir übernehmen keinerlei Haftung für Schäden, die beim Einsatz der Programme zu derartigen Zwecken entstehen.

Die Programme können Links zu Webseiten sowie Zugriffsmöglichkeiten auf Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten enthalten. Oracle übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit bzw. den Inhalt der Webseiten von Dritten. Sämtliche Risiken im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Inhalte werden von Ihnen getragen. Wenn Sie Produkte oder Serviceleistungen von Dritten erwerben, treten Sie mit diesen Dritten in direkte geschäftliche/rechtliche Beziehung. Oracle übernimmt keine Verantwortung für: (a) die Qualität der Produkte oder Serviceleistungen von Dritten; (b) die Erfüllung jeglicher Bestimmungen des Vertrags mit Dritten, einschließlich der Produktlieferung bzw. Erbringung von Serviceleistungen sowie der Befriedigung von Gewährleistungsansprüchen im Zusammenhang mit den erworbenen Produkten oder Serviceleistungen. Oracle übernimmt keine Verantwortung für Verluste oder Schäden, die aufgrund einer Geschäftsbeziehung mit Dritten entstehen.

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft und Retek sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Erklärung zu Open Source-Software

Oracle übernimmt keinerlei Verantwortung für die Nutzung oder Weitergabe von Open Source-Software, Shareware oder zugehöriger Dokumentation und lehnt jegliche Haftung für Schäden ab, die sich aus der Nutzung der vorstehend genannten Software oder Dokumentation ergeben. PeopleSoft Produkte von Oracle verwenden die folgende Open Source-Software. Es gilt der folgende Disclaimer:

Dieses Produkt enthält Software der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright © 1999-2000 The Apache Software Foundation. Alle Rechte vorbehalten. THIS SOFTWARE IS PROVIDED “AS IS” AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION OR ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

Inhalt

Allgemeine Einleitung

Zu diesem PeopleBookxi
Voraussetzungen für den Einsatz von JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen.....	.xi
Anwendungsgrundlagen.....	.xi
Aktualisierungen der Dokumentation.....	.xii
Aktualisierungen der Dokumentation abrufen.....	.xii
Zusätzliche Ressourcen.....	.xii
Typografische Konventionen und optische Hervorhebungen.....	.xiii
Typografische Konventionen.....	.xiii
Optische Hervorhebungen.....	.xv
Länder-, Regionen- und Branchenkennzeichnungen.....	.xv
Währungs_codes.....	.xvi
Anmerkungen und Vorschläge.....	.xvi
Allgemeine, in den PeopleBooks verwendete Elemente.....	.xvi

Einleitung

JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen - Einleitung.....	.xix
JD Edwards EnterpriseOne Produkte.....	.xix
JD Edwards EnterpriseOne Anwendungsgrundlagen.....	.xix

Kapitel 1

Einstieg in die JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.....	1
Überblick über CRM-Supportanwendungen.....	1
Integration von CRM-Supportanwendungen.....	2
Geschäftsprozesse in CRM-Supportanwendungen.....	3
Implementierung von CRM-Supportanwendungen.....	4
Allgemeine Implementierungsschritte.....	5
Implementierungsschritte für Case Management.....	5
Implementierungsschritte für die Fakturierung in Case Management.....	6
Implementierungsschritte für den Lösungsassistenten.....	6

Kapitel 2

Erläuterungen zu den JD Edwards EnterpriseOne CRM Supportanwendungen.....	7
Supportanwendungen.....	7
Fallverarbeitung.....	9
Zugriffstasten für CRM Support.....	10

Kapitel 3

Case Management-Grundlagen einrichten.....	13
Erläuterungen zu den Setup-Voraussetzungen für Case Management.....	13
Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Case Management einrichten.....	13
Erläuterungen zu Case Management-UDCs.....	13
Case Management-Konstanten einrichten.....	14
Formular zum Einrichten von Case Management-Konstanten.....	15
Case Management-Konstanten einrichten.....	15
Verarbeitungsoptionen für Case Management einrichten.....	18
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall-HGF - Verarbeitungsoptionen" (P90CG002) festlegen.....	18
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall eingeben/hinzufügen" (P90CG504) festlegen.....	25
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall aktualisieren" (P90CG501) festlegen.....	25
Verarbeitungsoptionen für das Programm "KSS Fall abfragen/hinzufügen" (P90CG900) festlegen.....	25
Verarbeitungsoptionen für das Programm "KSS Fall aktualisieren" (P90CG910) festlegen.....	26
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Aufgaben" (P17504) festlegen.....	26
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Fällen" (P17500) festlegen.....	28
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Zeiterfassung" (P17505) festlegen.....	31
Verarbeitungsoptionen für das Programm "CRM - Fallbezogene Aktionen" (P90CG503) festlegen.....	34
Geschäftsobjektreservierungen einrichten.....	34
Erläuterungen zu Geschäftsobjektreservierungen.....	35
Voraussetzung.....	35
Formular zum Einrichten von Geschäftsobjektreservierungen.....	35
Geschäftsobjektreservierungen verwenden.....	35
Pflichtfelder einrichten.....	36
Voraussetzung.....	36
Formular zum Einrichten von Pflichtfeldern.....	36
Pflichtfelder für Case Management einrichten.....	36
Aktivitätsregeln einrichten.....	37
Erläuterungen zu Fallaktivitätsregeln.....	37
Formular zum Einrichten von Aktivitätsregeln.....	38

Beispiel für Fallaktivitätsregeln.....	38
Aktivitätsregeln einrichten.....	38
Informationen zur erweiterten Preisfindung für Fälle einrichten.....	39
Erläuterungen zur erweiterten Preisfindung für Case Management.....	40
Voraussetzung.....	40

Kapitel 4

Anbietergruppen einrichten.....	41
Erläuterungen zu Anbietergruppen und Eskalationswegen.....	41
Benachrichtigungs-Eskalationsweg.....	41
Qualifikations-Eskalationsweg.....	42
Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Anbietergruppen einrichten.....	42
Erläuterungen zu Anbietergruppen-UDCs.....	42
Anbietergruppen einrichten.....	43
Erläuterungen zu Anbietergruppen.....	43
Voraussetzung.....	43
Formulare zum Einrichten von Anbietergruppen.....	44
Anbietergruppen einrichten.....	45
Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Qualifikationsgraden zuweisen.....	47
Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Verteilerlisten zuweisen.....	48
Warteschlangensicherheit einrichten.....	49
Erläuterungen zur Warteschlangensicherheit.....	49
Formular zum Einrichten der Warteschlangensicherheit.....	49
Warteschlangensicherheit einrichten.....	49
Warteschlangeneigenschaften einrichten.....	50
Erläuterungen zu Warteschlangeneigenschaften.....	50
Formulare zum Einrichten von Warteschlangeneigenschaften.....	50
Warteschlangeneigenschaften einrichten.....	50
Routinginformationen einrichten.....	51
Erläuterungen zu Routingreihenfolgen und -regeln.....	51
Formulare zum Einrichten von Routinginformationen.....	52
Routingreihenfolge einrichten.....	52
Routingregeln einrichten.....	53
Fallarten einrichten.....	54
Erläuterungen zu Fallarten.....	55
Formulare zum Einrichten von Fallarten.....	55
Generische und anbietergruppenspezifische Fallarten einrichten.....	56
Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten.....	56
Erläuterungen zu Prioritäten und Eskalationen.....	57

Formulare zum Einrichten von Prioritäten.....	58
Generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten.....	58
Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten.....	59
Erläuterungen zu Prioritäten und Eskalationen.....	59
Formulare zum Einrichten von Prioritäten.....	61
Generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten.....	61
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Anbietergruppen" (P17506) einrichten....	63

Kapitel 5

Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management.....	65
Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management.....	65
Voraussetzung.....	65
Erläuterungen zu Preisfindungsmethoden.....	65
Erläuterungen zu Fremdwährungen bei der Fakturierung in Case Management.....	66
Erläuterungen zu Case Management-ABAs.....	67

Kapitel 6

Skripte einrichten und verwalten.....	69
Erläuterungen zu Skripten.....	69
Skriptkomponenten erstellen.....	71
Erläuterungen zu Skriptkomponenten.....	71
Formulare zum Erstellen von Skriptkomponenten.....	76
Antwortgruppen erstellen.....	77
Antwortgruppen Antworten hinzufügen.....	78
Antworten übersetzen.....	80
Variablen erstellen.....	80
Token erstellen.....	81
Bewertungsgruppen erstellen.....	82
Fragen erstellen.....	83
Fragen übersetzen.....	85
Skripte erstellen.....	85
Erläuterungen zur Skripterstellung.....	86
Formulare zum Erstellen von Skripten.....	92
Skript-Header erstellen.....	92
Lineare Skripte erstellen.....	94
Verzweigungsskripte erstellen.....	95
Skripte validieren.....	97
Abschlussbemerkungen von Skripten übersetzen.....	98

Skripte klonen.....	99
Skripte verwalten.....	100
Erläuterungen zur Skriptverwaltung.....	100
Voraussetzungen.....	101
Formulare zum Verwalten von Skripten.....	102
Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag mit dem Lösungsassistenten ausführen.....	102
Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag über das Register "Zugehörige Aktionen" ausführen.....	103

Kapitel 7

Lösungsassistent einrichten.....	105
Erläuterungen zum Lösungsassistenten.....	105
Voraussetzung.....	106
Anwenderspezifische Codes (UDCs) für den Lösungsassistenten einrichten.....	107
Lösungen erstellen.....	107
Erläuterungen zu Lösungen.....	107
Formulare zum Erstellen von Lösungen.....	109
Lösungen erstellen.....	109
Lösungsbibliotheken erstellen.....	110
Erläuterungen zu Lösungsbibliotheken.....	110
Formulare zum Erstellen von Lösungsbibliotheken.....	111
Lösungsbibliotheken erstellen.....	111
Zähler für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge aktualisieren.....	111
Erläuterungen zu den Zählern für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge.....	112
Programm "Häufig verwendete Vorschläge" (R90CE01) ausführen.....	112

Kapitel 8

Fälle eingeben.....	113
Erläuterungen zu Fällen.....	113
Grundlegende Fallinformationen eingeben.....	114
Erläuterungen zu grundlegenden Fallinformationen.....	114
Voraussetzungen.....	114
Formulare zum Eingeben grundlegender Fallinformationen.....	114
Grundlegende Fallinformationen eingeben.....	114
Fakturierungsinformationen für Fälle eingeben.....	122
Voraussetzungen.....	122
Formular zum Eingeben von Fakturierungsinformationen für Fälle.....	123
Fakturierungsinformationen eingeben.....	123
Mit Lösungen arbeiten.....	126

Erläuterungen zu Lösungen.....	126
Voraussetzungen.....	128
Allgemeine, in diesem Abschnitt verwendete Elemente.....	129
Formular zum Arbeiten mit Lösungen.....	129
Lösungen für Fälle zuweisen.....	130
Lösungen senden.....	131
Häufig angewandte Lösungen überprüfen.....	132
Lösungen für Fälle suchen.....	132
Aktivitäten für Fälle eingeben.....	134
Erläuterungen zu Fallaktivitäten.....	134
Formulare zum Eingeben von Aktivitäten für Fälle.....	134
Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen.....	135
Erläuterungen zu zugehörigen Aktionen.....	135
Formulare zum Verknüpfen von Aktionen mit Fällen.....	136
Anmerkungen (Anlagen) eingeben.....	136
Erläuterungen zu Anmerkungen.....	136
Formular zum Eingeben von Anmerkungen.....	137
Aufgaben erstellen.....	137
Erläuterungen zu Aufgaben.....	137
Formulare zum Erstellen von Aufgaben.....	138
Aufgaben erstellen.....	138
Formulare zur Fallhistorie verwenden.....	139
Erläuterungen zur Fallhistorie.....	140
Formulare zum Anzeigen der Fallhistorie.....	140
Zugehörige Links verwenden.....	140
Erläuterungen zu zugehörigen Links.....	140
Formular zum Anzeigen der zugehörigen Links.....	141

Kapitel 9

Mit Eskalationen arbeiten.....	143
Fälle eskalieren (weiterleiten).....	143
Erläuterungen zur Eskalation über Benachrichtigung.....	143
Erläuterungen zur Eskalation über Qualifikationsgrad.....	144
Voraussetzungen.....	145
Falleskalationen über Qualifikation verwalten.....	146
Erläuterungen zur Eskalationsverarbeitung bei sich ändernden Parametern.....	146

Kapitel 10

Mit Computer Telephony Integration (CTI) arbeiten.....	149
CTI-Eigenschaften einrichten.....	149
Erläuterungen zu CTI-Eigenschaften.....	149
Formular zum Einrichten von CTI-Eigenschaften.....	149
CTI-Eigenschaften einrichten.....	149
CTI verwenden.....	150
Erläuterungen zur Verwendung von CTI für den Zugriff auf Fälle.....	150
Formular zum Verwenden von CTI.....	150
CTI verwenden.....	151

Kapitel 11

Fälle lösen.....	153
Erläuterungen zur Falllösung.....	153
Serviceaufträge für Fälle eingeben.....	153
Erläuterungen zu Serviceaufträgen.....	153
Formulare zum Eingeben von Serviceaufträgen für Fälle.....	154
Fälle abschließen.....	154
Formular zum Abschließen von Fällen.....	154
Fälle abschließen.....	154
Zeit für Fälle in Rechnung stellen.....	155
Erläuterungen zur Zeiterfassung für Fälle.....	155
Voraussetzungen.....	155
Formular zum Fakturieren von Zeit für Fälle.....	156
Zeit für Fälle in Rechnung stellen.....	156
Fallarbeitsstabelle generieren.....	160
Erläuterungen zur Fallarbeitsstabelle.....	160
Formular zum Generieren einer Fallarbeitsstabelle.....	160
Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fallarbeitsstabelle generieren" (R17675) festlegen.....	160

Anhang A

Workflows in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.....	163
Workflows in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.....	163
Workflow "Anhalten".....	163
Workflow "Überfälligkeitsmitteilung".....	164
Workflow "Überfällig".....	164
Workflow "Eskalationsmitteilung".....	165
Workflow "Eskalationswarnung".....	166

Workflow "Ersteskalationsmitteilung".....	166
Workflow "Überfälligkeitswarnung".....	167
Workflow "Prozessaufwurf-Statusänderung".....	167
Workflow "Falleskalation-Workflow-Prozess".....	168

Anhang B

Berichte in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.....169

JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen: Berichte von A - Z.....169

Ausgewählte Berichte der JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.....175

R17670 - Falldetail-/zusammenfassungsbericht.....175

Verarbeitungsoptionen für den Falldetail-/zusammenfassungsbericht (R17670).....175

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fallstatistik nach Bearbeiter" (R17671),
"Kundenanfragestatistik nach Produkt" (R17672) und "Falldauerstatistik nach Produkt"
(R17673).....176

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Fall drucken" (R17674).....176

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Eskalierte Fälle" (R17680).....176

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Mitarbeitertelefonliste" (R90CA0101E).....177

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kontakte für einen Kunden" (R90CA0111A).....177

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kundenpartnerliste" (R90CA01B).....177

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Kontaktadresse (Avery 5163)" (R90CA070AA),
"Kontaktadresse (Avery 5160)" (R90CA070B) und "Kontaktadresse (Avery 5161)"
(R90CA070C).....178

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kunden/Kontakt - Zusammenfassung" (R90CA080B).....178

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kundenübersicht - Auswahl" (R90CA080G).....179

R90CA1301B – Aktivitäten nach Kunden.....179

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Aktivitäten nach Kunden" (R90CA1301B).....179

R90CA13D - Periodische Planung.....180

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Periodische Planung" (R90CA13D).....180

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fälle nach Kunden" (R90CG700), "Fälle nach
Priorität" (R90CG701), "Fälle nach Status" (R90CG702) und "Fälle nach Art" (R90CG703).....180

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fallstatus nach Agent" (R90CG704) und "Fallanalyse
nach Produktfamilie" (R90CG705).....181

Glossar der JD Edwards Begriffe.....183

Index195

Zu diesem PeopleBook

In den PeopleBooks finden Sie die zur Implementierung und zum Einsatz von JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen benötigten Informationen.

In dieser Einleitung werden folgende Themen behandelt:

- Voraussetzungen für den Einsatz von JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen
- Anwendungsgrundlagen
- Aktualisierungen der Dokumentation
- Zusätzliche Ressourcen
- Typografische Konventionen und optische Hervorhebungen
- Anmerkungen und Vorschläge
- Allgemeine, in den PeopleBooks verwendete Elemente

Hinweis: In den PeopleBooks werden ausschließlich Elemente wie Felder und Kontrollkästchen dokumentiert, für die eine zusätzliche Erläuterungen erforderlich ist. Elemente, die nicht im Zusammenhang mit dem dazugehörigen Prozess oder der dazugehörigen Aufgabe erläutert werden, sind entweder nicht erklärungsbedürftig oder werden im jeweiligen Abschnitt, Kapitel oder PeopleBook unter "Allgemeine Elemente" dokumentiert. In dieser Einleitung werden die Elemente beschrieben, die in allen JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen verwendet werden.

Voraussetzungen für den Einsatz von JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen

Damit Sie die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen optimal nutzen können, sollten Sie über Grundkenntnisse zum Arbeiten mit JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen verfügen.

Außerdem empfiehlt es sich, mindestens einen Einführungskurs zu besuchen.

Darüber hinaus sollten Sie mit der Systemnavigation vertraut sein und wissen, wie Sie über Menüs und Formulare oder Fenster Daten hinzufügen, aktualisieren und löschen. Sie sollten ebenfalls mit dem World Wide Web und der grafischen Benutzeroberfläche von Microsoft Windows oder Windows NT vertraut sein.

Diese Dokumentation erläutert nicht das Navigieren in den Anwendungen und andere Grundlagen. Vielmehr finden Sie hier die Informationen, die Sie für den effizienten Einsatz des Systems und eine optimale Implementierung Ihrer JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen benötigen.

Anwendungsgrundlagen

Jedes PeopleBook einer Anwendung enthält Implementierungs- und Verarbeitungsinformationen zu Ihren Anwendungen.

Für einige Anwendungen sind zusätzliche wichtige Informationen zur Einrichtung und Konfiguration Ihres Systems in einer Begleitdokumentation zu den Anwendungsgrundlagen zu finden. Die meisten Produktlinien verfügen über eine eigene Version dieses PeopleBook. In der Einleitung jedes PeopleBook wird auf das PeopleBook zu den Anwendungsgrundlagen verwiesen, das für dieses PeopleBook gilt.

Das PeopleBook zu den Anwendungsgrundlagen enthält wichtige Themen, die für viele oder alle JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen einer oder mehrerer Produktlinien gelten. Sie sollten mit dem Inhalt des entsprechenden PeopleBook zu den Anwendungsgrundlagen vertraut sein, unabhängig davon, ob Sie nur eine einzige Anwendung, eine Kombination mehrerer Anwendungen oder aber die gesamte Produktlinie implementieren. Es enthält wichtige Angaben zu grundlegenden Implementierungsaufgaben.

Aktualisierungen der Dokumentation

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie Aktualisierungen der Dokumentation abrufen.

Aktualisierungen der Dokumentation abrufen

Aktualisierungen und Zusatzdokumentation für das aktuelle Release und frühere Releases finden Sie auf der Website "PeopleSoft Customer Connection". Im Abschnitt "Documentation" der PeopleSoft Customer Connection können Sie Dateien herunterladen, die Sie Ihrer PeopleBooks Bibliothek hinzufügen können. Sie finden dort nützliches und aktuelles Informationsmaterial, z.B. Aktualisierungen der gesamten Dokumentation, die Sie auf Ihrer PeopleBooks CD-ROM erhalten haben.

Wichtig! Bevor Sie ein Upgrade ausführen, überprüfen Sie, ob es aktualisierte Upgrade-Anweisungen in der PeopleSoft Customer Connection gibt. Bei Änderungen des Upgrade-Prozesses werden dort die jeweils aktuellen Anweisungen zur Verfügung gestellt.

Siehe auch

PeopleSoft Customer Connection, <https://www.peoplesoft.com/corp/en/login.jsp>

Zusätzliche Ressourcen

Die folgenden Ressourcen befinden sich auf der PeopleSoft Customer Connection.

Ressource	Navigation
Informationen zur Anwendungspflege	Updates + Fixes
Geschäftsprozess-Maps	Support, Documentation, Business Process Maps
Interactive Services Repository	Interactive Services Repository
Hard- und Softwarevoraussetzungen	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation and Software, Hardware and Software Requirements

Ressource	Navigation
Installationshandbücher	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation and Software, Installation Guides and Notes
Integrationsdaten	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation and Software, Pre-built Integrations for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications
Technische Mindestanforderungen (nur EnterpriseOne)	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Supported Platforms
Aktualisierungen der PeopleBook Dokumentation	Support, Documentation, Documentation Updates
Supportrichtlinien	Support, Support Policy
Prerelease Notes	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Prerelease Notes
Übersicht über Produktversionen	Support, Roadmaps + Schedules
Versionshinweise	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Notes
Versionsneuerungen	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Value Proposition
Statement of direction	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Statement of Direction
Informationen zur Fehlerbehebung	Support, Troubleshooting
Upgrade-Dokumentation	Support, Documentation, Upgrade Documentation and Scripts

Typografische Konventionen und optische Hervorhebungen

In diesem Abschnitt werden folgende Themen besprochen:

- Typografische Konventionen
- Optische Hervorhebungen
- Länder-, Regionen- und Branchenkennzeichnungen
- Währungscode

Typografische Konventionen

In der folgenden Tabelle sind die typografischen Konventionen aufgelistet, die in den PeopleBooks verwendet werden:

Typografische Konvention oder optische Hervorhebung	Beschreibung
Fett	Kennzeichnet Funktionsnamen, Geschäftsfunktionsnamen, Ereignisnamen, Systemfunktionsnamen, Methodennamen, Sprachkonstrukte und für Programmcode reservierte Wörter, die buchstabengetreu in einem Funktionsaufruf enthalten sein müssen.
<i>Kursiv</i>	Kennzeichnet Feldwerte, Hervorhebungen und Titel von Veröffentlichungen oder anderen Publikationen. Im Programmcode stehen kursive Elemente für Platzhalter von Argumenten, die Ihr Programm liefern muss. Kursivschrift wird ebenfalls verwendet, wenn Wörter oder Buchstaben als solche gemeint sind, wie in folgendem Beispiel: Geben Sie den Buchstaben <i>O</i> ein.
TASTE+TASTE	Zeigt eine Tastenkombination an. Ein Pluszeichen (+) zwischen zwei Tasten bedeutet, dass die erste Taste gedrückt bleiben muss, während die zweite Taste gedrückt wird. ALT+W bedeutet z.B., dass die ALT-TASTE gedrückt gehalten werden muss, während die W-TASTE gedrückt wird.
Monospace-Schriftart	Kennzeichnet ein Beispiel für einen Programmcode.
" " (Anführungszeichen)	Kennzeichnet Begriffe, die abweichend von ihrer eigentlichen Bedeutung verwendet werden.
... (Ellipsen)	Zeigt an, dass das vorangegangene Element oder mehrere Elemente sich beliebig oft im Programmcode wiederholen kann bzw. können.
{ } (Geschweifte Klammern)	Kennzeichnet eine Auswahlmöglichkeit zwischen zwei Optionen in der Syntax des Programmcodes. Die Optionen werden durch ein Filterzeichen () getrennt.
[] (Eckige Klammern)	Kennzeichnet optionale Elemente in der Syntax des Programmcodes.
& (Kommerzielles Und-Zeichen)	Wenn das kommerzielle Und-Zeichen vor einem Parameter der Programmcode-Syntax steht, weist es darauf hin, dass der Parameter bereits ein Instanzobjekt ist. Kommerzielle Und-Zeichen werden außerdem allen Variablen des Programmcodes vorangestellt.

Optische Hervorhebungen

Die PeopleBooks enthalten folgende optische Hervorhebungen:

Anmerkungen

Hinweise verweisen auf Informationen, denen Sie beim Arbeiten mit dem JD Edwards EnterpriseOne System besondere Aufmerksamkeit schenken sollten.

Hinweis: Beispiel für einen Hinweis.

Wird der Hinweis durch *Wichtig!* eingeleitet, enthält er Informationen, die für das einwandfreie Funktionieren des Systems unerlässlich sind.

Wichtig! Beispiel für einen wichtigen Hinweis.

Achtung

Warnungen verweisen auf entscheidende Aspekte der Konfiguration. Warnmeldungen müssen genauestens beachtet werden.

Achtung! Beispiel für eine Warnung.

Querverweise

Die in den PeopleBooks verwendeten Querverweise befinden sich entweder unter der Überschrift "Siehe auch" oder in separaten Zeilen, die mit dem Wort *Siehe* eingeleitet werden. Querverweise führen zu anderen Stellen in der Dokumentation, die für die unmittelbar vorausgehende Textstelle relevant sind.

Länder-, Regionen- und Branchenkennzeichnungen

Informationen, die nur für ein bestimmtes Land, eine bestimmte Region oder eine bestimmte Branche gelten, wird eine standardisierte Kennzeichnung in Klammern vorangestellt. Diese Kennzeichnung wird in der Regel vor einer Abschnittsüberschrift angezeigt, kann aber auch vor einem Hinweis oder sonstigem Text eingefügt sein.

Beispiel für eine länderspezifische Überschrift: "(FRA) Mitarbeiter einstellen"

Beispiel für eine regionspezifische Überschrift: "(Lateinamerika) Abschreibung einrichten"

Länderkennzeichnungen

Länder werden mit dem ISO-Ländercode bezeichnet.

Regionenkennzeichnungen

Regionen werden mit dem Namen der Region bezeichnet. In den PeopleBooks werden die folgenden Regionenkennzeichnungen verwendet:

- Asien/Pazifik
- Europa
- Lateinamerika
- Nordamerika

Branchenkennzeichnungen

Branchen werden mit dem Namen der Branche oder einer Abkürzung für diese Branche bezeichnet. In den PeopleBooks werden die folgenden Branchenkennzeichnungen verwendet:

- USF (US-Regierung)
- E&G (Bildung und öffentliche Verwaltung)

Währungscodes

Geldbeträge werden mit dem ISO-Währungscode bezeichnet.

Anmerkungen und Vorschläge

Ihre Meinung ist uns wichtig. Bitte teilen Sie uns mit, was Ihnen an der Dokumentation, d.h. den PeopleBooks und anderen Referenz- und Schulungsunterlagen, gefällt bzw. was verbessert werden sollte. Bitte senden Sie Ihre Vorschläge an:

Documentation Manager, 4460 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588-8618

Sie können Ihre Kommentare auch per E-Mail an Documentation_US@oracle.com senden.

Leider können wir nicht jede E-Mail beantworten. Wir versichern Ihnen aber, dass wir Ihre Anmerkungen und Vorschläge sorgfältig prüfen werden.

Allgemeine, in den PeopleBooks verwendete Elemente

Adressbuchnummer	Geben Sie eine eindeutige Nummer ein, die den Stammdatensatz für die Einheit kennzeichnet. Eine Adressbuchnummer kann Kunden, Lieferanten, Unternehmen, Mitarbeiter, Bewerber, Bezieher, Mieter, Standorte usw. kennzeichnen. Je nach Anwendung lautet das angezeigte Feldlabel Kundennummer, Lieferantenummer, Unternehmensnummer, Mitarbeiter-ID, Bewerber-ID oder Beziehernummer.
Alternativwährungscode	Geben Sie den dreistelligen Code ein, um die Währung festzulegen, die für die Anzeige von Transaktionsbeträgen verwendet werden soll. Dadurch werden die Transaktionsbeträge so angezeigt, als ob sie in der angegebenen Währung erfasst wären und nicht in der Fremd- oder Landeswährung, die ursprünglich bei Eingabe der Transaktion verwendet wurde.
Batch-Datum	Geben Sie das Erstellungsdatum für einen Batch ein. Bleibt dieses Feld leer, wird das Systemdatum als Batch-Datum übernommen.
Batch-Nummer	Zeigt eine Nummer an, die eine Gruppe von Transaktionen kennzeichnet, die vom System verarbeitet werden sollen. Auf Eingabefeldern können Sie die Batch-Nummer zuweisen oder das System weist sie mithilfe des Programms "Automatische Nummernvergabe" (P0002) zu.

Batch-Status

Zeigt einen Code aus der UDC-Liste 98/IC an, der den Buchungsstatus für einen Batch angibt. Gültige Werte:

Leer: Batch wurde noch nicht gebucht und die Genehmigung steht noch aus.

A: Batch ist zur Buchung freigegeben, enthält keine Fehler und ist ausgeglichen, wurde jedoch noch nicht gebucht.

D: Batch wurde erfolgreich gebucht.

E: Batch ist fehlerhaft und muss vor der Buchung korrigiert werden.

P: Batch wird gerade gebucht und ist erst nach Abschluss des Buchungsprozesses wieder verfügbar. Treten bei der Buchung Fehler auf, ändert sich der Batch-Status in **E**.

U: Batch ist vorübergehend nicht verfügbar, weil jemand damit arbeitet. Möglicherweise war der Batch aber auch nur geöffnet, während eine Stromunterbrechung auftrat, und wird momentan gar nicht verwendet.

Dokumentart

Geben Sie den zweistelligen anwenderspezifischen Code aus der UDC-Liste 00/DT ein, der Ursprung und Zweck der Transaktion kennzeichnet, z.B. Lieferantenrechnung, Rechnung, Journalbuchung oder Arbeitszeitznachweis. In JD Edwards EnterpriseOne sind die folgenden Präfixe den angegebenen Dokumentarten vorbehalten:

P: Kreditorendokumente

R: Debitorendokumente

T: Zeit- und Gehaltsdokumente

I: Bestandsdokumente

O: Einkaufsauftragsdokumente

S: Kundenauftragsdokumente

Dokumentnummer

Zeigt eine Nummer an, die das ursprüngliche Dokument kennzeichnet. Hierbei kann es sich um eine Lieferantenrechnung, Rechnung, Journalbuchung oder einen Arbeitszeitznachweis handeln. Auf Eingabefeldern können Sie die Nummer des ursprünglichen Dokuments zuweisen oder das System weist sie mithilfe des Programms "Automatische Nummernvergabe" zu.

Gültigkeitsdatum

Geben Sie das Datum ein, ab dem eine Adresse, ein Artikel, eine Transaktion oder ein Datensatz gültig ist. Je nach Programm variiert die Bedeutung des Feldes. Das Gültigkeitsdatum kann beispielsweise für eine beliebige der nachstehend aufgeführten Datumsangaben stehen:

- Das Datum, ab dem eine Adressänderung gilt
- Das Datum, ab dem ein Mietvertrag gilt
- Das Datum, ab dem ein Preis gilt
- Das Datum, ab dem der Wechselkurs gilt
- Das Datum, ab dem ein Steuersatz gilt

HB-Datum
(Hauptbuchdatum)

Geben Sie das Datum für die Geschäftsperiode ein, in die eine Transaktion gebucht wird. Das von Ihnen für die Transaktion eingegebene Datum wird mit der dem Unternehmen zugewiesenen Rechnungsperiodenstruktur verglichen,

	um die geeignete Rechnungsperiodennummer und das zugehörige Jahr abzurufen und Datumsvalidierungen durchzuführen.
Kategoriencode	Geben Sie einen Code ein, der für einen bestimmten Kategoriencode steht. Bei Kategoriencodes handelt es sich um anwenderspezifische Codes, die Sie anpassen können, damit sie den Tracking- und Reporting-Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.
Niederlassung/Werk	Geben Sie einen Code ein, der eine separate Einheit als Lagerstellplatz, Teilprojekt, Projekt, Arbeitsplatz, Niederlassung oder Werk für Vertriebs- und Fertigungsaktivitäten festlegt. In einigen Systemen werden diese als Organisationseinheit bezeichnet.
Organisationseinheit	Geben Sie den alphanumerischen Code ein, der eine separate Einheit innerhalb eines Unternehmens kennzeichnet, für die die Kosten verfolgt werden. In einigen Systemen werden diese als Niederlassung/Werk bezeichnet.
Rechnungsperiode und Geschäftsjahr	Geben Sie eine Nummer für die Periode und das Geschäftsjahr im Hauptbuch ein. Bei vielen Programmen ist keine Eingabe erforderlich. Es wird dann das aktuelle Geschäftsjahr und die im Programm Unternehmensnamen und -nummern (P0010) definierte Rechnungsperiode verwendet.
Unternehmen	Geben Sie einen Code ein, der eine bestimmte Organisation oder eine andere Reporting-Einheit kennzeichnet. Der Unternehmenscode muss bereits in Tabelle F0010 vorhanden sein und eine Reporting-Einheit darstellen, die eine eigene Bilanz führt.
Unternehmensnummer	<p>Geben Sie die mit dem Dokument verknüpfte Unternehmensnummer ein. Diese Nummer, zusammen mit der Dokumentnummer, der Dokumentart und dem Hauptbuchdatum, kennzeichnet ein ursprüngliches Dokument eindeutig.</p> <p>Wenn Sie automatisch nach Unternehmen und Geschäftsjahr Nummern vergeben, wird die Unternehmensnummer dazu verwendet, die richtige Folgenummer für das Unternehmen abzurufen.</p> <p>Weisen zwei oder mehr ursprüngliche Dokumente dieselbe Dokumentnummer und Dokumentart auf, können Sie anhand der Unternehmensnummer das gewünschte Dokument anzeigen.</p>
Währungscode	Geben Sie den dreistelligen Code für die Transaktionswährung ein. In JD Edwards EnterpriseOne werden die von der International Organization for Standardization (ISO) definierten Währungscodes verwendet. Währungscodes werden in Tabelle F0013 gespeichert.

JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen - Einleitung

In der Einleitung werden folgende Themen behandelt:

- JD Edwards EnterpriseOne Produkte
- JD Edwards EnterpriseOne Anwendungsgrundlagen

JD Edwards EnterpriseOne Produkte

Dieses PeopleBook enthält Verweise auf die folgenden Produkte:

- JD Edwards EnterpriseOne Erweiterte Preisfindung
- JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement
- JD Edwards EnterpriseOne Grundlagen - Adressbuch
- JD Edwards EnterpriseOne Hauptbuch

JD Edwards EnterpriseOne Anwendungsgrundlagen

Weitere wichtige Informationen zur Einrichtung und Konfiguration Ihres Systems finden Sie in der Begleitdokumentation mit dem Titel *PeopleSoft EnterpriseOne Customer Relationship Management Application Fundamentals 8.11 SP1*.

KAPITEL 1

Einstieg in die JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen

In diesem Kapitel werden die folgenden Themen behandelt:

- Überblick über CRM-Supportanwendungen
- Integration von CRM-Supportanwendungen
- Geschäftsprozesse in CRM-Supportanwendungen
- Implementierung von CRM-Supportanwendungen

Überblick über CRM-Supportanwendungen

Mit den JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen verfügen Unternehmen über eine zentrale Lösung zur Erfassung und Verwaltung von Serviceprozessen. Die CRM-Supportanwendungen umfassen folgende Produkte:

- Case Management
- Lösungsassistent
- Verzweigungsskripte

Case Management bietet Ihnen die Möglichkeit, Kundenprobleme zu erfassen und von der Erstellung bis zur Lösung zu verfolgen. Darüber hinaus können Sie mit dieser Anwendung Regeln erstellen, damit die Fälle automatisch den richtigen Personen zugewiesen werden. Mit Case Management können Unternehmen festlegen, ob und wie Fälle eskaliert werden sollen. Für die Eskalation über Benachrichtigungen müssen Sie Verteilerlisten für Anbietergruppen einrichten, um alle Mitglieder der Anbietergruppe über Zuweisungen bzw. Eskalationen zu benachrichtigen, wenn der entsprechenden Anbietergruppe Fälle zugewiesen wurden. Die Eskalation von Fällen kann jedoch auch nach Qualifikation erfolgen. Dazu müssen Sie Anbietergruppen einrichten und den zugehörigen Mitgliedern Qualifikationen zuweisen, damit Fälle während der Eskalationsroutine systematisch an das Mitglied der Anbietergruppe mit dem nächsthöheren Qualifikationsgrad eskaliert werden können.

Über Case Management können Sie Fällen Aufgaben und Aktivitäten zuordnen, Objekte (z.B. Serviceaufträge, Wartungsaufträge, Kundenaufträge, Angebote, Leads, Skripte und Retouren genehmigungen) mit Fällen verknüpfen sowie Lösungen überprüfen und zuweisen.

Wenn Sie den Kunden-Self-Service einsetzen, können Sie das System so einrichten, dass Kunden Informationen zu ihren Fällen eingeben und überprüfen können.

Der Lösungsassistent ist eine Wissensdatenbank, in der kundenspezifische Informationen gesammelt und klassifiziert werden. Verwenden Sie den Lösungsassistenten zum Speichern und Verwalten von Lösungen für Fälle und Serviceaufträge. Diese Informationen stehen Kunden (sofern der Kunden-Self-Service eingesetzt wird) sowie Supportmitarbeitern zur Verfügung und können nach Lösungen für Fälle und Serviceaufträge durchsucht werden.

Siehe *JD Edwards EnterpriseOne Kunden-Self-Service 8.11 SPI*, Service- und Support-Portalanwendungen verwenden.

Wenn Sie nicht mit dem Lösungsassistenten arbeiten, können Sie das Fehleranalysemodul einrichten und verwenden. Hierbei handelt es sich um eine Datenbank, in der Fehler, Analysen und Lösungen mit Fällen und Serviceaufträgen verknüpft werden können.

Mithilfe von Verzweigungsskripten definieren Sie Fragenstrukturen, die Sie dabei unterstützen, Informationen zu sammeln und Lösungen für Fälle und Serviceaufträge zu finden.

Integration von CRM-Supportanwendungen

Die CRM-Supportanwendungen können mit folgenden JD Edwards EnterpriseOne Systemen integriert werden:

- JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung
- JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung
- JD Edwards EnterpriseOne Grundlagen - Adressbuch
- JD Edwards EnterpriseOne Erweiterte Preisfindung
- JD Edwards EnterpriseOne Vertriebsabwicklung
- JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement
- JD Edwards EnterpriseOne Kapitalanlagenmanagement
- JD Edwards EnterpriseOne Bestandsverwaltung

Informationen zur Integration von Anwendungen erhalten Sie in den Implementierungskapiteln dieses PeopleBooks. Weitere Informationen zur Integration von Fremdanbieteranwendungen finden Sie auf der PeopleSoft Customer Connection Website.

JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung

In einer Fremdwährungsumgebung können Sie JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung öffnen, um bei Bedarf Währungsinformationen zu überprüfen und zu ändern.

JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung

In JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung sind die Informationen gespeichert, die von JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement zur Verwaltung von Rechnungen für die Fallfakturierung benötigt werden.

JD Edwards EnterpriseOne Grundlagen - Adressbuch

Alle Kunden und Dienstleistungsanbieter, einschließlich Anbietergruppen, Technikern, Mitgliedern von Anbietergruppen und Call Center-Agenten, werden im Adressbuch eingerichtet. Wenn Fälle mit Aktivitäten verknüpft werden, werden den im Adressbuch enthaltenen Kalendersteuerelementen des betreffenden Sachbearbeiters Aktivitätsinformationen hinzugefügt.

JD Edwards EnterpriseOne Erweiterte Preisfindung

Sie können Anpassungen und Anpassungspläne für die erweiterte Preisfindung definieren und mit Fällen verknüpfen, um die Fallfakturierung festzulegen.

JD Edwards EnterpriseOne Vertriebsabwicklung

Über das Programm **CRM - Fallbezogene Aktionen** (P90CG503) können Sie Angebote, Kundenaufträge, Leads und Retouren genehmigungen mit Fällen verknüpfen.

JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement

Wenn Sie einen Fall eingeben, berechnet das System die Termine, die sich aus dem Servicevertrag ergeben, sofern vorhanden. Um einen Fall zu lösen, können Sie einen Serviceauftrag erstellen und mit dem Fall verknüpfen. Die Serviceaufträge können nach Lösungen durchsucht werden. Mit JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement verwalten Sie Rechnungen für die Fallfakturierung.

JD Edwards EnterpriseOne Kapitalanlagenmanagement

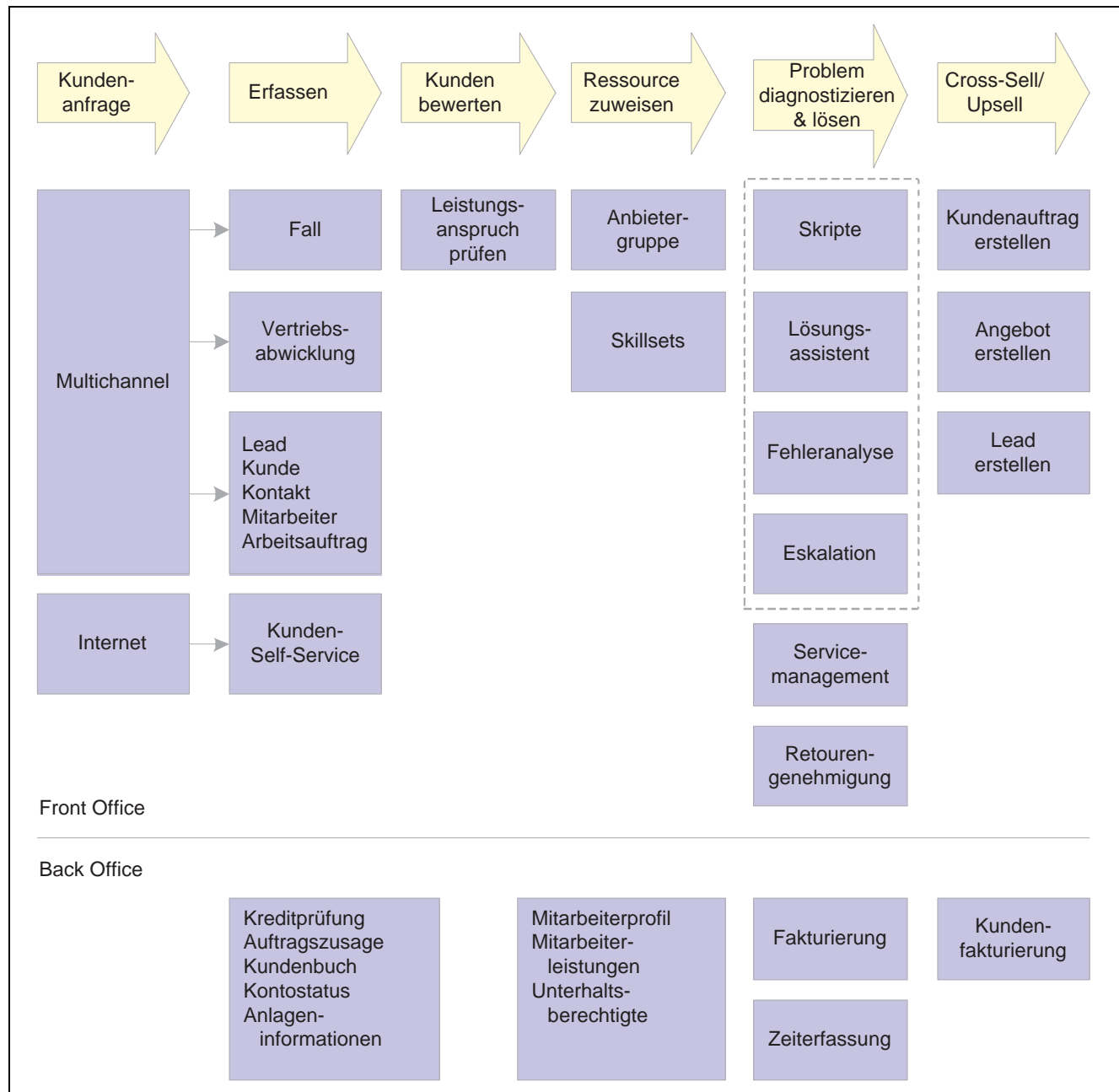
Um einen Fall zu lösen, können Sie einen Wartungsauftrag erstellen und mit dem Fall verknüpfen. Die Wartungsaufträge können nach Lösungen durchsucht werden.

JD Edwards EnterpriseOne Bestandsverwaltung

Wenn Sie Fälle in Rechnung stellen, richten Sie Kontierungs-ABAs ein, um festzulegen, wie Falltransaktionen auf Konten angewendet werden. Mit dem Formular für häufig angewandte Lösungen im Lösungsassistenten können Sie Artikeln Lösungen zuweisen.

Geschäftsprozesse in CRM-Supportanwendungen

Das nachstehende Diagramm zeigt den Geschäftsprozess von der Anfrage bis zur Lösung, der von CRM-Supportanwendungen unterstützt wird:



Geschäftsprozess einer Lösungsanforderung

Dieser Geschäftsprozess wird in diesem PeopleBook in den Kapiteln zu Geschäftsprozessen erläutert.

Implementierung von CRM-Supportanwendungen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Schritte, die zur Implementierung der CRM-Supportanwendungen erforderlich sind.

Berücksichtigen Sie bereits in der Planungsphase der Implementierung sämtliche Informationsquellen zu JD Edwards EnterpriseOne, z.B. die Installationshandbücher und Informationen zur Problemlösung. Eine vollständige Liste aller Informationsquellen finden Sie in der Einleitung zu *Zu diesen PeopleBooks*. Dort erfahren Sie außerdem, wo Sie die jeweils aktuelle Version dieser Informationen finden.

Allgemeine Implementierungsschritte

Diese Tabelle enthält die empfohlenen allgemeinen Implementierungsschritte für JD Edwards EnterpriseOne CRM-Produkte:

Aktion	Verweis
1. Allgemeine UDC-Listen einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: Foundation
2. Unternehmen, Rechnungsperiodenstrukturen und Organisationseinheiten einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Financial Management Solutions Application Fundamentals 8.11 SP1, Setting Up Organizations
3. Konten und den Kontenrahmen einrichten (optional)	PeopleSoft EnterpriseOne Financial Management Solutions Application Fundamentals 8.11 SP1, Creating the Chart of Accounts
4. Finanzbuchhaltungskonstanten einrichten (optional)	JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung 8.11 SP1, JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung einrichten
5. Fremdwährungsverarbeitung, einschließlich Währungs_codes und Wechselkursen, einrichten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> PeopleSoft EnterpriseOne Multicurrency Processing 8.11 SP1, Setting Up General Accounting for Multicurrency Processing PeopleSoft EnterpriseOne Multicurrency Processing 8.11 SP1, Setting Up Exchange Rates
6. Buchartregeln einrichten (optional)	JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung 8.11 SP1, JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung einrichten, Formulare zum Einrichten von Buchartenregeln
7. Niederlassungs-/Werkskonstanten einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Inventory Management 8.11 SP1, Setting Up Inventory Constants

Implementierungsschritte für Case Management

Diese Tabelle enthält die Implementierungsschritte für Case Management:

Aktion	Verweis
1. Case Management-Konstanten einrichten	<u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13</u>
2. Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Case Management einrichten	<u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13</u>
3. Verarbeitungsoptionen für Case Management-Programme einrichten	<u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13</u>
4. Fallaktivitätsregeln einrichten	<u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13</u>

Aktion	Verweis
5. Geschäftsobjektreservierungen einrichten (optional)	Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13
6. Pflichtfelder einrichten (optional)	Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13
7. Informationen zur erweiterten Preisfindung für Fälle einrichten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13 • PeopleSoft EnterpriseOne Service Management 8.11 SP1, Setting Up Advanced Pricing for Service Management
8. Anbietergruppen-UDCs einrichten	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41
9. Anbietergruppen einrichten	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41
10. Benutzer als Dienstleistungsanbieter einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Service Management 8.11 SP1, Setting Up Service Management
11. Kunden einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Service Management 8.11 SP1, Setting Up Service Management
12. Warteschlangensicherheit und Warteschlangeneigenschaften einrichten (optional)	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41
13. Routinginformationen einrichten (optional)	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41
14. Fallarten und Fallprioritäten einrichten	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41
15. Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Anbietergruppen" (P17506) einrichten	Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41

Implementierungsschritte für die Fakturierung in Case Management

Diese Tabelle enthält die erforderlichen Implementierungsschritte für die Fakturierung in Case Management:

Aktion	Verweis
1. Kontierungs-ABAs einrichten	PeopleSoft EnterpriseOne Inventory Management 8.11 SP1, Setting Up the Inventory Management System
2. Debitorenbuchhaltungs-ABAs einrichten	JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung 8.11 SP1, JD Edwards Debitorenbuchhaltung einrichten
3. Preisfindungsmethode definieren	Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13

Implementierungsschritte für den Lösungsassistenten

Diese Tabelle enthält die erforderlichen Implementierungsschritte für den Lösungsassistenten:

Aktion	Verweis
1. Lösungsassistent-UDCs einrichten	Kapitel 7, Lösungsassistent einrichten, Seite 105

KAPITEL 2

Erläuterungen zu den JD Edwards EnterpriseOne CRM Supportanwendungen

In diesem Kapitel werden die folgenden Themen behandelt:

- Supportanwendungen
- Fallverarbeitung
- Zugriffstasten für CRM Support

Supportanwendungen

In diesem Abschnitt erhalten Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Case Management
- Anbietergruppen
- Eskalationswege
- Lösungen
- Skripte

Case Management

Case Management ist die zentrale Schnittstelle für alle Kundenserviceprozesse. Sie können Details zu einem Kundenproblem erfassen, einen Fall von der Erstellung bis zur Lösung verfolgen und Arbeitsaufträge zur Erledigung von Anforderungen erstellen.

Verwenden Sie Case Management für folgende Zwecke:

- Kontakt zwischen Kunden und Beratern erfassen

Wenn Kunden telefonisch ein Problem melden, ist es für sie wichtig, dass das Gespräch nicht zu lange dauert. Sie möchten nicht mehrmals nach denselben Informationen gefragt werden oder Informationen geben müssen, die dem Lieferanten oder Dienstleistungsanbieter bereits bekannt sein sollten.

- Einen Fall mit nur einem Datensatz erfassen

Informationen müssen nur einmal eingegeben werden und werden dann allen Personen zur Verfügung gestellt, die diese Informationen benötigen. Wenn Sie Computer Telephony Integration oder Multichannel Interaction Manager verwenden, werden alle im System erfassten Informationen auf dem Falleingabeformular angezeigt. Wenn Sie eine Serien-, Ausrüstungs- oder Artikelnummer angeben, werden die Informationen aus dem Ausrüstungsdatensatz und dem Vertrag automatisch in das Formular eingefügt.

Auf dem Fallverwaltungsformular können Sie alle Informationen zu einem Fall eingeben und überprüfen. Von diesem Formular gelangen Sie zu zahlreichen anderen Programmen. Über die Register auf diesem Formular öffnen Sie die Programme **Fall aktualisieren** (P90CG501), **Lösungsvorschläge** (P90CG502), **Fallaktivitäten** (P90CG510) und **CRM - Fallbezogene Aktionen** (P90CG503). Mithilfe von Media-Objekten können Sie an den Fall auch interne und externe Mitteilungen oder Dokumente anhängen. Über Aktivitätsregeln können Sie Media-Objekte sichern, um die ursprünglichen Media-Objekte zu schützen. Zum Ändern von Media-Objekten verwenden Sie das Register **Anlagen**. Wenn Sie Fälle in Rechnung stellen, geben Sie Fakturierungsinformationen für den Kunden auf den Formularen ein, die Sie über das Fallverwaltungsformular öffnen.

Über den Link **Zugehörige Links** im Fallverwaltungsprogramm können Sie alle Informationen zu einem Fall auswählen, die Sie überprüfen möchten. Dieser Link ermöglicht den Zugriff auf mehrere Kontakt-, Kunden-, Lieferanten-, Mitarbeiter-, Artikel-/ Ausrüstungs- und Vertragsprogramme.

Das Programm **Zugehörige Aktionen**, das über ein Register im Fallverwaltungsprogramm aufgerufen wird, enthält eine Liste von Objekten, die erstellt und mit dem Fall verknüpft werden können, z.B. Kundenaufträge, Angebote, Arbeitsaufträge, Wartungsaufträge, Leads, Skripte und Retouren genehmigungen. Über Links auf dem Formular können Sie Änderungsformulare für diese zugehörigen Aktionen öffnen. Diese Verknüpfungen werden in Tabelle F90CG503 gespeichert, in der Fall- oder Arbeitsauftragsnummer, Zuordnungsart, Lead-ID, RMA-Nummer und Skript-ID erfasst werden. Die Tabelle F4801 enthält einen Sekundärindex für die Fallnummer, damit Sie dem Fall den Arbeits- oder Wartungsauftrag zuordnen können.

Um die Fallverwaltung zu optimieren, können Sie mithilfe des Programms **Fallaktivitäten** Aktivitäten (z.B. Mitteilungen oder Kalendereinträge) hinzufügen. Dieses Programm rufen Sie über ein Register auf dem Formular **Fall verw.** auf.

Anbietergruppen

Richten Sie Anbietergruppen ein, um sicherzustellen, dass Fälle den richtigen Personen zugewiesen werden. Sie können Anbietergruppen beispielsweise in Produktlinien untergliedern und Berater mit Kenntnissen zu den einzelnen Produkten in Gruppen zusammenfassen. Mithilfe von Anbietergruppen wird außerdem gewährleistet, dass fremdsprachige Fälle an die richtigen Gruppen weitergeleitet werden.

Richten Sie Weiterleitungsinformationen ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge und auf welchem Weg Fälle an die geeignete Anbietergruppe weitergeleitet werden.

Eskalationswege

Anhand des Eskalationswegs, den Sie im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** (P17001) definieren, wird festgelegt, wie Anbietergruppen im System definiert und Fälle eskaliert werden. Sie haben folgende Möglichkeiten: Keine Eskalation, Eskalation durch Versenden von Benachrichtigungen oder Eskalation nach Qualifikation.

Wenn Fälle über Benachrichtigungen eskaliert werden (Eskalationsweg 1 im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten**), weisen Sie Anbietergruppen mit dem Programm **Arbeiten mit Verteilerlisten** (P02150) Sachbearbeiter zu. Mit dem Programm **Warteschlangensicherheit** (P01135) legen Sie fest, ob Gruppen oder bestimmte Benutzer Änderungen an den Verteilerlisten vornehmen können. Mit dem Programm **Warteschlangeneigenschaften** (P01133P) definieren Sie, welche Programme den Mitgliedern einer Verteilerliste angezeigt werden, wenn sie ihre Workflow-Warteschlange öffnen.

Anhand der Eskalationsprozentsätze, die Sie auf dem Formular **Fallpriorität ändern** definieren, wird festgelegt, wie Fälle an Mitglieder der Verteilerliste weitergeleitet und eskaliert werden. Ist ein Fall einer Anbietergruppe zugewiesen, so ermittelt das System anhand der Werte auf diesem Formular die Reaktionszeit für die Eskalation und sendet eine Benachrichtigung an die Mitglieder der Verteilerliste, die der Anbietergruppe zugewiesen ist.

Wenn Fälle nach Qualifikation eskaliert werden (Eskalationsweg 2 im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten**), können Sie Anbietergruppen mithilfe des Programms **Mitarbeiter in Anbietergruppe** (P90CG506) Mitglieder zuweisen. Mit diesem Programm weisen Sie Anbietergruppen Adressbuchdatensätze (z.B. für Mitarbeiter oder Auftragnehmer) zu und geben einen Qualifikationsgrad für die einzelnen Mitglieder der Anbietergruppe an. Sie können einen beliebigen Adressbuchdatensatz einer oder mehreren Anbietergruppen zuweisen, solange der Datensatz als Dienstleistungsanbieter eingerichtet wurde.

Wenn Anbietergruppen Fälle zugewiesen werden, werden Qualifikationen und die Auslastung der einzelnen Mitglieder der Anbietergruppe überprüft und die Fälle entsprechend zugewiesen. Anhand der Eskalationsprozentsätze, die Sie auf dem Formular **Fallpriorität ändern** definieren, wird festgelegt, wann Fälle an Mitglieder der Anbietergruppe weitergeleitet und eskaliert werden.

Lösungen

Eine weitere Softwareanwendung, die für die Bearbeitung von Fällen verwendet wird, ist der Lösungsassistent. Dabei handelt es sich um eine Wissensdatenbank, mit der kundenspezifische Informationen gesammelt und klassifiziert werden. Die Informationen stehen Kunden sowie Service- und Supportmitarbeitern zur Verfügung, die die Datenbank nach einer geeigneten Lösung für einen bestimmten Fall oder Arbeitsauftrag durchsuchen können.

Wenn Sie einen Fall eingeben oder überprüfen, können Sie über das Register **Lösung** im Fallverwaltungsprogramm auf Lösungen zugreifen und diese zuweisen. Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Angewendete Lösungen überprüfen
- Häufig verwendete Lösungen überprüfen
- Nach Lösungen suchen
- Lösungen per E-Mail an Kunden senden
- Neue Lösung erstellen und dem Lösungs-Repository hinzufügen

Wenn Sie nicht mit dem Lösungsassistenten arbeiten, können Sie das Fehleranalysemodul einrichten und verwenden. Dabei handelt es sich um eine Datenbank, in der Fehler, Analysen und Lösungen mit Fällen und Arbeitsaufträgen verknüpft werden können.

Skripte

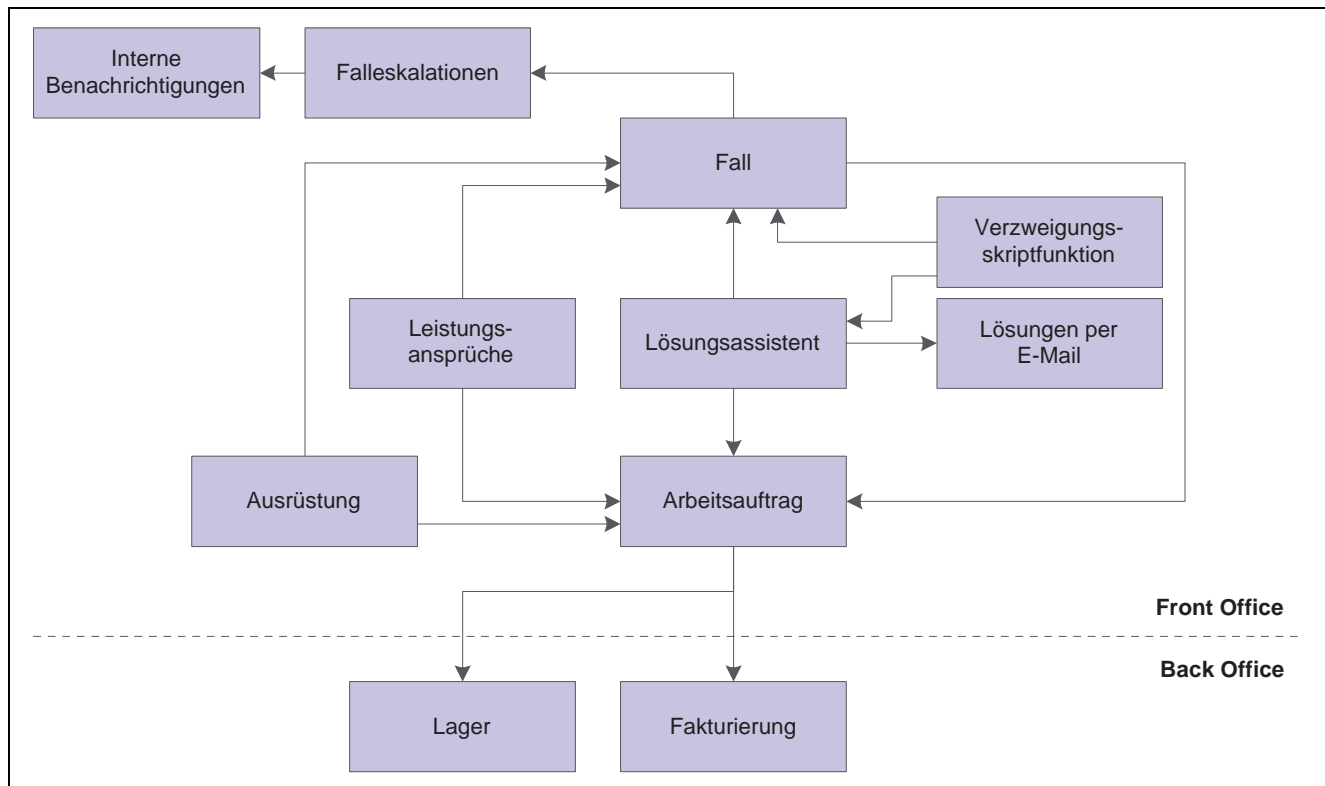
Die separate Softwareanwendung **Skript** (P90CF160) führt Sie zu einer Falllösung oder hilft Ihnen dabei, die Ursache für ein Problem zu ermitteln. Bei einem Skript handelt es sich um vordefinierte Fragen oder Bemerkungen, die in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet und zur Abfrage von Informationen hilfreich sind. Sie können mit Verzweigungs- oder linearen Skripten nach einer Lösung für einen aktiven Fall suchen.

Skripte können entweder verzweigt oder linear aufgebaut sein. Bei Verzweigungsskripten wird die Reihenfolge der Fragen anhand einer Bedingungslogik festgelegt, während bei linearen Skripten eine festgelegte Anzahl von Fragen in einer festgelegten Reihenfolge abgearbeitet wird. Bei Verwendung von Verzweigungsskripten werden basierend auf den erhaltenen Antworten unterschiedliche Fragen angezeigt. Bei Verwendung von linearen Skripten bleiben die Fragen unabhängig von der zuvor erhaltenen Antwort immer gleich.

Fallverarbeitung

Case Management verwendet die Supportanwendungen für die Eingabe und Verwaltung von Fällen von der Erfassung bis zur Lösung.

Das folgende Diagramm veranschaulicht die Integration der Supportanwendungen:



Integration der Supportanwendungen

Sowohl Call Center-Agenten als auch Kunden können Fallinformationen eingeben. Kunden verwenden hierzu den Kunden-Self-Service. Sobald der Fall im System erfasst ist, können Sie mit dem Lösungsassistenten nach möglichen Lösungen suchen und diese dann per E-Mail an Kunden oder andere interessierte Personen senden. Mithilfe von Verzweigungsskripten können Sie die Problemquellen oder mögliche Lösungen ermitteln.

Wenn Sie Fälle in das System eingeben, wird durch die von Ihnen definierte Eskalationsroutine festgelegt, welche Mitglieder der Anbietergruppe den Fall bearbeiten, und entsprechende Benachrichtigungen werden versendet. Darüber hinaus steuert das System die Eskalationsverarbeitung bei Änderung der Zuweisung, Reaktionszeit oder Fallpriorität.

Falls erforderlich, können Sie einen Arbeitsauftrag zur Lösung von Fällen initiieren und anschließend die entsprechenden Fakturierungstransaktionen im System verarbeiten. Das System kann auch so eingerichtet werden, dass Fälle fakturiert und die entsprechenden Transaktionen verarbeitet werden.

Zugriffstasten für CRM Support

Für einen schnelleren und effizienteren Workflow können Sie in JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen mit Zugriffstasten navigieren und agieren. Die Zugriffstasten sind auf die vorgegebenen Zugriffstasten des Browsers abgestimmt. Sie können so ausschließlich mit der Tastatur arbeiten.

Es gibt verschiedene Zugriffstasten, mit denen Sie in allen JD Edwards EnterpriseOne Anwendungen navigieren können. Mit der TAB-Taste beispielsweise können Sie auf jedem JD Edwards EnterpriseOne Formular den Cursor auf das nächste Feld, die nächste Schaltfläche oder den nächsten Link setzen. Neben diesen Zugriffstasten stehen weitere Zugriffstasten zur Verfügung, mit denen Sie ohne Maus die Schaltflächen auf den CRM-Supportformularen aktivieren können.

Hierfür drücken Sie gleichzeitig die UMSCHALT- und STRG-Taste und die jeweilige Zugriffstaste. N ist beispielsweise die Zugriffstaste für die Schaltfläche **Antw. hinzu**. Um einem Skript Antworten hinzuzufügen, ohne auf die Schaltfläche **Antw. hinzu** zu klicken, drücken Sie UMSCHALT+STRG+N auf der Tastatur.

In nachstehender Tabelle werden alle Zugriffstasten für CRM Support aufgelistet:

Schaltfläche	Zugriffstaste
Antw. hinzu (Antworten hinzufügen)	N
Bel. Kn. hinzu (Beliebigen Knoten hinzufügen)	Y
Frage hinzu	Q
Skript hinzu	P
Lösung zuw. (Lösung zuweisen)	N
Standard lö. (Standard löschen)	L
Klonen	L
Knoten lö. (Knoten löschen)	D
Bearb. (Bearbeiten)	D
Ausgew. Lösung(en) senden (Ausgewählte Lösung(en) senden)	M
Beenden	N
Fall starten	L
E-Mail starten	M
Weiter	N
Nein	N
Laufzeitvorschau	M
Zurück	P
Suchen	Q
Std. festl. (Standard festlegen)	U

Schaltfläche	Zugriffstaste
Skript val. (Skript validieren)	L
Ja	Y

Siehe auch

PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: Foundation

KAPITEL 3

Case Management-Grundlagen einrichten

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über die Setup-Voraussetzungen für Case Management. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Case Management einrichten
- Case Management-Konstanten einrichten
- Verarbeitungsoptionen für Case Management einrichten
- Geschäftsobjektreservierungen einrichten
- Pflichtfelder einrichten
- Aktivitätsregeln einrichten
- Informationen zur erweiterten Preisfindung für Fälle einrichten

Erläuterungen zu den Setup-Voraussetzungen für Case Management

Bevor Sie die Funktionen von Case Management verwenden können, müssen Sie die für die Steuerung und Verarbeitung von Fällen notwendigen Informationen festlegen. Darüber hinaus müssen Sie Informationen angeben, die bei der Dateneingabe in das System verwendet werden (z.B. wenn Sie einen Fall eingeben), sowie die Eskalationswege für Fälle. Der Eskalationsweg wird über die Systemkonstanten definiert. Beim Eingeben von Fällen können Sie auch Aufgaben zuweisen.

Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Case Management einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die anwenderspezifischen Codes für Case Management.

Erläuterungen zu Case Management-UDCs

Bevor Sie die Funktionen der Supportanwendungen, also z.B. Case Management, verwenden können, müssen Sie die für die Verarbeitung notwendigen Informationen festlegen. Darüber hinaus müssen Sie die Daten angeben, die bei der Falleingabe in das System verwendet werden.

Die meisten dieser anwenderspezifischen Codes können im Menü **Fälle - Anwenderspezifische Codes** (G17431) abgerufen werden.

Die folgende Tabelle enthält die Informationen, die Sie für Fälle einrichten müssen:

UDC	Datenart
17/PR	Fallpriorität
17/CR	Fallgrund
17/SC	Fallquelle
17/ST	Fallstatus
17/CT	Fallart
17/EN	Umgebung
17/GR	Geographische Region
H91/TZ	Zeitzone
17/WT	Arbeitsart
17/CB	Rückruf
17/TN	Aufgabenname
17/01 bis 17/10	Fallkategorien-codes 01 bis 10
00/RR	<p>Verw. Objekt/Anwendungs-ID</p> <p>Mithilfe dieser UDC-Tabelle können Sie überprüfen, wann Objekte in bestimmten Anwendungen verwendet werden, und den Zugriff auf einen Datensatz auf einen Benutzer beschränken.</p> <p>Legen Sie diesen anwenderspezifischen Code fest, um den Zugriff im Programm Fall aktualisieren (P90CG501) zu überprüfen. Um die Datensatzsperre zu aktivieren, geben Sie 1 als erstes Zeichen in das Feld Sonderbearb. ein. Soll die Datensatzsperre nicht aktiviert werden, so geben Sie 0 als erstes Zeichen in das Feld Sonderbearb. ein.</p>
01/ST	<p>Auswahlkriterium</p> <p>Richten Sie ein Auswahlkriterium im Adressbuch ein, um Anbietergruppen zu definieren.</p>

Case Management-Konstanten einrichten

Systemkonstanten müssen eingerichtet werden, um Standardinformationen für das gesamte System festzulegen. Über Konstanten wird gesteuert, welche Arten von Informationen verfolgt und welche Regeln für Berechnungen verwendet werden.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Case Management-Konstanten einrichten. Zusätzlich müssen Sie die CRM-Konstanten einrichten, um das implizierte Speichern von Falldatensätzen zu aktivieren.

Formular zum Einrichten von Case Management-Konstanten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern	W17001C	Fall-Setup (G90CG), Service- und Garantieverwaltungskonstanten	Auf diesem Formular richten Sie Fallkonstanten ein.

Case Management-Konstanten einrichten

Öffnen Sie das Formular **Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern**.

Allgemein

Wählen Sie das Register **Allgemein** aus.

Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern: Allgemein

Vorherige Fälle und Arbeitsaufträge für Kunden prüfen

Aktivieren Sie diese Option, um bei der Eingabe von Fällen oder Arbeitsaufträgen nach vorherigen Fällen und Arbeitsaufträgen für die aktuelle Kundennummer zu suchen.

Vorherige Fälle und Arbeitsaufträge für Produkte prüfen

Aktivieren Sie diese Option, um bei der Eingabe von Fällen oder Arbeitsaufträgen nach vorherigen Fällen und Arbeitsaufträgen für das aktuelle Produkt (Bestandsnummer) zu suchen.

Fälle

Wählen Sie das Register **Fall** aus.

Service- und Garantieverwaltungskonstanten - Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern

OK Abbrechen (L) Extras

Register auswählen: 2-Fall

Standardwerte

Anbietergruppenauswahlkriterium *	CMQ	Fallanbietergruppe
Zuständige OE - Standort	1	Bestand (F4117/F41171)
Serviceart *	WV	Fall
Mailbox für Eskalation	67	SGVW-Eskalations-Mailbox
Auslöser für Falleleistungen	3	Kundennummer
Eskalation	0	Keine Eskalation

Konstanten

- ☒ Mitteilungszenterschnittstelle
- ☐ Dynamische Neuerstellung der Wortsuche
- ☐ Who's Who erforderlichlich
- ☒ Statusänderungen protokollieren
- ☐ Basispreis verwenden
- ☒ Lösungsassistent verwenden

Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern: Fall

Anbietergruppenauswahlkriterium

Geben Sie den Wert aus der UDC-Liste 01/ST ein, der das Adressbuch-Auswahlkriterium für Anbietergruppen festlegt. Wenn Sie eine Anbietergruppe über das Programm **Arbeiten mit Anbietergruppen** (P17506) hinzufügen, wird der Datensatz den Tabellen F1797 und F0101 mit diesem Auswahlkriterium hinzugefügt.

Zuständige OE - Standort (Tabelle für zuständige Organisationseinheit)

Geben Sie einen Code ein, um festzulegen, welche Tabelle zur Abfrage der zuständigen Organisationseinheit für die Fakturierung von Fällen verwendet wird. Gültige Werte:

- 1: Bestand (F4117/F41171)
- 2: Produktfamilie/-modell (F1791)
- 3: Ausrüstung (F1201)
- 4: Kundennummer (F0101)
- 5: SGVW - Positionsart (F1793)

	6: SGVW - Kundennummer (F1797)
Serviceart	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/TY ein, um die Klassifizierungsart einer Anforderung für eine Leistungsanspruchsprüfung festzulegen. Standardmäßig wird <i>W</i> (Fall) verwendet.
Mailbox für Eskalation	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 02/MB ein, um festzulegen, wo Eskalationsmitteilungen abgelegt werden.
Auslöser für Falleleistungen	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/ET ein, um festzulegen, welches Feld die Leistungsanspruchsprüfung aktiviert, wenn ein Fall eingegeben wird.
Eskalation	<p>Wählen Sie einen Eskalationsweg aus. Gültige Werte:</p> <p>0: Keine Eskalation</p> <p>1: Eskalation über Benachrichtigung</p> <p>Eskalationen werden mithilfe der Arbeitsplatzbenachrichtigung und per E-Mail verarbeitet.</p> <p>2: Eskalation über Qualifikation</p> <p>Siehe <u>Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten, Seite 56.</u></p> <p>und</p> <p>Siehe <u>Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten, Seite 59.</u></p>
Mitteilungscenter-schnittstelle	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Mitteilung für den Fall und die Aufgabendatensätze zu erstellen. Mitteilungen können unter Arbeitsplatz eingesehen werden.
Dynamische Neuerstellung der Wortsuche	Zukünftige Verwendung
Who's Who erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um festzulegen, dass der Anrufername für einen Fall erforderlich ist und im Who's Who-Datensatz des Adressbuchs gespeichert sein muss. Sie können dann einen Fall nur hinzufügen, wenn der Anrufername über den Assistenten ausgewählt wurde und in Tabelle F0111 gespeichert ist.
Statusänderungen protokollieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um festzulegen, dass Anrufstatusänderungen im Falltext erfasst werden. Eine Textzeile mit dem ursprünglichen Status, dem neuen Status, dem Benutzer und einem Datums-/Zeitstempel wird generiert.
Basispreis verwenden	<p>Mithilfe dieses Kontrollkästchens legen sie fest, ob das System den Basispreis zur Berechnung des Fallpreises verwendet. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Basispreisfindung verwenden. Bei Verwendung der erweiterten Preisfindung darf dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert werden. Für die erweiterte Preisfindung müssen Sie zusätzliche Felder einrichten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in diesem Kapitel.</p> <p>Siehe <u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Informationen zur erweiterten Preisfindung für Fälle einrichten, Seite 39.</u></p>

**Lösungsassistent
verwenden**

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Lösungsassistenten zu verwenden. Ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, so wird die Fehleranalyse verwendet.

Siehe Kapitel 7, Lösungsassistent einrichten, Seite 105.

und

Siehe PeopleSoft EnterpriseOne Capital Asset Management 8.11, SP1
Working with Failure Analysis

Verarbeitungsoptionen für Case Management einrichten

Mithilfe von Verarbeitungsoptionen legen Sie die Standardverarbeitung für Programme und Berichte fest.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Verarbeitungsoptionen für folgende Programme einrichten:

- Fall-HGF - Verarbeitungsoptionen (P90CG002)
- Fall eingeben/hinzufügen (P90CG504)
- Fall aktualisieren (P90CG501)
- KSS Fall abfragen/hinzufügen (P90CG900)
- KSS Fall aktualisieren (P90CG910)
- Arbeiten mit Aufgaben (P17504)
- Arbeiten mit Fällen (P17500)
- Zeiterfassung (P17505)
- CRM - Fallbezogene Aktionen (P90CG503)

Zum Einrichten der Verarbeitungsoptionen für die Programme **Fall eingeben** und **Fall aktualisieren** verwenden Sie die Versionsliste unter **Fall aktualisieren**. Bevor Sie Fallinformationen verarbeiten können, müssen Sie die Verarbeitungsoptionen für verschiedene Programme einrichten. Über diese Programme wird definiert und gesteuert, wie Informationen beim Erfassen und Prüfen von Fällen verarbeitet werden. Wenn Sie mit dem Kunden-Self-Service arbeiten, müssen Sie auch die Verarbeitungsoptionen für die Programme **KSS Fall abfragen/hinzufügen** und **KSS Fall aktualisieren** einrichten.

Definieren Sie die Verarbeitungsoptionen für die Programme **Fall eingeben** und **Fall aktualisieren**, um festzulegen, wie Informationen bei der Eingabe und Überprüfung von Fällen verarbeitet werden.

Wenn Sie den Kunden-Self-Service verwenden, müssen Sie die Verarbeitungsoptionen für die Programme **KSS Fall abfragen/hinzufügen** und **KSS Fall aktualisieren** definieren.

Hinweis: Dieser Abschnitt enthält nur die Verarbeitungsoptionen, die bei der Implementierung eingerichtet werden müssen und zur Definition systemübergreifender Prozesse verwendet werden. Um auf diese Verarbeitungsoptionen zuzugreifen, geben Sie **IV** in das Feld **Direktaufruf** und anschließend die Programm-ID in das Feld **Interaktive Anwendung** ein.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall-HGF - Verarbeitungsoptionen" (P90CG002) festlegen

Mit diesen Verarbeitungsoptionen legen Sie die grundlegenden Einstellungen für Case Management fest.

Standardvorgaben

Öffnen Sie das Register **Standardvorgaben**.

- | | |
|---|---|
| 1. Dokumentart | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Dokumentart für den Fall festgelegt. Geben Sie einen gültigen Wert aus der UDC-Liste 00/DT (Dokumentart) ein. |
| 2. Problem | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Informationen zum Problem automatisch aus der ersten Zeile des Media-Objekttexes übernommen werden. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Problem nicht aus erster Zeile des Media-Objekttexes übernehmen</p> <p>I: Problem aus erster Zeile des Media-Objekttexes übernehmen</p> |
| 3. Anrufername | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob der Kundename automatisch als Anrufername verwendet wird. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Den Kundennamen nicht als Anrufernamen verwenden</p> <p>I: Den Kundennamen als Anrufernamen verwenden</p> |
| 4. Sachbearbeiter | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Benutzer-ID als Standardsachbearbeiter verwendet wird. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Die Benutzer-ID nicht als Standardwert für den Sachbearbeiter übernehmen</p> <p>I: Die Benutzer-ID als Standardwert für den Sachbearbeiter übernehmen</p> |
| 5. Reportingcodes | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Reportingcodes des Sachbearbeiters aus der Tabelle SGVW-Adressbuchinformationen (F1797) verwendet werden. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Reportingcodes nicht aus SGVW-Adressbuchinformationen übernehmen</p> <p>I: Reportingcodes aus SGVW-Adressbuchinformationen übernehmen</p> |
| 6. Telefonnummernart für die Faxnummer | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Telefonnummernart für Faxnummern festgelegt. Dies ist ein anwenderspezifischer Code (01/PH) mit näheren Angaben zur Telefonnummer. |
| 7. Fallstatus ist 'Zugewiesen' | Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Standardstatus festgelegt, der bei der Zuordnung des Falls verwendet wird. Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/ST ein. |
| 8. Anbietergruppe | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardanbietergruppennummer festgelegt. Die in dieser Verarbeitungsoption eingegebene Nummer überschreibt die Anbieternummer aus den Routingregeln. |
| 9. Fallart | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Fallart festgelegt, die als Standardvorgabe für das Programm Arbeiten mit Fällen (P17500) verwendet wird. Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/CT ein. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird der Standardwert aus dem Data Dictionary verwendet. |
| 10. Kostenart | Wenn Sie Anrufe in Rechnung stellen und die Preisfindungsmethode Pauschalbetrag lautet, legen Sie mit dieser Verarbeitungsoption die Standardkostenart fest. Geben Sie BI (Direkte Lohnkosten) als Standardwert vor, oder wählen Sie einen anderen Wert aus der UDC-Liste 30/CA (Kostenkomponenten/Zusatzkosten) aus. |

- 11. Preisfindungseinheiten** Mit dieser Verarbeitungsoption werden die Standardpreisfindungseinheiten für Fälle festgelegt, wenn Sie Fälle in Rechnung stellen und die Preisfindungsmethode **Pauschalbetrag** lautet. Preisfindungseinheiten sind Mengen, die zum Abrufen von Informationen der erweiterten Preisfindung (z.B. Preisschwellen) auf Mengenbasis verwendet werden. Geben Sie eine Zahl ein, oder verwenden Sie die Standardvorgabe 0.
- 12. Preisfindungsmaßeinheit** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardmaßeinheit festgelegt, mit der Informationen zur erweiterten Preisfindung abgerufen werden. Diese Option wird für die Fakturierung von Wartungsanfragen verwendet, wenn **Pauschalbetrag** als Preisfindungsmethode verwendet wird. Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/UM (Maßeinheit) ein. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird **EA** (Stück) verwendet.
- 13. Anrufgrund** Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Standardanrufgrund festgelegt.
- 14. Zuständige Organisationseinheit** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die zuständige Standardorganisationseinheit festgelegt.

Anzeige

Öffnen Sie das Register **Anzeige**.

- 1. Routinginformationen anzeigen** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Routinginformationen angezeigt werden, wenn auf **OK** geklickt wurde. Gültige Werte:
 Leer: Routinginformationen nicht anzeigen
I: Routinginformationen anzeigen
- 2. Ausrüstungsinformationen** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob nach Eingabe der Kundennummer Ausrüstungsinformationen angezeigt werden. Gültige Werte:
 Leer: Ausrüstungsinformationen nicht anzeigen
I: Ausrüstungsinformationen anzeigen
- 3. Who's Who suchen und auswählen** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das Formular **Who's Who-Suche** angezeigt wird, wenn das Feld **Kundennummer** übersprungen wird und das Feld **Anrufername** leer ist. Gültige Werte:
 Leer: Formular **Who's Who-Suche** nicht anzeigen
I: Formular **Who's Who-Suche** anzeigen

Versionen

Öffnen Sie das Register **Versionen**.

- Verarbeitungsoptionen 1 bis 34** Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion der einzelnen Programme festgelegt. Diese Verarbeitungsoptionen sind für die Anwendung **Fall eingeben** (P17501E) nicht relevant. Nachfolgend werden die Standardversionen der einzelnen Programme aufgeführt:
1. Arbeiten mit vorherigen Kundenfällen (P17500) - Version
 Standardversion = ZJDE0002
 2. Arbeiten mit vorherigen Produktfällen (P17500) - Version

- Standardversion = ZJDE0003
3. Fallhistorie (P17500) - Version
Standardversion = ZJDE0004
 4. Arbeiten mit Aufgaben (P17504) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 5. Zeiterfassung (P17505) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 6. Kunden/Kontakte schnell hinzufügen (P01015) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 7. Adressbuch ändern (P90CA080) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 8. Kundenstamm (P90CA080) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 9. Kundenbuch abfragen (P03B2022) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 10. Lieferantenstamm (P04012) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 11. Lieferantenrechnungsstandardeingabe (P0411) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 12. Zahlung abfragen (P0413M) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 13. Berechtigung (P08334) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 14. Mitarbeiter-DBA-Anweisungen (P050181) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 15. Mitarbeiterprofil (P060116) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 16. Arbeiten mit Mitarbeitern (P0801) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 17. Kundenaufträge eingeben (P42101) - Version
Standardversion = ZJDE0006
 18. Ressourcen und Bedarf abfragen (P4021) - Version
Standardversion = ZJDE0001
 19. Nach Ausrüstung abfragen (P48201) - Version
Standardversion = ZJDE0002
 20. Arbeitsaufträge ändern (P17714) - Version

Standardversion = ZJDE0001

21. Zusätzliche Kundendaten (P00092) - Version

Standardversion = ZJDE0003

22. Zusätzliche Artikeldaten (P00092) - Version

Standardversion = ZJDE0001

23. Zusätzliche Arbeitsauftragsdaten (P00092) - Version

Standardversion = ZJDE0007

24. Zusätzliche Kundenauftragsdaten (P00092) - Version

Standardversion = ZJDE0018

25. Produktdatenbank abfragen (P1701) - Version

Standardversion = ZJDE0001

26. Produktdatenbank ändern (P90CD0001) - Version

Standardversion = ZJDE0001

27. Verträge (P1720) - Version

Standardversion = ZJDE0001

28. Fall drucken (R17674) - Version

Standardversion = XJDE0003

29. Fallarbeitstabelle generieren (R17675) - Version

Standardversion = XJDE0001

30. Servicefakturierung abfragen (P4812) - Version

Standardversion = ZJDE0001

31. Fehleranalysebaum suchen und auswählen (P17763S) - Version

Standardversion = ZJDE0001

32. Arbeiten mit der Fehleranalyse (P17766) - Version

Standardversion = ZJDE0001

33. Fehleranalyse (P17767) - Version

Standardversion = ZJDE0001

34. Fehleranalyse suchen und auswählen (P17768) - Version

Standardversion = ZJDE0001

Validierungen

Öffnen Sie das Register **Validierungen**.

1. Leistungsanspruchsprüfung

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, wie die Leistungsanspruchsprüfung durchgeführt wird. Gültige Werte:

Leer: Keine Leistungsanspruchsprüfung

I: Leistungsanspruchsprüfung anhand der Datentabelle (F1791)

- 2. Höchstanzahl der Tage für das erneute Öffnen eines Falls** **2:** Leistungsanspruchsprüfung ohne die Datentabelle (F1791)
- Mit dieser Verarbeitungsoption wird die maximale Anzahl der Tage für die Wiederaufnahme eines abgeschlossenen Falls festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, kann ein geschlossener Fall nicht mehr geöffnet werden.
- 3. Geöffnet am/um** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das aktuelle Datum/die aktuelle Uhrzeit als Anfangsdatum und Anfangszeit verwendet werden, wenn ein Fall neu geöffnet wird. Gültige Werte:
- Leer: Datum und Uhrzeit der ursprünglichen Fallöffnung werden beibehalten
1: Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden als Anfangsdatum und -zeit für den Fall verwendet
- 4. Ausgeführt am/um** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Datum und Uhrzeit gelöscht werden sollen, wenn ein Fall neu geöffnet wird. Gültige Werte:
- Leer: Die ursprünglichen Datums- und Zeitangaben im Fall beibehalten
1: Datums- und Zeitangaben aus dem Fall löschen
- 5. Vorwahl und Telefonnummer** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob bei Eingabe eines Falls die Telefonnummer und die Vorwahl eingegeben werden muss. Gültige Werte:
- Leer: Vorwahl und Telefonnummer sind nicht erforderlich
1: Vorwahl und Telefonnummer sind erforderlich
- 6. Grundcode** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob ein Grundcode zum Schließen eines Falls erforderlich ist. Gültige Werte:
- Leer: Ein Grundcode ist nicht erforderlich
1: Ein Grundcode ist erforderlich

Verarbeitung

Öffnen Sie das Register **Verarbeitung**.

- 1. Text kopieren** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob beim Kopieren eines Falls der Media-Objekttext kopiert wird. Gültige Werte:
- Leer: Media-Objekttext nicht kopieren
1: Media-Objekttext kopieren
- 2. Datums-/Zeitstempel** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, an welcher Stelle im Anmerkungs-bereich der Datums-/Zeitstempel aufgedruckt wird. Er kann vor den Anmerkungen (im oberen Bereich) oder nach den Anmerkungen (im unteren Bereich) aufgedruckt werden. Gültige Werte:
- Leer: Den Datums-/Zeitstempel oberhalb der Anmerkungen aufdrucken
1: Den Datums-/Zeitstempel unterhalb der Anmerkungen aufdrucken
- 3. Anbietergruppe schützen** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Warteschlangennummer geändert werden kann. Gültige Werte:
- Leer: Änderungen an der Warteschlangennummer sind zulässig
2: Änderungen an der Warteschlangennummer sind unzulässig

4. Preisfindungsmethode schützen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Änderungen der Preisfindungsmethode bei der Erstellung einer Wartungsanfrage zulässig sind. Gültige Werte:

Leer: Die Preisfindungsmethode kann geändert werden

I: Die Preisfindungsmethode kann nicht geändert werden

Hinweis: Sind Änderungen der Preisfindungsmethode zulässig, kann zwischen den Preisfindungsmethoden **Pauschalbetrag** und **Arbeitszeit und Material** gewählt werden.

5. Inkonsistenz zwischen Kunde und Produktdatenbank

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob geprüft werden soll, ob die Kundennummer im Fall mit der Kundennummer in der Produktdatenbank übereinstimmt. Wenn die Kundennummern unterschiedlich sind, kann festgelegt werden, ob die Produktdatenbank aktualisiert werden soll. Gültige Werte:

Leer: Die Kundennummern nicht vergleichen

I: Eine Eingabeaufforderung zum Übernehmen der Fallkundennummer in die Produktdatenbank anzeigen

2: Die Fallkundennummer automatisch in die Produktdatenbank übernehmen

6. Inkonsistenz zwischen Standort und Produktdatenbank

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob geprüft werden soll, ob die Standortnummer im Fall mit der Standortnummer in der Produktdatenbank übereinstimmt. Wenn die Standortnummern unterschiedlich sind, kann festgelegt werden, ob die Produktdatenbank aktualisiert werden soll. Gültige Werte:

Leer: Die Standortnummern nicht vergleichen

I: Eine Eingabeaufforderung zum Übernehmen der Standortnummer im Fall in die Produktdatenbank anzeigen

2: Die Standortnummer im Fall automatisch in die Produktdatenbank übernehmen

7. Sachbearbeiter in Anbietergruppe validieren

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, was geschieht, wenn der eingegebene Sachbearbeiter in der Warteschlange eingerichtet ist. Gültige Werte:

Leer: Nicht überprüfen, ob der Sachbearbeiter in der Warteschlange vorhanden ist

I: Eine Fehlermeldung anzeigen, wenn der Sachbearbeiter in der Warteschlange vorhanden ist

2: Eine Warnung anzeigen, wenn der Sachbearbeiter in der Warteschlange vorhanden ist

8. Pflichtfelder prüfen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Eingabe in Pflichtfelder überprüft wird. Pflichtfelder werden im Programm **Pflichtfelder einrichten** (P1759) oder beim Einrichten von Statusregeln definiert. Gültige Werte:

Leer: Pflichtfelder nicht prüfen

I: Pflichtfelder prüfen

9. Fälle fakturieren

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Wartungsanfragen in Rechnung gestellt werden sollen. Diese Verarbeitungsoption muss aktiviert werden, wenn Fakturierungsinformationen für Wartungsanfragen eingegeben werden sollen. Gültige Werte:

Leer: Wartungsanfragen nicht fakturieren

I: Wartungsanfragen fakturieren

10. Folgenummernverarbeitung

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob temporär zugewiesene Folgenummern, die nicht für permanente Datensätze verwendet werden, vom System erfasst werden. Gültige Werte:

Leer: Folgenummern für stornierte Fälle nicht erfassen

I: Folgenummern für stornierte Fälle mit Status 3 speichern

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall eingeben/hinzufügen" (P90CG504) festlegen

Mit diesen Verarbeitungsoptionen legen Sie die Standardverarbeitung für das Programm **Fall eingeben/hinzufügen** (P90CG504) fest.

Versionen

Öffnen Sie das Register **Versionen**.

- 1. Fallhauptgeschäftsfunktion (P90CG002) für das Hinzufügen von Fällen und**
- 2. Fall aktualisieren (P90CG501) - Version**

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion der Programme P90CG002 und P90CG501 festgelegt. Bleiben diese Optionen leer, wird die Version ZJDE0001 verwendet.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fall aktualisieren" (P90CG501) festlegen

Mit dieser Verarbeitungsoption legen Sie die Standardverarbeitung für das Programm **Fall aktualisieren** (P90CG501) fest.

Version

Öffnen Sie das Register **Version**.

- 1. Fallhauptgeschäftsfunktion (P90CG002) - Version**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms P90CG002 festgelegt. Bleibt diese Option leer, wird die Version ZJDE0001 verwendet.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "KSS Fall abfragen/hinzufügen" (P90CG900) festlegen

Mit diesen Verarbeitungsoptionen legen Sie die Standardverarbeitung für das Programm **KSS Fall abfragen/hinzufügen** (P90CG900) fest.

Versionen

Öffnen Sie das Register **Versionen**.

- | | |
|---|---|
| 1. KSS Fall hinzufügen (P90CG904) - Version und
2. KSS Fall aktualisieren (P90CG910) - Version | Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion der Programme P90CG904 und P90CG910 festgelegt. Bleiben diese Optionen leer, wird die Version ZJDE0001 verwendet. |
|---|---|

Verarbeitungsoptionen für das Programm "KSS Fall aktualisieren" (P90CG910) festlegen

Mit dieser Verarbeitungsoption legen Sie die Standardverarbeitung für das Programm **KSS Fall aktualisieren** (P90CG910) fest.

Version

Öffnen Sie das Register **Version**.

- | | |
|---|---|
| 1. Fallhauptgeschäftsfunktion (P90CG002) - Version | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms P90CG002 festgelegt. Bleibt diese Option leer, wird die Version ZJDE0001 verwendet. |
|---|---|

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Aufgaben" (P17504) festlegen

Sie können den Arbeitsplatz konfigurieren, indem Sie die Verarbeitungsoptionen so einrichten, dass nur die Informationen angezeigt werden, mit denen Sie direkt arbeiten. Einige der verfügbaren Optionen betreffen die Fallsequenzierung, die Sortierung von Fällen nach Priorität oder Status sowie das Laden von Informationen in den Arbeitsplatz, um die angezeigten Informationen zu reduzieren. Sie können Aufgaben auch sperren, sodass immer nur ein Benutzer Fallinformationen einsehen und ändern kann.

Standardvorgaben

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die beim Abfragen von Aufgaben verwendeten Standardvorgaben festgelegt. Sie können hier Standardwerte für die meisten Aufgaben festlegen, für die Sie Abfragen in dieser Version von **Arbeiten mit Aufgaben** ausführen. Um nach Aufgaben zu suchen, können Sie diese Werte jedoch überschreiben.

- | | |
|---|---|
| 1. Ausgangsstatus und 2. Zielstatus | Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden Ausgangs- und Zielstatus festgelegt. Es werden nur die Aufgaben angezeigt, die sich im Bereich zwischen Ausgangsstatus und Zielstatus befinden. |
| 3. Dokumentart | Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Dokumentart festgelegt, die beim Hinzufügen einer Aufgabe über das Programm Arbeiten mit Aufgaben verwendet werden soll. Die Standarddokumentart ist CL (Anruf). Falls eine andere Dokumentart verwendet werden soll, geben Sie sie hier ein. |
| 4. Status für zugeordnete Aufgaben | Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Statuscode aus UDC-Liste 17/ST definiert, der für zugewiesene Aufgaben verwendet werden soll. |
| 5. Benutzer als Sachbearbeiter einsetzen | Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Benutzer als Standardsachbearbeiter festgelegt. Es werden nur die Aufgaben angezeigt, die dem Benutzer zugewiesen sind. Gültige Werte: |

Leer: Benutzer nicht als Standardsachbearbeiter festlegen

I: Benutzer als Standardsachbearbeiter festlegen

6. Standarddokumentart

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Dokumentart festgelegt, die beim Hinzufügen einer Aufgabe über das Programm **Fall aktualisieren** verwendet werden soll. Die Standarddokumentart ist **CL** (Anruf). Falls eine andere Dokumentart verwendet werden soll, geben Sie sie hier ein.

Bearbeiten

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register wird festgelegt, welche Informationen beim Eingeben einer Aufgabe geprüft werden.

1. Höchstanzahl der Tage für die Wiederaufnahme einer Aufgabe

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, wie viele Tage zwischen dem Schließen und erneuten Öffnen einer Aufgabe liegen dürfen. Nach Ablauf dieser Frist kann eine geschlossene Aufgabe nicht mehr geöffnet werden. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Anzahl der Tage nicht geprüft. Andernfalls geben Sie die Anzahl der Tage ein, die dem Benutzer zwischen dem Schließen und erneuten Öffnen einer Aufgabe zur Verfügung stehen.

2. Leistungsanspruch

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, wie die Leistungsanspruchsprüfung durchgeführt wird. Gültige Werte:

Leer: Keine Leistungsanspruchsprüfung

I: Leistungsanspruchsprüfung anhand der Datentabelle (F1791)

2: Leistungsanspruchsprüfung ohne die Datentabelle (F1791)

Verarbeitung

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register wird die Verarbeitung, die für diese Version des Programms **Arbeiten mit Aufträgen** ausgeführt wird, festgelegt.

1. Pflichtfelder prüfen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Eingabe in Pflichtfelder überprüft wird. Pflichtfelder werden im Programm **Pflichtfelder einrichten** (P1759) definiert. Gültige Werte:

Leer: Nicht prüfen

I: Prüfen

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Pflichtfelder einrichten, Seite 36.

2. Benachrichtigung bei Zuordnung oder Abschluss der Aufgabe

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das System eine Benachrichtigung sendet, wenn eine Aufgabe erfasst oder abgeschlossen wird. Gültige Werte:

Leer: Keine Benachrichtigung senden

I: Benachrichtigung bei Eingabe der Aufgabe an die Anbietergruppe und bei Abschluss der Aufgabe an den ursprünglichen Bearbeiter senden

3. Sachbearbeiter benachrichtigen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob der Sachbearbeiter eine Benachrichtigung erhält. Gültige Werte:

Leer: Keine Benachrichtigung senden

I: Benachrichtigung senden

4. Warteschleife benachrichtigen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Anbietergruppe benachrichtigt wird. Gültige Werte:

Leer: Keine Benachrichtigung senden

I: Benachrichtigung senden

5. Fälle fakturieren

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Wartungsanfragen in Rechnung gestellt werden sollen. Diese Verarbeitungsoption muss aktiviert werden, wenn Fakturierungsinformationen für Wartungsanfragen eingegeben werden sollen. Gültige Werte:

Leer: Wartungsanfragen nicht fakturieren

I: Wartungsanfragen fakturieren

Versionen

Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden die Versionen definiert, die vom System beim Aufrufen nachstehend aufgeführter Programme verwendet werden:

**1. Zeiterfassung
(P17505) - Version und
2. Arbeiten mit
der Fehleranalyse
(P17766) - Version**

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Fällen" (P17500) festlegen

Sie können den Arbeitsplatz anpassen, indem Sie die Verarbeitungsoptionen so einrichten, dass nur die Informationen angezeigt werden, mit denen Sie direkt arbeiten. Einige der verfügbaren Optionen betreffen die Fallsequenzierung, die Sortierung von Fällen nach Priorität oder Status sowie das Laden von Informationen in den Arbeitsplatz, um die angezeigten Informationen zu reduzieren. Sie können Fälle auch sperren, sodass immer nur ein Benutzer Fallinformationen einsehen und ändern kann.

Anzeige

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Informationen festgelegt, die beim Abfragen von Fällen mit dieser Version des Programms **Arbeiten mit Fällen** angezeigt werden. Sie können diese Verarbeitungsoptionen beispielsweise so einrichten, dass nur die Fälle in einem Statusbereich unter Berücksichtigung von Zeitzone, Uhrzeit für Rückrufe, Ländercode und Sprache angezeigt werden.

1. Zeitzonenfilter

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Zeitzone des Kunden geprüft wird. Fälle werden nach Zeitzone angezeigt. Gültige Werte:

Leer: Zeitzonenfilter umgehen

I: Zeitzonenfilter prüfen

Wenn Sie die Option zur Prüfung der Zeitzone auswählen und die Verarbeitungsoption für die Prüfung der Rückrufzeit festlegen, wird geprüft, ob die Uhrzeit am Standort und in der Zeitzone des Kunden in den Geschäftszeiten liegt. Liegt die Uhrzeit am Kundenstandort außerhalb der Geschäftszeiten, werden die Anrufe nicht angezeigt.

2. Anfangsuhrzeit für Rückrufe

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Rückrufzeit festgelegt, um Anrufe zu filtern. Wenn die Uhrzeit am Kundenstandort vor dieser Zeit liegt und das

Kontrollkästchen für den Zeitzonenfilter auf dem Formular **Arbeiten mit Fällen** aktiviert ist, werden die Anrufe nicht angezeigt. Die Rückrufzeit muss im 24-Stunden-Format mit Stunden, Minuten und Sekunden im folgenden Format angegeben werden: 130000 für 13:00:00 Uhr.

Wenn Sie mit dieser Verarbeitungsoption die Prüfung einer Rückrufzeit festlegen und die Option zur Prüfung des Zeitzonenfilters aktivieren, wird geprüft, ob die Uhrzeit am Kundenstandort vor der aktuellen Zeit liegt. Liegt die Uhrzeit beim Kunden vor der aktuellen Uhrzeit, werden die Anrufe nicht angezeigt.

3. Ländercode

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das Feld **Ländercode** als Auswahlkriterium angezeigt wird. Gültige Werte:

Leer: Feld nicht anzeigen

I: Feld anzeigen

Wenn die Ländercodes angezeigt werden, können Sie Auswahlkriterien für die Anzeige von Anrufen festlegen. Um die Standardvorgabe für den Ländercode festzulegen, müssen Sie die Verarbeitungsoption **Ländercode** auf dem Register **Standardvorgaben** einrichten.

4. Sprache

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das Feld **Sprache** angezeigt wird. Gültige Werte:

Leer: Feld nicht anzeigen

I: Feld anzeigen

Wenn Sprachen angezeigt werden, können Sie Auswahlkriterien für die Anzeige von Anrufen festlegen. Um die Standardvorgabe für die Sprache festzulegen, müssen Sie die Verarbeitungsoption **Sprache** auf dem Register **Standardvorgaben** einrichten.

5. Ausgangsstatus und 6. Zielstatus

Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden Ausgangs- und Zielstatus festgelegt. Es werden nur die Fälle angezeigt, die im Statusbereich zwischen dem **Ausgangsstatus** und **Zielstatus** liegen.

7. Anzahl der Tage für den Datumsfilter

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Anzahl der Tage festgelegt, die zur Berechnung der Felder **Von/Bis Eingabedatum** verwendet wird. Es werden nur Fälle innerhalb dieser Datumsspanne angezeigt.

Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, werden keine Filterdaten berechnet.

8. Prioritätsspalte

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Priorität farbig angezeigt wird. Farbeinstellungen werden in der Spalte **Sonderbearb.** (Sonderbearbeitung) der UDC-Liste 17/PR definiert. Gültige Werte:

Leer: Nicht farbig hervorheben

I: Farbig hervorheben

9. CTI-Benutzeroberfläche (Schnittstelle für die Computer-Telefon-Integration)

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die CTI-Schnittstelle angezeigt wird. Gültige Werte:

Leer: Nicht anzeigen

I: Anzeigen

10. Verwendete Fälle

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Fälle angezeigt werden, die derzeit von einem Benutzer verwendet werden. Solche Fälle werden

gesperrt, sodass immer nur ein Benutzer auf Fallinformationen zugreifen kann. Gültige Werte:

Leer: Gesperrte Fälle anzeigen

I: Gesperrte Fälle nicht anzeigen

Standardvorgaben

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die beim Abfragen von Fällen verwendeten Standardvorgaben festgelegt. Sie können hier Standardwerte für die meisten Fälle festlegen, für die Sie Abfragen in dieser Version von **Arbeiten mit Fällen** ausführen, z.B. Ländercode, Sprache, Sachbearbeiter und Anbietergruppe. Um nach Fällen zu suchen, können Sie diese Werte jedoch überschreiben.

- 1. Ländercode**

Geben Sie den Ländercode an, der verwendet werden soll, wenn das Feld **Ländercode** angezeigt wird. Es werden nur die Fälle mit dem angegebenen Ländercode angezeigt.

Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird kein bestimmter Ländercode in den Auswahlkriterien verwendet.

Damit Ländercodes angezeigt werden, müssen Sie auch die Verarbeitungsoption **Ländercode** auf dem Register **Anzeige** einrichten.
- 2. Sprache**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardsprache für das Feld **Sprache** festgelegt. Es werden nur Fälle angezeigt, für die diese Sprachpräferenz festgelegt ist.

Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird keine Standardsprache abgerufen.

Damit Sprachen angezeigt werden, müssen Sie auch die Verarbeitungsoption **Sprache** auf dem Register **Anzeige** einrichten.
- 3. Sachbearbeiter**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Benutzer als Standardsachbearbeiter festgelegt. Es werden nur die Fälle angezeigt, die dem Benutzer zugeordnet sind. Gültige Werte:

Leer: Benutzer nicht als Standardsachbearbeiter festlegen

I: Benutzer als Standardsachbearbeiter festlegen
- 4. Anbietergruppe**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardanbietergruppe in den Auswahlkriterien festgelegt. Es werden nur die Fälle angezeigt, die dieser Anbietergruppe zugewiesen sind. Gültige Werte:

0: Keine Standardanbietergruppe vorgeben

Bestimmte Anbietergruppe: Standardanbietergruppe
- 5. Dokumentart**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standarddokumentart festgelegt.
- 6. Fallgrund**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Standardfallgrund festgelegt.
- 7. Zuständige Organisationseinheit**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die zuständige Standardorganisationseinheit festgelegt.

Versionen

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Versionen definiert, die das System beim Aufrufen nachstehend aufgeführter Programme verwendet:

1. Fall aktualisieren (P90CG501) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.
2. Fall hinzufügen (P90CG504) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.
3. Zusätzliche Daten (P00092) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Version ZJDE0003 verwendet.
4. Arbeiten mit Aufgaben (P17504) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.
5. Arbeitsplatz (P012503) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Standardversion ZJDE0005 verwendet.
6. Fall drucken (R17674) - Version	Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Version XJDE0003 verwendet.
7. Arbeiten mit der Fehleranalyse (P17766) - Version und 8. Fehleranalyse (P17767) - Version	Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.

Verarbeitung

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register wird die Verarbeitung, die für diese Version des Programms **Arbeiten mit Fällen** ausgeführt wird, festgelegt.

1. Datensätze löschen	Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Datensätze aus der Tabelle F17500 gelöscht werden. Gültige Werte: Leer: Löschen <i>I</i> : Datensatz nicht löschen, aber Status in 4 ändern
------------------------------	--

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Zeiterfassung" (P17505) festlegen

Wenn Sie einen Fall lösen, müssen Sie die dafür benötigte Zeit für die spätere Rechnungsstellung genau erfassen. Wenn Vertrags- und Garantievereinbarungen mit dem Kunden bestehen, sodass keine Fakturierung auf Stundenbasis erfolgt, kann die Zeiterfassung für die Buchhaltung wichtig sein. Legen Sie die Verarbeitungsoptionen so fest, dass entweder Batch-Transaktionen für die Lohn- und Gehaltsabrechnung oder Hauptbuchtransaktionen erstellt werden.

In den Setup-Optionen wird festgelegt, für welche Phasen eines Falls die Zeiterfassung erforderlich ist. Sie können das System so einrichten, dass das Zeiterfassungsformular bei jeder Statusänderung oder nur bei Abschluss des Falls angezeigt wird.

Wenn Sie einen Fall eingeben, werden Zeiterfassungsinformationen berechnet. Diese basieren auf der Uhrzeit für das Öffnen und Schließen des Falleingabeformulars. Sie können die Informationen bei Bedarf überschreiben.

Verarbeitung

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Prozesse definiert, die das System bei der Zeiterfassung ausführt.

- | | |
|--|--|
| 1. Zeiterfassungsdatensätze speichern | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption werden die Tabellen festgelegt, in die Zeiterfassungsdatensätze geschrieben werden. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Nur in Tabelle F1760</p> <p><i>1</i>: In Tabelle F0911Z1 und F1760</p> <p><i>2</i>: In Tabelle F06116Z1 und F1760</p> |
| 2. Zeiterfassungsposition schützen | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob beim Abfragen von Zeiterfassungsinformationen Änderungen an der Zeiterfassungsposition möglich sind. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Nicht schützen</p> <p><i>1</i>: Schützen</p> |
| 3. Ist-Stunden runden | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, wie die tatsächlichen Arbeitsstunden angezeigt werden. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Ist-Stunden anzeigen</p> <p><i>1</i>: Auf Viertelstunden runden</p> <p><i>2</i>: Auf Zehntelstunden runden</p> <p><i>3</i>: Auf halbe Stunden runden</p> |
| 4. Fakturierbare Stunden runden | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob verrechenbare Stunden gerundet werden. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Nicht runden</p> <p><i>1</i>: Auf Viertelstunden runden</p> <p><i>2</i>: Auf Zehntelstunden runden</p> <p><i>3</i>: Auf halbe Stunden runden</p> |
| 5. Mindeststunden und -betrag schützen | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die Angaben in den Feldern Mindeststunden und Mindestbetrag geschützt sind. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Nicht schützen</p> <p><i>1</i>: Schützen</p> |
| 6. Flexible Kontenfindung verwenden (zukünftige Verwendung) | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob die flexible Kontenfindung verwendet wird. Gültige Werte:</p> <p>Leer: Nicht verwenden</p> <p><i>1</i>: Verwenden</p> |

Standardvorgaben

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Standardwerte definiert, die das System bei der Zeiterfassung verwendet.

- 1. Stundenart** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardbeschreibung für die Stundenart aus der UDC-Liste 17/WT festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird keine Beschreibung abgerufen.
- 2. Kostenart** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standardkostenart festgelegt, die für die Fakturierung von Fällen mit der Preisfindungsmethode **Arbeitszeit und Material** verwendet wird.

Geben Sie **B1** (Direkte Lohnkosten) als Standardwert vor, oder wählen Sie einen anderen Wert aus der UDC-Liste 30/CA (Kostenkomponenten/Zusatzkosten) aus.
- 3. Arbeitsmaßeinheit** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Arbeitsmaßeinheit für das Programm **Zeiterfassung** festgelegt.

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/UM ein. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird für das Feld **Maßeinheit/Arbeitszeit** standardmäßig **HR** (Stunden) verwendet.
- 4. Mindeststunden** Mit dieser Verarbeitungsoption werden die Mindeststunden für jeden Zeiterfassungsdatensatz festgelegt. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird für das Feld **Mindeststunden** standardmäßig **0** verwendet.
- 5. Nebenbuch** Mit dieser Verarbeitungsoption werden die Informationen festgelegt, die im Feld **Nebenbuch** erfasst werden, wenn Sie einen Zeiterfassungsdatensatz für Tabelle F06116Z1 oder F0911Z1 erstellen. Gültige Werte:

Leer: Das Feld **Nebenbuch** bleibt leer.

1: Anfragenummer
2: Kundennummer
3: Werksnummer
4: Kurze Artikelnummer
5: Vertragsnummer
6: Produktnummer
- 6. Arbeitsmaßeinheit für Stunden** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Zeiteinheit festgelegt, die im Feld **Stunde** verwendet wird, z.B. **HR**. Diese Verarbeitungsoption wird zum Umrechnen der Arbeitsmaßeinheit verwendet.

Sie müssen hier einen Wert angeben, wenn der Zeiterfassungsdatensatz in die Tabelle F06116Z1 geladen werden soll.

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/UM ein.
- 7. PDBA-Code** Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Standardwert für den PDBA-Code festgelegt. Dieser Code definiert die Art der Vergütung, Abzüge, Leistungen und Rückstellungen. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, so bleibt der PDBA-Code ebenfalls leer.

Vergütungsarten sind von 1 bis 999 nummeriert, Abzüge und Leistungen von 1000 bis 9999.

Versionen

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Versionen definiert, die das System beim Aufrufen nachstehend aufgeführter Programme verwendet:

- | | |
|---|--|
| 1. Servicefakturierung
abfragen (P4812),
2. Kundenbuch
abfragen und
3. Zeiterfassungs-
Hauptgeschäftsfunktion
(P050002A) | Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet. |
|---|--|

Verarbeitungsoptionen für das Programm "CRM - Fallbezogene Aktionen" (P90CG503) festlegen

Über das Fallverwaltungs- oder -eingabeformular können Sie eine Liste fallbezogener Aktionen erstellen und prüfen. Auf dem Register **Zugehörige Aktionen** können Sie andere Programm öffnen, um Kundenaufträge, Angebote, Arbeitsaufträge, Retouren genehmigungen, Skripte, Aktionspläne und Leads mit Fällen zu verknüpfen.

Versionen

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Versionen definiert, die das System beim Aufrufen nachstehend aufgeführter Programme verwendet:

- | | |
|---|--|
| 1. Kundenauftrag (P42101) - Version, 2. Angebot (P42101) - Version und 3. Leads (P90CB010) - Version | Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet. |
| 4. Arbeitsauftrag (P90CD002) - Version und 5. Retouren genehmigungen (P400511) - Version | Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet. |
| 6. Skript (P90CF160) - Version, 7. Skriptlaufzeit (P90CF180) - Version und 8. Wartungsauftrag (P17714) - Version | Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird die Standardversion des Programms festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet. |

Geschäftsobjektreservierungen einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Geschäftsobjektreservierungen, deren Verwendung und Voraussetzungen.

Erläuterungen zu Geschäftsobjektreservierungen

Mit dem Programm **Geschäftsobjektreservierung aufheben** (P00095) zeigen Sie gesperrte Datensätze (z.B. Fälle) an. Dieses Programm wird auch von anderen Programmen, z.B. **Mitarbeiterstamm** und **Arbeitsaufträge eingeben**, zum Überprüfen und Entsperren von Datensätzen verwendet. Mit diesem Programm können Sie Datensätze entsperren, die aufgrund von Systemproblemen gesperrt wurden.

Voraussetzung

Sie müssen das Programm in der UDC-Liste **Verw. Objekt/Anwendungs-ID** (00/RR) als Wert definieren. Um beispielsweise gesperrte Fälle anzuzeigen, müssen Sie das Programm **Fall aktualisieren** als Wert in der UDC-Liste **Verw. Objekt/Anwendungs-ID** einrichten.

Formular zum Einrichten von Geschäftsobjektreservierungen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Geschäftsobjekte reservieren	W00095A	Support - Regelmäßige Verarbeitung (G90CE02), Geschäftsobjekte reservieren	Über dieses Formular suchen Sie nach gesperrten Datensätzen. Um einen Datensatz zu entsperren, wählen Sie den Datensatz aus und klicken auf Lösch. in der Symbolleiste.

Geschäftsobjektreservierungen verwenden

Öffnen Sie das Formular **Geschäftsobjekte reservieren**.

Objektname

Geben Sie im Header-Bereich oder in der Query-by-Example-Zeile (QBE) den Namen eines Systemobjekts ein. Beispiele für Systemobjekte sind:

Batch-Anwendungen (z.B. Berichte)

Interaktive Anwendungen

Geschäftsansichten

Geschäftsfunktionen

Geschäftsfunktions-Datenstrukturen

Ereignisregeln

Media-Objekt-Datenstrukturen

Anwendung

Geben Sie die Nummer des Batch-Programms bzw. des interaktiven Programms in die QBE-Zeile ein.

Pflichtfelder einrichten

Sie können die Felder definieren, in die Informationen eingegeben werden müssen, damit ein Fall auf den nächsten Status in der Warteschlange gesetzt wird. Pflichtfelder können auf bestimmten Anforderungsdokumentarten, Anforderungswarteschlangen und Anforderungsarten basieren oder so eingerichtet werden, dass sie alle Dokumentarten, Warteschlangen und Anforderungsarten abdecken. Wenn beispielsweise ein Anruf (Anrufart 1) in der VIP-Warteschlange angezeigt wird und Sie ihn auf **Abgeschlossen** (999) setzen, können Sie das Feld für den Grund (CALLRN) ausfüllen.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, welche Voraussetzung erfüllt sein muss und wie Sie Pflichtfelder für Case Management einrichten.

Voraussetzung

Richten Sie die Verarbeitungsoption **Pflichtfelder prüfen** so ein, dass das System prüft, ob die Pflichtfelder Daten enthalten.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Fällen" (P17500) festlegen, Seite 28.

Formular zum Einrichten von Pflichtfeldern

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle	W1759B	Fall-Setup (G90CG), Pflichtfelder Geben Sie auf dem Formular Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle die Tabellennummer in das Feld Tabellenname ein, und klicken Sie auf Suchen .	Auf diesem Formular definieren Sie Pflichtfelder.

Pflichtfelder für Case Management einrichten

Öffnen Sie das Formular **Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle**.

Pflichtfelder einrichten - Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle

Auswählen Suchen (I) Hinzuf. (A) Lösch. (D) Schließen Zeile Extras

✓ 🔍 + 🗑️ ✖️ 📄 🗑️

Tabellenname *Case Master*

Dokumentart

Anbietergruppe

Fallart

Fallstatus

Datensätze 1 - 2 Raster anpassen

	Tabellenname	Bezeichnung d. Tabelle	Dokumentart	Fallanbietergrp.	Fallanbietergruppe	Fallart	Fallart	Fallstatus	Fallstatus
<input checked="" type="radio"/>	F1755	Case Master	CL	60000	Main Phone Provider Gr	1	Persönlich	999	Abgeschlossen
<input type="radio"/>	F1755	Case Master	CL	60001	Computerized Branch E	3	E-Mail	100	Offen

Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle

Füllen Sie das Formular aus, um Pflichtfelder für Fälle einzurichten.

Tabellenname

Geben Sie den Tabellennamen ein. Geben Sie **F1755** für die Fallstammtabelle und **F1757** für die Aufgabenstammtabelle ein.

Dt.-Elm. (Datenelement)

Geben Sie den Alias ein. Der Alias kann nicht geändert werden.

Wenn Sie Pflichtfelder für Fälle einrichten, wählen Sie Datenelementfelder aus Tabelle F1755 aus.

Wenn Sie Pflichtfelder für Aufgaben einrichten, wählen Sie Datenelementfelder aus Tabelle F1757 aus.

Aktivitätsregeln einrichten

Richten Sie Aktivitätsregeln ein, um festzulegen, wie das System Fälle verarbeitet.

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Fallaktivitätsregeln und deren Einrichtung.

Erläuterungen zu Fallaktivitätsregeln

Sie können Aktivitätsregeln für Fälle einrichten, um den Statusfluss für Fälle und den nächsten Schritt anhand des aktuellen Status zu definieren. Damit der nächste Schritt automatisch ausgeführt wird, müssen Sie den nächsten Status in das Feld **Aktl. Status** eingeben. Wird kein Folgestatus angegeben, gilt der Fall als abgeschlossen. Wenn Sie in eine der anderen Spalten einen Code für den Status **Offen** eingeben, können Sie den Fall neu öffnen.

Formular zum Einrichten von Aktivitätsregeln

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Status der Anbietergruppe für Fall ändern	W17506D	Fall-Setup (G90CG), Anbietergruppe ändern Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Anbietergruppenstatus aus.	Auf diesem Formular definieren Sie Aktivitätsregeln für Fälle.

Beispiel für Fallaktivitätsregeln

In nachstehender Tabelle erhalten Sie ein Beispiel, wie Fallstatuswerte eingerichtet werden können. Die Spalte **Aktl. Status** zeigt den Fallstatus an, die Spalte **Bezeichnung** enthält die Statusbezeichnung. Die anderen Spalten der Tabelle enthalten die Folgestatuswerte, die für den Fall mit dem aktuellen Status zulässig sind. Sie können beispielsweise einen offenen Fall (100) in einen aktiven Fall (150) umwandeln, um anschließend eine Nachricht zu hinterlassen (250) oder den Fall abubrechen (997). Ein Fall mit dem Status **Abgeschlossen** (999) kann neu geöffnet werden (100).

Aktl. Status	Bezeichnung	Folgestatus	Sonst.	Sonst.
100	Offen	150	250	997
150	Aktiv	999		
250	Nachricht hinterlassen	999		
997	Abbrechen			
999	Abgeschlossen		100	

Aktivitätsregeln einrichten

Öffnen Sie das Formular **Status der Anbietergruppe für Fall ändern**.

Anbietergruppe ändern - Status der Anbietergruppe für Fall ändern

OK Suchen (I) Löschen (D) Abbrechen (L) Zeile Extras

Dokumentart

Anbietergruppennummer

Fall

Datensätze 1 - 7 Raster anpassen

	Aktl. Status	Bezeichnung	Folge-status	Sonst. 1	Sonst. 2	Sonst. 3	Sonst. 4	Sonst. 5	Hist. schütz.	Autom. Aktl.	Zeiterfssg.	Fehleranalyse	Nebenbuch inaktiv
<input type="radio"/>	<input type="text"/>		100	110	260	997	999		N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	100	Offen	110	260	997				N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	110	Aktiv	260	997	999				N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	260	Übertragen	999						N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	997	Abbrechen							N	N	N	N	N
<input type="radio"/>	999	Abgeschlossen		100					Y	N	N	N	N
<input type="radio"/>													

Status der Anbietergruppe für Fall ändern

Aktl. Status

Geben Sie einen Code ein, der den Status eines Falls festlegt.

Folgestatus

Geben Sie einen aktiven Kundenproblemstatus ein. Dieser Wert wird als Standardstatus verwendet, wenn ein Benutzer ein Kundenproblem aktiviert.

Wenn der eingegebene aktuelle Status einen abgeschlossenen Fall betrifft, lassen Sie dieses Feld leer. Wenn das Feld **Folgestatus** leer bleibt, wird der Fall als abgeschlossen behandelt. Wenn es möglich sein soll, denn Fall neu zu öffnen, geben Sie den Status **Offen** in eines der sonstigen Statusfelder ein.

Hist. schütz. (Historie schützen)

Geben Sie einen Code ein, der festlegt, ob die Änderung eines Falls mit einem bestimmten Status möglich ist.

Autom. Aktl. (Automatische Aktualisierung)

Geben Sie einen Code ein, der festlegt, ob das System einen Fall mit einem bestimmten Status aktualisieren kann.

Zeiterfssg. (Zeiterfassung)

Geben Sie einen Code ein, der festlegt, ob für einen bestimmten Status ein Zeiterfassungsformular angezeigt wird.

Fehleranalyse

Geben Sie einen Code ein, der festlegt, ob für einen bestimmten Status ein Fehleranalyseformular angezeigt wird.

Informationen zur erweiterten Preisfindung für Fälle einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die erweiterte Preisfindung für Case Management und die Voraussetzungen.

Erläuterungen zur erweiterten Preisfindung für Case Management

Sie können an einen Fall einen Anpassungsplan für die erweiterte Preisfindung anhängen. Wenn Sie die erweiterte Preisfindung für Fälle einrichten, können Sie Preise für Artikel und Dienstleistungen anhand einer erweiterten Preisfindungsstruktur festlegen und die Einrichtung und Verwaltung der Preisfindung optimieren.

Ein Preis- und Anpassungsplan beinhaltet eine oder mehrere Anpassungsarten, die auf einen Kunden oder einen Artikel zutreffen. Die Anpassungen werden in der im Plan festgelegten Reihenfolge vorgenommen. Mithilfe der Kundenfakturierungsanweisungen werden Kunden mit Preis- und Anpassungsplänen verknüpft.

Bei Eingabe eines Falls wird der mit der Käuferadresse verknüpfte Plan in den Auftrag kopiert. Dieser Plan kann auf der Header-Ebene überschrieben werden.

Um die erweiterte Preisfindung für Fälle einzurichten, gehen Sie genau so vor wie beim Einrichten der erweiterten Preisfindung für das Servicemanagement.

Voraussetzung

Bevor Sie einem Fall einen Anpassungsplan anfügen können, müssen Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Präferenzhierarchien einrichten
- Kundenservice-Detailgruppen einrichten
- Preisanpassungsdefinitionen einrichten
- Anpassungspläne einrichten
- Anpassungsdetails einrichten

Siehe Kapitel 5, Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management, Seite 65.

und

Siehe PeopleSoft EnterpriseOne Customer Relationship Management Application Fundamentals 8.11 SP1, Setting Up CRM Constants and Employees

KAPITEL 4

Anbietergruppen einrichten

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über Anbietergruppen und Eskalationswege. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Anbietergruppen einrichten
- Anbietergruppen einrichten
- Warteschlangensicherheit einrichten
- Warteschlangeneigenschaften einrichten
- Routinginformationen einrichten
- Fallarten einrichten
- Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten
- Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten
- Verarbeitungsoptionen für das Programm **Arbeiten mit Anbietergruppen** (P17506) einrichten

Erläuterungen zu Anbietergruppen und Eskalationswegen

Richten Sie Anbietergruppen ein, um sicherzustellen, dass Fälle den richtigen Personen zugewiesen werden. Sie können Anbietergruppen beispielsweise in Produktlinien untergliedern und Berater mit Kenntnissen zu den einzelnen Produkten in bestimmten Anbietergruppen zusammenfassen. Mithilfe von Anbietergruppen wird außerdem gewährleistet, dass fremdsprachige Fälle an die richtigen Gruppen weitergeleitet werden.

Richten Sie Routinginformationen ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge und auf welchem Weg Fälle an die geeignete Anbietergruppe weitergeleitet werden.

Anhand des Eskalationswegs, den Sie im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** (P17001) definieren, wird festgelegt, wie Anbietergruppen im System definiert und Fälle eskaliert werden.

Hinweis: Die für einen Eskalationsweg spezifischen Setup-Voraussetzungen werden im entsprechenden Setup-Abschnitt beschrieben.

Benachrichtigungs-Eskalationsweg

Wenn Fälle über Benachrichtigungen eskaliert werden (Eskalationsweg 1 im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten**), weisen Sie den Anbietergruppen mithilfe des Programms **Arbeiten mit Verteilerlisten** (P02150) Sachbearbeiter zu. Mit dem Programm **Warteschlangensicherheit** (P01135) legen Sie fest, ob Gruppen oder bestimmte Benutzer die Verteilerlisten ändern können.

Mit dem Programm **Warteschlangeneigenschaften** (P01133P) definieren Sie, welche Programme den Mitgliedern einer Verteilerliste angezeigt werden, wenn sie ihre Workflow-Warteschlange öffnen.

Anhand der Eskalationsprozentsätze, die Sie auf dem Formular **Fallpriorität ändern** definieren, wird festgelegt, wie Fälle an Mitglieder der Verteilerliste weitergeleitet und eskaliert werden. Ist ein Fall einer Anbietergruppe zugewiesen, so ermittelt das System anhand der Werte auf diesem Formular die Reaktionszeit für die Eskalation und sendet eine Benachrichtigung an die Mitglieder der Verteilerliste, die der Anbietergruppe zugewiesen ist.

Qualifikations-Eskalationsweg

Wenn Fälle nach Qualifikation eskaliert werden (Eskalationsweg 2 im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten**), weisen Sie Anbietergruppen mithilfe des Programms **Mitarbeiter in Anbietergruppe** (P90CG506) Mitglieder zu. Mit diesem Programm weisen Sie Anbietergruppen Adressbuchdatensätze (z.B. für Mitarbeiter oder Unternehmer) zu und geben einen Qualifikationsgrad für die einzelnen Mitglieder der Anbietergruppe an. Sie können einen beliebigen Adressbuchdatensatz einer oder mehreren Anbietergruppen zuweisen, solange er als Dienstleistungsanbieter eingerichtet wurde.

Wenn Anbietergruppen Fälle zugewiesen werden, werden Qualifikationsgrade und Fallauslastungen für die einzelnen Mitglieder der Anbietergruppe überprüft und die Fälle entsprechend zugewiesen.

Anhand der Eskalationsprozentsätze, die Sie auf dem Formular **Fallpriorität ändern** definieren, wird festgelegt, wann Fälle an Mitglieder der Anbietergruppe weitergeleitet und eskaliert werden.

Anwenderspezifische Codes (UDCs) für Anbietergruppen einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die anwenderspezifischen Codes für Anbietergruppen.

Erläuterungen zu Anbietergruppen-UDCs

Bevor Sie die Funktionen für Anbietergruppen verwenden können, müssen Sie die für die Verarbeitung notwendigen Informationen festlegen. Darüber hinaus müssen Sie die Daten angeben, die beim Einrichten von Anbietergruppen im System verwendet werden.

Diese anwenderspezifischen Codes können im Menü **Fälle - Anwenderspezifische Codes** (G90CG01) abgerufen werden.

Die folgende Tabelle enthält die Informationen, die Sie für Anbietergruppen einrichten müssen:

UDC	Datenart
90CG/SL	<p>Qualifikationsgrad</p> <p>Definieren Sie die Qualifikationsgrade, die für die Eskalation verwendet werden, wenn die Option Eskalation über Qualifikation aktiviert ist. Die Eskalationsverarbeitung beginnt mit dem Mitglied der Anbietergruppe mit dem niedrigsten Qualifikationsgrad. Es folgt das Mitglied mit dem nächsthöheren Qualifikationsgrad. Sie können bei Bedarf weitere Qualifikationsgrade eingeben, müssen dazu jedoch Ganzzahlen verwenden. Geben Sie z.B. 5, 6, 7 usw. als Qualifikationsgrade ein.</p>
17/PR	<p>Fallpriorität</p> <p>Verwenden Sie Fallprioritäten zum Definieren und Kategorisieren von Fällen nach Sicherheitsebene.</p>

Anbietergruppen einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Anbietergruppen sowie über Voraussetzungen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Anbietergruppen einrichten
- Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Qualifikationsgraden zuweisen
- Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Verteilerlisten zuweisen

Erläuterungen zu Anbietergruppen

Anbietergruppen stellen ein bestimmtes Auswahlkriterium (UDC 01/ST) im Adressbuch dar. Verwenden Sie das Programm **Arbeiten mit Anbietergruppen** zum Einrichten von Anbietergruppen. Wenn Sie eine Anbietergruppe einrichten, wird den Tabellen F1797 und F0101 ein Datensatz hinzugefügt.

Wenn Sie Fälle über Qualifikationsgrade eskalieren, ermitteln Sie die Mitglieder der einzelnen Anbietergruppen und die jeweiligen Qualifikationsgrade mithilfe des Programms **Mitarbeiter in Anbietergruppe**.

Wenn Sie Fälle über Verteilerlisten eskalieren, fügen Sie den Anbietergruppen die Sachbearbeiter über das Programm **Arbeiten mit Verteilerlisten** hinzu. Beim Definieren von Organisationsstrukturen erstellen Sie Beziehungshierarchien zwischen über- und untergeordneten Mitarbeitern.

Voraussetzung

Alle Mitglieder der Anbietergruppe müssen im Adressbuch eingerichtet und als Dienstleistungsanbieter definiert sein.

Formulare zum Einrichten von Anbietergruppen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Anbietergruppe ändern	W17506B	Fall-Setup (G90CG), Anbietergruppe ändern Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie Anbietergruppen ein. Sie müssen Anbietergruppen hinzufügen, wenn die Organisation ihre Produktgruppen erweitert oder Fällen Experten mit besonderen Kenntnissen zu einer bestimmten Produktgruppe zugewiesen werden sollen.
Mitarbeiter in Anbietergruppe	W90CG506B	Suchen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen nach einer Anbietergruppe und wählen Sie sie aus. Klicken Sie anschließend im Menü Zeile auf MA in Anbietergruppe .	Auf diesem Formular definieren Sie Mitglieder von Anbietergruppen und weisen ihnen Qualifikationsgrade zu. Hinweis: Verwenden Sie dieses Formular für die Eskalation über Qualifikationsgrade. Wenn Sie im Programm Service- und Garantie- verwaltungskonstanten nicht Eskalation über Qualifikation ausgewählt haben, ist die Option MA in Anbietergruppe im Menü Zeile nicht verfügbar. Einer Anbietergruppe können alle Auswahlkriterien für Adressbuchdatensätze zugewiesen werden, nicht nur Mitarbeiter. Einzige Voraussetzung ist, dass sie als Dienstleistungsanbieter im Adressbuch eingerichtet sind.
Arbeiten mit Verteilerlisten	W02150A	Suchen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen nach einer Anbietergruppe und wählen Sie sie aus. Klicken Sie anschließend im Menü Zeile auf Workflow-Gruppe ändern . Alternativ wählen Sie Fall-Setup (G90CG), Gruppen ändern .	Auf diesem Formular überprüfen Sie Verteilerlisten. Hinweis: Verwenden Sie dieses Formular für die Eskalation über Benachrichtigungen.

Seitenname	Systemname	Navigation	Funktion
Adressen in hierarchischen Strukturen ändern	W0150A	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Verteilerlisten auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie Verteilerlisten für Anbietergruppen ein. Hinweis: Verwenden Sie dieses Formular für die Eskalation über Benachrichtigungen.

Anbietergruppen einrichten

Öffnen Sie das Formular **Anbietergruppe ändern**.

Anbietergruppe ändern - Anbietergruppe ändern

OK Abbrechen (L) Formular Extras

Anbietergruppennummer
60000

Anbietergruppenname *
Main Phone Provider Group

Anbietergruppeninformationen Weitere Adressen

Lange Anbietergrp.-Nr.
☐ Inaktiv

Mailbox-Kennzeichn.
60
Haupttelefonwarteschlange

ACD-Nr.
6000

Arbeitsplatz
S30
LM Service Center

Fallkategoriencode 05
.

Fallkategoriencode 06
.

Pager/E-Mail-Adresse

Anbietergruppe ändern

Anbietergruppeninformationen

Öffnen Sie das Register **Anbietergruppeninformationen**.

Anbietergruppennummer Geben Sie eine vorhandene Adressbuchnummer ein.

Sie können manuell eine Anbietergruppennummer eingeben oder das Feld leer lassen und vom System eine Nummer zuweisen lassen. Das System erstellt einen Adressbuchdatensatz mit dieser Anbietergruppennummer für diese neue Anbietergruppe.

Anbietergruppenname Geben Sie den Namen der Anbietergruppe ein. Das 40 Zeichen umfassende alphabetische Feld wird auf zahlreichen Formularen und Berichten angezeigt.

Sie können Bindestriche, Kommas und andere Sonderzeichen eingeben. Nach diesen Sonderzeichen kann jedoch nicht gesucht werden, wenn Sie über dieses Feld nach einem Namen suchen.

Lange Anbietergrp.-Nr.

Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, um Informationen zu erfassen und zu suchen. Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt.

Beispiel: Wenn der Adressbuchnummer 4100 (TotalSolutions) die lange Adresse TOTAL zugeordnet ist und diese Adresse von den anderen Einträgen durch ein Sternchen (*) unterschieden wird (wie in den Adressbuchkonstanten festgelegt), wird der Wert 4100 angezeigt, wenn Sie ***TOTAL** in das Feld eingeben.

Mailbox-Kennzeichn.

Geben Sie einen Mailbox-Code aus der UDC-Liste 02/MB ein, der mit der Anbietergruppe verknüpft ist und zur Übermittlung von Mitteilungen verwendet werden soll.

ACD-Nr. (Automatische Anrufverteilungsnummer)

Geben Sie die Telefonnummer der Anbietergruppe ein. Vorwahlen oder Sonderzeichen wie Bindestriche oder Punkte dürfen nicht eingegeben werden. Es können beliebige länderspezifische Telefonnummernformate verwendet werden. Dieses Feld wird zusammen mit dem Feld für die Vorwahl verwendet. Wenn Sie mittels der Telefonnummer nach einer Adresse suchen, müssen Sie die Telefonnummer genau so eingeben, wie sie im Adressbuch gespeichert ist (einschließlich Sonderzeichen).

Arbeitsplatz

Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, um das zugesagte Datum und die zugesagte Uhrzeit zu berechnen, wenn Sie keine Leistungsansprüche verwenden. Anhand des angegebenen Arbeitsplatzes wird auch die für die Anforderung bereits verstrichene Zeit und die verbleibende Zeit berechnet.

Fallkategoriencode 05 und Fallkategoriencode 06

Geben Sie die Fallkategoriencodes (UDC-Listen 17/05 und 17/06) ein, um weitere Informationen für eine Anbietergruppe zu erfassen. Diese Informationen können Sie für das Anbietergruppen-Reporting verwenden.

Pager/E-Mail-Adresse

Geben Sie Pager-Informationen oder die E-Mail-Adresse der Anbietergruppe ein. Dies ist ein Textfeld.

Weitere Adressen

Öffnen Sie das Register **Weitere Adressen**.

1. Adressnummer,
2. Adressnummer,
3. Adressnummer,
4. Adressnummer,
5. Adressnummer und
6. Adressnummer

Geben Sie weitere Adressnummerninformationen für einen Fall ein, der einer Anbietergruppe zugewiesen ist.

Weisen Sie keine Adressbuchnummern von Beratern zu, die Fälle für diese Anbietergruppe annehmen, sondern verknüpfen Sie sie mit den Anbietergruppen, die für das Reporting oder den Workflow relevant sind. Um Berater mit einer Anbietergruppen zu verknüpfen, müssen Sie sie als Mitglieder der Anbietergruppe hinzufügen.

Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Qualifikationsgraden zuweisen

Öffnen Sie das Formular **Mitarbeiter in Anbietergruppe**.

Anbietergruppe ändern - Mitarbeiter in Anbietergruppe ⓘ

OK Lösch. (D) Abbrechen (L) Extras

Anbietergruppe Computerized Branch Exch. Prov

Datensätze 1 - 5 Raster anpassen ⓘ ⓘ ⓘ

	Personal- nummer	Name	Qual.- Grad	Qual.- beschreibung	Manager	Nicht verfügbar
<input checked="" type="radio"/>	<input type="text" value="2006"/>	Walters, Annette	<input type="text" value="01"/>	Qualifikationsgrad 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	2111	Ingram, Paul	02	Qualifikationsgrad 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	2428	Escalante, George	04	Qualifikationsgrad 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	6001	Allen, Ray	03	Qualifikationsgrad 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Manager def. Manager löschen

Mitarbeiter in Anbietergruppe

Personalnummer

Geben Sie die Adressbuchnummer der Person ein, die der Anbietergruppe zugewiesen werden soll. Sie können einer Anbietergruppe Adressbuchnummern mit allen Auswahlkriterien zuweisen, solange der Adressbuchdatensatz als Dienstleistungsanbieter eingerichtet wurde.

Qual.-Grad

Geben Sie den Qualifikationsgrad des Mitglieds der Anbietergruppe ein. Verwenden Sie einen Wert aus der UDC-Liste 90CG/SL. Anhand der Qualifikationsgrade werden Fälle zugewiesen und Eskalationen verarbeitet. Ein Fall wird zunächst dem Mitglied der Anbietergruppe mit dem niedrigsten Qualifikationsgrad zugewiesen, anschließend dem Mitglied mit dem nächsthöheren Qualifikationsgrad usw.

Manager

Definieren Sie den Manager für die Anbietergruppe. Sie können nur einen Manager pro Anbietergruppe auswählen. Dazu aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen des Gruppenmitglieds und klicken auf **Manager def.** (Manager definieren). Der Manager der jeweiligen Anbietergruppe erhält die Überfälligkeitsbenachrichtigungen und wird allen nicht gelösten Fällen zugewiesen. Die Benachrichtigung für überfällige Fallzuweisungen geht auch dann an den Manager, wenn das Kontrollkästchen **Nicht verfügbar** aktiviert ist.

Nicht verfügbar

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für Mitglieder, die für Fallzuweisungen nicht zur Verfügung stehen, z.B. weil sie im Urlaub oder nicht im Büro sind. Den Gruppenmitgliedern können erst dann wieder Fälle zugewiesen werden, wenn das Kontrollkästchen deaktiviert wird.

Mitglieder von Anbietergruppen anhand von Verteilerlisten zuweisen

Öffnen Sie das Formular **Adressen in hierarchischen Strukturen ändern**.

Adressen in hierarchischen Strukturen ändern

Überg. Nr.

Geben Sie die übergeordnete Nummer für die Verteilerliste ein. Anhand dieser Nummer werden Adressen mit der übergeordneten Verteilerliste verknüpft. Mit jedem Wert, den Sie in dieses Feld eingeben, wird die Tabelle F0150 für die Strukturart mit leerem Wert aktualisiert. Diese Adressnummer muss zur Validierung in der Tabelle F0101 enthalten sein.

Es handelt sich um die Adressbuchnummer der primären Hierarchieebene oder Berichtsstruktur. Eine übergeordnete Nummer in einer Hierarchie kann eine untergeordnete Nummer in einer anderen Hierarchie sein. Eine Hierarchie kann nach Organisationseinheit, Mitarbeiter oder Position organisiert sein. Sie können beispielsweise eine Hierarchie erstellen, die die Berichtsstruktur zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten veranschaulicht.

Strukturart

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 01/TS ein, der eine Organisationsstrukturart mit eigener Hierarchie im Adressbuch kennzeichnet (z.B. E-Mail).

Wenn Sie eine hierarchische Beziehung für die Debitorenbuchhaltung erstellen, dürfen Sie keinen Wert in das Feld **Strukturart** eingeben.

Dieses Feld kennzeichnet die Art der Verteilerliste, wie *WFS* für Workflow, *ORG* für Gruppe und *EML* für E-Mail. Geben Sie **WFS** ein.

Gruppe

Geben Sie die Gruppennummer ein. Wenn Sie Fallprioritäten definieren, wird im Programm **Fallpriorität** im Feld **Mitteilng.-Ebene** anhand des Wertes in diesem Feld ermittelt, wann Fälle eskaliert werden.

Siehe [Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten, Seite 56](#).

Adressnummer

Geben Sie eine Nummer eines Adressbucheintrags ein, z.B. für Mitarbeiter, Bewerber, Kunden, Lieferanten, Mieter oder Standorte.

Anmerkung

Geben Sie eine Anmerkung, eine Bezeichnung, einen Namen oder eine Adresse ein. Dies ist ein generisches Feld.

Gültig ab
(Gültigkeitsanfangsdatum)

Geben Sie das Datum ein, ab dem die Adressnummer in der Struktur angezeigt wird. Mit dem Feld **Gültig ab** wird verhindert, dass die Adressnummer in der Struktur angezeigt wird, bevor das Gültigkeitsanfangsdatum dem aktuellen Datum entspricht.

Bleibt das Feld leer, wird die Adressnummer immer in der Struktur angezeigt, sofern kein Gültigkeitsenddatum vorhanden ist.

Gültig bis
(Gültigkeitsenddatum)

Geben Sie das Datum ein, bis zu dem der Adressbuchdatensatz in der Struktur vorhanden ist.

Hinweis: Schwellenwerte, Eskalationsstunden und Eskalationsminuten werden für Fälle nicht verwendet.

Warteschlangensicherheit einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Warteschlangensicherheit und deren Einrichtung.

Erläuterungen zur Warteschlangensicherheit

Wenn Sie Fälle über Benachrichtigungen eskalieren, können Sie den Sicherheitsstatus für einen Benutzer bzw. eine Benutzergruppe in einer Workflow-Mitteilungswarteschlange einrichten. Die Sicherheitseinstellungen können nach Benutzer, Verteilerliste oder beidem eingerichtet werden.

Formular zum Einrichten der Warteschlangensicherheit

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Workflow-Mitteilungssicherheit ändern	W01135A	Fall-Setup (G1743), Warteschlangensicherheit Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit der Workflow-Mitteilungssicherheit auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie die Warteschlangensicherheit ein. Hinweis: Aus Sicherheitsgründen ist dieses Formular nur im Windows-Client verfügbar.

Warteschlangensicherheit einrichten

Öffnen Sie das Formular **Workflow-Mitteilungssicherheit ändern**.

Benutzer

Geben Sie einen Benutzer in das Workflow-System ein. Sie können auch eine Gruppe angeben.

Gruppe/Rolle

Geben Sie eine Benutzergruppe oder -liste in das Workflow-System ein bzw. die Adressbuchnummer, die eine Benutzerliste im Workflow-System darstellt.

Berechtig. Y/N

Geben Sie ein, ob der Benutzer berechtigt ist, Sicherheitsinformationen zu ändern.

Für den Workflow legt dieses Feld fest, ob der Benutzer andere Warteschlangen am Arbeitsplatz anzeigen kann.

Warteschlangeneigenschaften einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Warteschlangeneigenschaften und deren Einrichtung.

Erläuterungen zu Warteschlangeneigenschaften

Wenn Sie Fälle über Benachrichtigungen eskalieren, können Sie die Warteschlangeneigenschaften so einrichten, dass ein Link zu einer EnterpriseOne Anwendung bereitgestellt wird, damit z.B. Empfänger die Möglichkeit haben, Informationen in einer EnterpriseOne Anwendung zu überprüfen, wenn sie Meldungen in der betreffenden Warteschlange öffnen.

Formulare zum Einrichten von Warteschlangeneigenschaften

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Warteschlangen	W01133PA	Fall-Setup (G1743), Warteschlangeneigenschaften	Auf diesem Formular überprüfen Sie die Warteschlangenliste.
Warteschlangeneigenschaften ändern	W01133PB	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Warteschlangen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie Warteschlangeneigenschaften ein. Hinweis: Aus Sicherheitsgründen ist dieses Formular nur im Windows-Client verfügbar.

Warteschlangeneigenschaften einrichten

Öffnen Sie das Formular **Warteschlangeneigenschaften ändern**.

Warteschlange

Geben Sie ein Feld ein, über das die Mailbox festgelegt wird, die der für die Zustellung von Mitteilungen verwendeten Warteschlange zugewiesen ist.

Anwendung

Geben Sie den Namen eines Systemobjekts ein. Die JD Edwards EnterpriseOne Architektur ist objektbasiert. Diskrete Softwareobjekte sind die Bausteine für alle Anwendungen, und Entwickler können die Objekte in mehreren Anwendungen wiederverwenden. Der Objektbibliothekar verfolgt alle Objekte. Beispiele für Systemobjekte sind:

Batch-Anwendungen (z.B. Berichte)

Interaktive Anwendungen

Geschäftsansichten

Geschäftsfunktionen

Geschäftsfunktions-Datenstrukturen

Ereignisregeln

Media-Objekt-Datenstrukturen

Form.-Name

Geben Sie einen eindeutigen Namen eines Formulars ein.

Version

Geben Sie bestimmte Datenauswahl- und Datensequenzierungseinstellungen für die Anwendung ein. Versionen können eine beliebige Kombination alphanumerischer Zeichen darstellen. Versionen, die mit XJDE oder ZJDE beginnen, sind bereits im Lieferumfang von JD Edwards EnterpriseOne enthalten.

Routinginformationen einrichten

Wenn Sie Routinginformationen einrichten, können Sie Fälle in einer logischen Reihenfolge an Anbietergruppen weiterleiten.

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Routingreihenfolgen und -regeln und die Einrichtung von:

- Routingreihenfolgen
- Routingregeln

Erläuterungen zu Routingreihenfolgen und -regeln

Mithilfe der Routingreihenfolge verwalten Sie die Reihenfolge, in der ein Fall an Anbietergruppen weitergeleitet wird. Definieren Sie über die Routingreihenfolge, wie das System die Routingregeln durchsucht, um die Anbietergruppen zu ermitteln, an die ein eingehender Fall weitergeleitet wird.

Verwenden Sie Routingregeln zur Definition des vorgeschriebenen Pfades, um Fälle den richtigen Anbietergruppen zuzuweisen. Abhängig von Sprachkenntnissen oder den Kenntnissen zu einer Produktfamilie können Sie Fälle bestimmten Anbietergruppen oder Einzelpersonen zuweisen.

Auf dem Formular **Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern** können Sie einer Anbietergruppe oder einer Einzelperson Fälle auf Grundlage folgender Informationen - auch in Kombination - zuweisen:

- Kundenadressbuchnummer
- Call Center-Standort
- Produktmodell
- Produktfamilie
- Umgebung
- Adressbuch-Sprachcode
- Code der geografischen Region des Adressbuchs

Sie können den Call Center-Standort im Adressbuch für den Dienstleistungsanbieter definieren, also für die Person, die den Fall eingibt. Öffnen Sie auf dem Formular **Adressbuch ändern** den Adressbuchdatensatz des Dienstleistungsanbieters, und geben Sie in das Feld **Org.-Einheit** den Call Center-Standort ein.

Formulare zum Einrichten von Routinginformationen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Routingregelreihenfolge für Fallanbietergruppen	W17506H	Fall-Setup (G90CG), Anbietergruppe ändern Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Routingreihenfolge aus.	Auf diesem Formular legen Sie die Reihenfolge fest, in der nach Übereinstimmungen von Fällen und Routingregeln gesucht wird. Es wird eine hierarchische Suchmethode, d.h. von der spezifischsten bis zur allgemeinsten Ebene, verwendet. Geben Sie eine Zahl in das Feld Sequenznummer ein und anschließend ein Y in diejenigen Felder, die bei der hierarchischen Suche berücksichtigt werden sollen.
Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern	W17506G	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Routingregeln aus.	Auf diesem Formular richten Sie Routingregeln für die Weiterleitung von Fällen an die richtigen Anbietergruppen ein. Geben Sie entweder eine Person (Sachbearbeiter) oder eine Anbietergruppe ein und legen Sie anschließend anhand der anderen aktiven Felder wie Produktmodell , Produktfamilie , Umgebung usw. die Routingregel fest.

Routingreihenfolge einrichten

Öffnen Sie das Formular **Routingregelreihenfolge für Fallanbietergruppen**.

Anbietergruppe ändern - Routingregelreihenfolge für Fallanbietergruppen

OK Suchen (I) Lösch. (D) Abbrechen (L) Extras

Datensätze 1 - 4 Raster anpassen   

		Sequenz- nummer	Produkt- modell	Produkt- familie	Umgebung	Kunden- nummer	Sprache	Geograf. Region	Fall- center
<input checked="" type="radio"/>		1.00	N	N	N	Y	N	N	N
<input type="radio"/>		2.00	N	Y	N	N	N	N	N
<input type="radio"/>		3.00	N	N	N	N	N	N	N
<input type="radio"/>									




Routingregelreihenfolge für Fallanbietergruppen

Routingregeln einrichten


Öffnen Sie das Formular **Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern**.

Anbietergruppe ändern - Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern i ?

OK Suchen (I) Lösch. (D) Abbrechen (L) Extras

Datensätze 1 - 10 Raster anpassen   

		Kunden- nummer	Kunden- name	Fallcenter Standort	Fallcenter Beschreibung	Produkt- modell	Beschreibung d. Produktmodells	Produkt- familie	Beschreibung d. Produktfamilie
<input checked="" type="radio"/>									
<input type="radio"/>		4270	Forest Gas Sta						
<input type="radio"/>								ACCES	Zubehör
<input type="radio"/>								ACD	Automatische Anrufverte
<input type="radio"/>								CABLE	Kabel
<input type="radio"/>								CBX	Computergest. Nebenst
<input type="radio"/>								HEAD	Kopfhörer
<input type="radio"/>								MODEM	Modem
<input type="radio"/>								MON	Bildschirm
<input type="radio"/>								PHONE	Telefon-Sets

Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern (1 von 2)

Anbietergruppe ändern - Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern							
OK Suchen (I) Löschen (D) Abbrechen (L) Extras							
Datensätze 1 - 10							
Umgebung	Beschreibung d. Umgebung	Sprache	Beschreibung d. Sprache	Geografische Region	Beschreibung d. geograf. Region	Fall-anbietergruppe	Fallanbieter-gruppenname
						60000	Main Phone Provider Group
						60003	VIP Provider Group
						60000	Main Phone Provider Group
						60005	Phone Hardware
						60000	Main Phone Provider Group
						60001	Computerized Branch Exch.
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware

Routingregeln für Fallanbietergruppen ändern (2 von 2)

Fallanbietergruppe	Geben Sie die Adressbuchnummer der Anbietergruppe ein, wenn Sie Routingregeln für Anbietergruppen erfassen.
Sachbearbeiter	Geben Sie die Adressbuchnummer des Sachbearbeiters ein, wenn Sie Routingregeln für einen Sachbearbeiter erfassen.
Produktmodell	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/PM ein, der einen Bestandsartikel einem Modell zuweist.
Produktfamilie	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/PA ein, der einen Bestandsartikel einer Gruppe zuweist.
Umgebung	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/EN ein, um die Betriebsumgebung des Benutzers zu definieren.
Sprache	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 01/LP für die Sprache ein. Dazu muss ein Sprachcode auf Systemebene oder in den Benutzereinstellungen eingerichtet sein.
Geografische Region	Geben Sie einen UDC-Wert aus der UDC-Liste 17/GR für die geografische Region des Kunden ein.

Fallarten einrichten

Mithilfe von Fallarten können Sie Fälle kategorisieren und Anbietergruppen bestimmte Fallarten zuweisen.

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Fallarten. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie generische und anbietergruppenspezifische Fallarten einrichten.

Erläuterungen zu Fallarten

Abhängig davon, wie Fälle bei der Organisation eingehen, können Sie verschiedene Fallarten einrichten. Beispiele für Fallarten sind u.a.:

- Fax
- Anruf
- Rückruf
- E-Mail

Richten Sie zunächst generische Fallarten ein, die für alle Anbietergruppen gelten. Anschließend können Sie bei Bedarf bestimmte Fallarten für die einzelnen Anbietergruppen definieren.

Wenn Sie für eine Anbietergruppe keine speziellen Fallarten einrichten, werden dieser Anbietergruppe standardmäßig die Werte für die generische Version der Fallart zugewiesen.

Für die Einrichtung von generischen und anbietergruppenspezifischen Fallarten wird dasselbe Formular verwendet. Die Navigation ist allerdings unterschiedlich.

Formulare zum Einrichten von Fallarten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fallart ändern	W17506C	Fall-Setup (G90CG), Anbietergruppe ändern Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Anbietergruppenart aus.	Auf diesem Formular definieren Sie für generische Fallarten über die UDC-Liste 17/CT die standardmäßig verwendete Fallart , über die UDC-Liste 17/SC die Standardfallquelle sowie die Reakt.-Zeit (Reaktionszeit), die für alle Anbietergruppen gelten.
Fallart ändern	W17506C	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen eine Anbietergruppe aus, und klicken Sie anschließend im Menü Zeile auf Anbietergruppenarten einrichten .	Auf diesem Formular definieren Sie für anbietergruppenspezifische Fallarten über die UDC-Liste 17/CT die standardmäßig verwendete Fallart , über die UDC-Liste 17/SC die Standardfallquelle sowie die Reakt.-Zeit (Reaktionszeit), die für die ausgewählte Anbietergruppe gelten. Hinweis: Um eine Fallart definieren zu können, müssen Sie zuerst den entsprechenden Wert in der UDC-Liste 17/CT erstellen.

Generische und anbietergruppenspezifische Fallarten einrichten

Öffnen Sie das Formular **Fallart ändern**.

Anbietergruppe ändern - Fallart ändern

OK Lösch. (D) Abbrechen (L) Zeile Extras

Anbietergrp.-Nr.

Datensätze 1 - 7 Raster anpassen

	Fall- art	Beschreibung	Standard- fallquelle	Reakt.- Zeit
<input checked="" type="radio"/>	1	Persönlich	1	1.00
<input type="radio"/>	2	Rückruf	1	2.00
<input type="radio"/>	3	E-Mail	2	2.00
<input type="radio"/>	4	Fax	3	2.00
<input type="radio"/>	5	Neu - Ref. hat Anfrage geschl.	1	2.00
<input type="radio"/>	6	Web	4	2.00
<input type="radio"/>				

Fallart ändern

Anbietergrp.-Nr.

Für generische Fallarten bleibt dieses Feld leer.

Für anbietergruppenspezifische Fallarten wird standardmäßig die Anbietergruppennummer angezeigt.

Fallart

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/CT für die Fallart ein.

Standardfallquelle

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/SC für die Fallquelle ein.

Reakt.-Zeit (Reaktionszeit)

Geben Sie eine Reaktionszeit zur Definition eines garantierten Zeitraums ein, in dem ein Sachbearbeiter antworten muss. Diese garantierte Reaktionszeit wird zur Berechnung des zugesagten Datums/der zugesagten Uhrzeit sowie des/der Eskalationsdatums/-uhrzeit verwendet, wenn der Fall nicht durch einen Vertrag abgedeckt ist. Diese Zeiteinheit bezieht sich auf die Serviceart in Tabelle F1725. Geben Sie die Reaktionszeit in Stunden ein.

Hinweis: Ist ein Fall durch einen Vertrag abgedeckt, hat die darin enthaltene Reaktionszeit Vorrang vor der Reaktionszeit auf dem Formular **Fallart ändern**.

Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Prioritäten und Eskalationen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten.

Erläuterungen zu Prioritäten und Eskalationen

Anhand des im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** definierten Eskalationswegs wird festgelegt, wie Fallprioritäten im System eingerichtet werden. Für beide Eskalationswege definieren Sie auf dem Formular **Arbeiten mit Fallprioritäten**, wie das System Fälle eskaliert. Das Formular wird jedoch mit unterschiedlichen Feldern angezeigt, und auch die Formularnummern sind unterschiedlich.

Immer wenn ein Fall eskaliert wird, werden die Detaildaten des Formulars **Fallpriorität ändern** zur Berechnung nachstehender Werte verwendet:

- Neues Eskalationsdatum und neue Eskalationsuhrzeit
- Mitteilungsebene innerhalb der übergeordneten Verteilerliste für das Senden von Mitteilungen
- Priorität

Wenn Sie einen Fall eingeben, lautet die Eskalationsebene *1*. Das System ermittelt die Detailposition mit der Eskalationsebene *1*. Ist der Fall zugewiesen, verwendet das System den Wert **Verteilter Prozentsatz** zur Berechnung von Eskalationsdatum und -uhrzeit. Ist der Fall nicht zugewiesen, wird das Feld **Offener Prozentsatz** zur Berechnung verwendet. Das System verwendet außerdem den Wert **Zugesagte(s) Datum/Zeit** und die **Reaktionszeit** zur Berechnung des Eskalationszeit.

Wenn Sie den Fall bis zum Eskalationsdatum und zur Eskalationsuhrzeit nicht schließen, werden die Mitglieder der Verteilerlisten automatisch benachrichtigt, die Eskalationsebene wird geändert und ein(e) neue(s) Eskalationsdatum/-uhrzeit berechnet. Der Fall wird vom System weiter eskaliert und die Eskalationsebene so lange erhöht, bis der Fall geschlossen wird oder das System keine Detailposition mit einer nächsthöheren Eskalationsebene finden kann.

Sie müssen eine generische Priorität definieren, die für alle Anbietergruppen gilt. Für jede Fallpriorität (UDC-Liste 17/PR) kann ein Eskalationsprozess angegeben werden.

Nachdem Sie generische Prioritäten eingerichtet haben, können Sie Prioritätswerte für die einzelnen Anbietergruppen einrichten. Sind einer Anbietergruppe keine bestimmten Werte zugewiesen, so werden standardmäßig die generischen Werte angewendet.

Für die Einrichtung von generischen und anbietergruppenspezifischen Prioritäten wird dasselbe Formular verwendet. Die Navigation ist allerdings unterschiedlich.

Formulare zum Einrichten von Prioritäten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Fallprioritäten	W17506J	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Anbietergruppenprioritäten aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie generische Fallprioritäten und zugesagte Prozentsätze. Diese Werte gelten standardmäßig für alle Anbietergruppen.
Fallprioritäten ändern	W17506I	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallprioritäten auf Hinzuf.	Auf diesem Formular definieren Sie generische Fallprioritäten, die als Standardwerte für alle Anbietergruppen verwendet werden. Wenn Sie Prioritäten einrichten, wird die Tabelle F1753 aktualisiert.
Arbeiten mit Fallprioritäten	W17506J	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen eine Anbietergruppe aus, und klicken Sie anschließend im Menü Zeile auf Anbietergruppenpriorität .	Auf diesem Formular überprüfen Sie die spezifischen Fallprioritäten und zugesagten Prozentsätze einer Anbietergruppe.
Fallprioritäten ändern	W17506I	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallprioritäten die Anbietergruppe aus, und klicken Sie auf Hinzuf.	<p>Auf diesem Formular definieren Sie Fallprioritäten für die Anbietergruppe. Wenn Sie Prioritäten einrichten, wird die Tabelle F1753 aktualisiert.</p> <p>Sie können beliebig viele Eskalationsebenen einrichten. Das System versendet so lange Eskalationsmitteilungen, bis der Fall geschlossen wird oder keine weiteren Eskalationsebenen vorhanden sind.</p>

Generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten

Öffnen Sie das Formular **Fallprioritäten ändern**.

Anbietergruppennummer Für generische Prioritäten bleibt dieses Feld leer.
Für anbietergruppenspezifische Prioritäten wird standardmäßig die Anbietergruppennummer angezeigt.

Priorität Geben Sie den Schweregrad des Kundenproblems ein.

Zugesagter Prozentsatz	<p>Geben Sie den Prozentsatz ein, der für die Berechnung des Eskalationsbeginns verwendet wird. Die zugesagte Uhrzeit basiert auf der Fallart. Ist ein Fall nicht durch einen Vertrag abgedeckt, wird der Wert in diesem Feld zur Berechnung des Eskalationsbeginns verwendet.</p> <p>$\text{Eskalationszeitpunkt} = \text{Aktuelle Zeit} + (\text{Zugesagte Zeit} \times \text{Prozentsatz})$</p>
Eskalationsebene	<p>Geben Sie den Statuscode ein, mit dem Vereinbarungen mit dem Kunden oder Eskalationen verfolgt werden. Die Eskalationsebene wird von einem Fall abgeleitet und muss größer gleich 1 sein.</p>
Mitteilng.-Ebene	<p>Geben Sie die Mitteilungsebene ein. Die Mitteilungsebene wird auf dem Formular Adressen in hierarchischen Strukturen ändern mit der Gruppennummer verknüpft. Mit diesem Wert wird festgelegt, wer im Falle einer Eskalation eine Mitteilung erhält.</p>
Offener Prozentsatz und Verteilter Prozentsatz	<p>Geben Sie den Prozentsatz ein, der für die Berechnung des Eskalationsbeginns verwendet wird.</p> <p>$\text{Eskalationszeitpunkt} = \text{Aktuelle Zeit} + (\text{Zugesagte Zeit} \times \text{Prozentsatz})$</p> <p>Die zugesagte Uhrzeit basiert auf der Fallart. Der Prozentsatz basiert auf der Anfragepriorität und darauf, ob die Anfrage einer Person zugewiesen ist.</p> <p>Der nicht zugewiesene Prozentsatz wird zur Berechnung von Eskalationsdatum und -uhrzeit für nicht zugewiesene Fälle verwendet. Die Formel lautet: $\text{Eskalationsdatum/-uhrzeit} = \text{Zugesagte(s) Datum/Uhrzeit} \times \text{Nicht zugewiesener Prozentsatz}$</p> <hr/> <p>Hinweis: Die Werte, die für Verteilter Prozentsatz angegeben werden, können 100 Prozent übersteigen, da Eskalationsmitteilungen auch nach der zugesagten Uhrzeit gesendet werden können.</p> <hr/>
Eskalat.-Priorität	<p>Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/PR für die Eskalationspriorität ein.</p>

Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Prioritäten und Eskalationen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten.

Erläuterungen zu Prioritäten und Eskalationen

Anhand des im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** definierten Eskalationswegs wird festgelegt, wie Fallprioritäten im System eingerichtet werden. Für beide Eskalationswege definieren Sie auf dem Formular **Arbeiten mit Fallprioritäten**, wie das System Fälle eskaliert. Das Formular wird jedoch mit unterschiedlichen Feldern angezeigt, und auch die Formularnummern sind unterschiedlich.

Anhand der Werte in Tabelle F1753 werden Fälle den zuständigen Anbietergruppenmitgliedern zugewiesen und verarbeitet. Auf Grundlage der Werte in dieser Tabelle ermittelt das System, wie lange ein Mitglied einer Anbietergruppe an einem Fall arbeitet, bevor der Fall systematisch an das Mitglied der Anbietergruppe mit der nächsthöheren Qualifikation eskaliert wird.

Sie müssen eine generische Priorität definieren, die für alle Anbietergruppen gilt. Nachdem Sie generische Prioritäten eingerichtet haben, können Sie Prioritätswerte für die einzelnen Anbietergruppen einrichten. Sind einer Anbietergruppe keine bestimmten Werte zugewiesen, so werden standardmäßig die generischen Werte angewendet.


Für die Einrichtung von generischen und anbietergruppenspezifischen Prioritäten wird dasselbe Formular verwendet. Die Navigation ist allerdings unterschiedlich.




Formulare zum Einrichten von Prioritäten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Fallprioritäten	W17506J	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen im Menü Formular die Option Anbietergruppenprioritäten aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie generische Fallprioritäten und zugesagte Prozentsätze. Diese Werte gelten standardmäßig für alle Anbietergruppen.
Fallpriorität ändern	W17506E	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallprioritäten auf Hinzuf.	Auf diesem Formular definieren Sie generische Fallprioritäten, die als Standardwerte für alle Anbietergruppen verwendet werden. Wenn Sie Prioritäten einrichten, wird die Tabelle F1753 aktualisiert.
Arbeiten mit Fallprioritäten	W17506J	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Anbietergruppen eine Anbietergruppe aus, und klicken Sie anschließend im Menü Zeile auf Anbietergruppenpriorität .	Auf diesem Formular überprüfen Sie die spezifischen Prioritäten und die zugehörigen zugesagten Prozentsätze, die für die ausgewählte Anbietergruppe angegeben sind.
Fallpriorität ändern	W17506E	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallprioritäten auf Hinzuf.	Auf diesem Formular definieren Sie Details zu Fallprioritäten für die Anbietergruppe. Wenn Sie die Priorität und die zugehörigen Details erstellen, wird die Tabelle F1753 aktualisiert. Sie können beliebig viele Eskalationsebenen einrichten. Das System versendet so lange Eskalationsmitteilungen, bis der Fall geschlossen wird oder keine weiteren Eskalationsebenen vorhanden sind. Wenn der Fall dann noch nicht geschlossen ist, wird eine Mitteilung an den Manager gesendet.

Generische und anbietergruppenspezifische Prioritäten einrichten

Öffnen Sie das Formular **Fallpriorität ändern**.

Anbietergruppe ändern - Fallpriorität ändern 

OK  Abbrechen (L)  Extras 

Anbietergruppe

Problempriorität *Kritisch*

Zugesagter Prozentsatz

Eskalationsprozentsatz

Eskalationswarnungsprozentsatz

Lösungswarnungsprozentsatz

Anfangseskalationsprozentsatz

Fallpriorität ändern

Anbietergruppe

Für generische Prioritäten bleibt dieses Feld leer.

Für anbietergruppenspezifische Prioritäten wird standardmäßig die Anbietergruppennummer angezeigt.

Problempriorität

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/PR für die Problempriorität ein.

Zugesagter Prozentsatz

Geben Sie den Prozentsatz ein, der für die Berechnung des Eskalationsbeginns verwendet wird. Die zugesagte Uhrzeit basiert auf der Fallart. Ist ein Fall nicht durch einen Vertrag abgedeckt, wird der Wert in diesem Feld zur Berechnung des Eskalationsbeginns verwendet.

$$\text{Eskalationszeitpunkt} = \text{Aktuelle Zeit} + (\text{Zugesagte Zeit} \times \text{Prozentsatz})$$
Eskalationsprozentsatz

Geben Sie den Prozentsatz der Gesamtreaktionszeit ein, der zwischen jedem einzelnen Eskalationsintervall des Falls verstreichen soll. Ein Eskalationsintervall ist die Zeit, die zwischen der Zuweisung eines Falls an ein Mitglied der Anbietergruppe und der Eskalation des Falls an das Mitglied mit dem nächsthöheren Qualifikationsgrad liegt.

Wenn Sie z.B. **25** in dieses Feld eingeben und die Reaktionszeit für den Fall 4 Stunden beträgt, hat der Mitarbeiter mit dem ersten Qualifikationsgrad eine Stunde Bearbeitungszeit. Allen folgenden Mitarbeitern mit jeweils höherem Qualifikationsgrad steht ebenfalls eine Stunde zur Verfügung, bis die Reaktionszeit ausgeschöpft ist.**Eskalationswarnungsprozentsatz**

Geben Sie den Prozentsatz des aktuellen Eskalationsintervalls ein, der noch verbleibt, wenn der Sachbearbeiter die Warnung erhält, dass eine Eskalation an ein anderes Mitglied der Anbietergruppe ansteht.

Wenn Sie z.B. **25** in dieses Feld eingeben und dem Mitglied der Anbietergruppe eine Stunde zur Bearbeitung des Falls zur Verfügung steht, wird 15 Minuten vor der Eskalation des Falls an das Mitglied mit dem nächsthöheren Qualifikationsgrad eine Meldung ausgegeben.

**Lösungswarnungs-
prozentsatz**

Geben Sie den Prozentsatz der Gesamteskalationsroutine ein, der noch verbleibt, wenn der Sachbearbeiter die Warnung erhält, dass die Eskalation an den Manager der Anbietergruppe ansteht.

Wenn Sie z.B. **10** in dieses Feld eingeben und die Reaktionszeit 4 Stunden (240 Minuten) beträgt, wird 24 Minuten vor Ablauf der Zeit eine Warnung an den betreffenden Sachbearbeiter ausgegeben.

**Anfangseskalations-
prozentsatz**

Geben Sie den angenommenen Prozentsatz der Reaktionszeit ein, der vor Beginn des ersten Eskalationsintervalls bereits verstrichen oder abgelaufen ist.

Wenn Sie z.B. **10** in dieses Feld eingeben und die Reaktionszeit 4 Stunden (240 Minuten) beträgt, wird der Fall sofort nach dem Erstellen und Speichern dem ersten Mitglied der Anbietergruppe zugewiesen. Das vollständige Eskalationsintervall beginnt jedoch erst nach Ablauf von 24 Minuten.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Arbeiten mit Anbietergruppen" (P17506) einrichten

Mithilfe von Verarbeitungsoptionen legen Sie die Standardverarbeitung für Programme und Berichte fest.

Versionen

Mit der Verarbeitungsoption auf diesem Register wird die Version definiert, die das System beim Aufrufen des nachstehend aufgeführten Programms verwendet:

**1. Adressbuch -
Hauptgeschäftsfunktion
(P0100041) - Version**

Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Standardversion ZJDE0001 verwendet.

Standardvorgabe

Mit der Verarbeitungsoption auf diesem Register werden die Standardwerte definiert, die das System beim Arbeiten mit Anbietergruppen verwendet.

1. Dokumentart

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Standarddokumentart für Änderungen von Anbietergruppen festgelegt. Die Standarddokumentart ist **CL** (Anruf). Ändern Sie den Standardwert bei Bedarf.

Anzeige

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die Informationen festgelegt, die beim Abfragen von Anbietergruppen mit dieser Version des Programms **Arbeiten mit Anbietergruppen** angezeigt werden.

**1. Fallanbietergruppen
oder
Arbeitsauftrags-
anbietergruppen anzeigen**

Mit dieser Verarbeitungsoption wird die angezeigte Anbietergruppe festgelegt. Gültige Werte:

Leer: Anbietergruppen für Arbeitsaufträge

I: Anbietergruppen für Fälle

KAPITEL 5

Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über die Fakturierung in Case Management, Preisfindungsmethoden, Fremdwährungen bei der Fakturierung in Case Management und automatische Buchungsanweisungen (ABAs) für Case Management.

Hinweis: Dieses Kapitel ist für Sie relevant, wenn Sie Fälle in Rechnung stellen. Führen Sie die in diesem Kapitel beschriebenen Aufgaben durch, um die Fallfakturierung zu implementieren.

Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management

Beim typischen Fakturierungsprozess werden verrechenbare Fälle gesammelt, Rechnungen erstellt und gedruckt und Journalbuchungen für Erträge und Forderungen aufgezeichnet.

Case Management ist mit JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung und JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung integriert. Der Fakturierungsvorgang in JD Edwards EnterpriseOne Servicemanagement ist immer gleich, egal, ob Sie Verträge, Serviceaufträge oder Fälle in Rechnung stellen. Sobald die Fakturierungsdetails in Servicemanagement eingerichtet sind, startet das System den Fakturierungsprozess. Dabei werden die Debitorenbuchhaltungstabellen mit Rechnungsinformationen und die Finanzbuchhaltungstabellen mit Ertragsinformationen aktualisiert.

Rechnungen basieren auf verrechenbaren Fällen. Der erste Schritt bei der Fakturierung besteht darin, fakturierbare Fälle zu sammeln. Wenn Sie den Bericht **Fallarbeitsstabelle generieren** (R17675) ausführen, werden alle fakturierbaren Fälle aus den Tabellen F1755 und F1760 ermittelt und Datensätze in Tabelle F4812 erstellt.

Voraussetzung

Kontierungs-ABAs einrichten

Erläuterungen zu Preisfindungsmethoden

Um Fakturierungsinformationen für einen Fall einzugeben, können Sie eine der folgenden Preisfindungsmethoden auswählen:

- Pauschalbetrag
- Arbeitszeit und Material

Für die Preisfindungsmethode **Pauschalbetrag** definieren Sie die Fakturierung mithilfe der Verarbeitungsoptionen für das Programm **Fall aktualisieren**. Sie können Kostenart, Preisfindungseinheit und Preisfindungsmaßeinheit angeben.

Für die Preisfindungsmethode **Arbeitszeit und Material** definieren Sie die Fakturierung mithilfe der Verarbeitungsoptionen für das Programm **Zeiterfassung** (P17505). Sie können festlegen, ob Zeiterfassungsdatensätze in Tabelle F1760 und einer der folgenden Tabellen generiert werden:

- F06116Z1
- F0911Z1

Sie können auch Kostenart, Arbeitsmaßeinheit (z.B. Stunden) und Mindeststunden angeben.

Siehe auch

Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Verarbeitungsoptionen für Case Management einrichten, Seite 18

Erläuterungen zu Fremdwährungen bei der Fakturierung in Case Management

In einer Fremdwährungsumgebung können Sie bei Bedarf Währungsinformationen überprüfen und bearbeiten. Bei der Überprüfung von Fremdwährungsinformationen gelten folgende Grundsätze:

- Wenn Sie die Fremdwährungsoption nicht aktivieren, werden auf den Formularen mit Fakturierungsinformationen keine Felder mit Währungsinformationen angezeigt.
- Wenn der Währungscode für den Kunden mit dem Basiswährungscode (dem Währungscode des Unternehmens) übereinstimmt, wird die Fremdwährungsoption deaktiviert.
- Die Kundenwährung wird anhand der Kundennummer in Tabelle F03012 abgerufen.

Wenn für diesen Kunden kein Währungscode vorliegt, wird der Währungscode des Unternehmens verwendet.

- Die Unternehmensnummer wird aus Tabelle F0006 abgerufen.

Wenn kein Wert im Feld für das Unternehmen angegeben ist, wird das Unternehmen 0000 verwendet. Der Basiswährungscode wird in diesem Fall aus Tabelle F0010 abgerufen.

- Mit dem Wechselkurs, den Sie ändern können, wird der Betrag in der Landeswährung berechnet.
- Die Währungsfelder werden deaktiviert, wenn die Fall- oder Zeiterfassungsdatensätze fakturiert wurden.
- Wenn Sie die Fremdwährungsoption aktivieren, werden fakturierbare Beträge in der Währung des Kunden angezeigt.

Andernfalls wird die Unternehmenswährung verwendet.

Erläuterungen zu Case Management-ABAs

Zur ordnungsgemäßen Fallfakturierung und Geschäftstransaktionsverarbeitung müssen Informationen über die Kontenstruktur und bestimmte Kontenwerte angegeben werden. Mithilfe von ABAs definieren Sie die Kontenstruktur und bestimmte Kontenwerte. Die ABA-Werte werden in Tabelle F4095 gespeichert. Diese Tabelle wird immer dann aufgerufen, wenn in einem Programm eine Abrechnungsfunktion durchgeführt wird.

Mit Kontierungs-ABAs werden die Regeln festgelegt, die Case Management zur Interaktion mit dem Hauptbuch verwendet. Mit Buchhaltungs-ABAs werden die Regeln festgelegt, die für die Interaktion zwischen Case Management und JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung verwendet werden. Mit der Definition der ABAs wird festgelegt, wie Transaktionen in verschiedenen Programmen verarbeitet werden.

Die fallbezogene Kontierung umfasst folgende ABAs:

- Call Center-Ertrag (1747)

Diese ABA legt das Habenkonto für fakturierbare Fälle fest. Buchhaltungs-ABAs legen die Sollseite der Erträge fest, auch Konto für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen genannt.

- Call Center-Ausgaben (1792)

Diese ABA legt das Sollkonto für Zeiterfassungsdatensätze von Fällen fest, die in Tabelle F0911Z1 oder F05116Z1 geladen werden.

- Aufgelaufene Call Center-Kosten (1793)

Diese ABA legt das Habenkonto der Kosten für Zeiterfassungsdatensätze von Fällen fest, die in Tabelle F0911Z1 geladen werden.

Basierend auf Schlüsselfeldern wird das Hauptbuchkonto abgerufen, das beim Erstellen eines Eintrags in Tabelle F4812 verwendet wird. Schlüsselfelder sind:

- Unternehmen
- Dokumentart
- HB-Kategoriencode
- Kostenart

Basierend auf diesen Schlüsselfeldern werden Journalbuchungen erstellt unter Verwendung von:

- Niederlassung/Werk
- Sachkonto
- Hilfskonto

Hierarchie von Hauptbuch-Klassencodes für Fälle

Abhängig von der Serviceart des Falls wird in Tabelle F1725 ein abgedeckter (**Abgedeckt/HB-Code**) bzw. nicht abgedeckter (**Nicht abgedeckt/HB-Code**) Hauptbuch-Kategoriencode ermittelt. Mithilfe dieser Hauptbuch-Codes werden die entsprechenden Kontierungs-ABAs für Beträge ermittelt, die durch Serviceverträge abgedeckt bzw. nicht abgedeckt sind.

Basierend auf HB-Klassencode, Unternehmen und Dokumentart wird über den Kontierungs-ABA ein Eintrag erstellt. Der Eintrag besteht aus einer Organisationseinheit, einem Objekt und optional einem Hilfskonto. Sie können die HB-Klassencodes ändern.

Hierarchie der zuständigen Organisationseinheit für Fälle

Wenn für eine ABA keine Organisationseinheit angegeben ist, wird die Organisationseinheit verwendet, die im Feld **Zuständige OE - Standort** auf dem Register **Fall** des Formulars **Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern** angegeben ist.

Auf dem Formular **Systemkonstanten in der Service- und Garantieverwaltung ändern** können Sie eine der folgenden Tabellen auswählen, die das System dann zur Ermittlung der zuständigen Organisationseinheit verwendet:

Bestand (F4117/F41171)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F41171 anhand von Niederlassung/Werk und Artikelnummer im Fall ermittelt werden soll.</p> <p>Wenn das Feld für Niederlassung/Werk leer ist, wird die Artikelnummer verwendet, um die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F4117 zu finden.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in den Tabellen F41171 oder F4117 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>
Produktfamilie/-modell (F1790)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F1790 anhand des Produktmodells in der Falldetailposition ermittelt werden soll.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in Tabelle F1790 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>
Ausrüstung (F1201)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F1201 anhand der Ausrüstungsnummer in der Falldetailposition ermittelt werden soll.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in Tabelle F1201 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>
Kundennummer (F0101)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F0101 anhand der Kundennummer in der Falldetailposition ermittelt werden soll.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in Tabelle F0101 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>
SGVW - Positionsart (F1793)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F1793 anhand der Kundennummer in der Falldetailposition ermittelt werden soll.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in Tabelle F1793 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>
SGVW - Kundennummer (F1797)	<p>Verwenden Sie diese Tabelle, wenn die zuständige Organisationseinheit in Tabelle F1797 anhand der Kundennummer in der Falldetailposition ermittelt werden soll.</p> <p>Ist die Organisationseinheit in Tabelle F1797 vorhanden, wird diese im Buchhaltungsjournaleintrag verwendet.</p>

Hinweis: Wenn Sie der zuständigen Organisationseinheit in Tabelle F0006 eine Projektorganisationseinheit zuweisen, wird die Projektorganisationseinheit als Organisationseinheit für das Konto verwendet.

KAPITEL 6

Skripte einrichten und verwalten

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über Skripte. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Skriptkomponenten erstellen
- Skripte erstellen
- Skripte verwalten

Erläuterungen zu Skripten

Bei einem Skript handelt es sich um vordefinierte Fragen oder Bemerkungen, die in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet und zur Abfrage von Informationen hilfreich sind. Bei der Skriptverarbeitung, auch Laufzeit genannt, folgt ein Fragensteller dem Skript und notiert die Antworten. Je nachdem, zu welchem Zweck das Skript erstellt wird, können die Antworten zur Bewertung des Skripts verwendet werden.

Bevor Sie ein Skript erstellen können, müssen Sie die Komponenten in der richtigen Reihenfolge definieren. Skriptkomponenten sind:

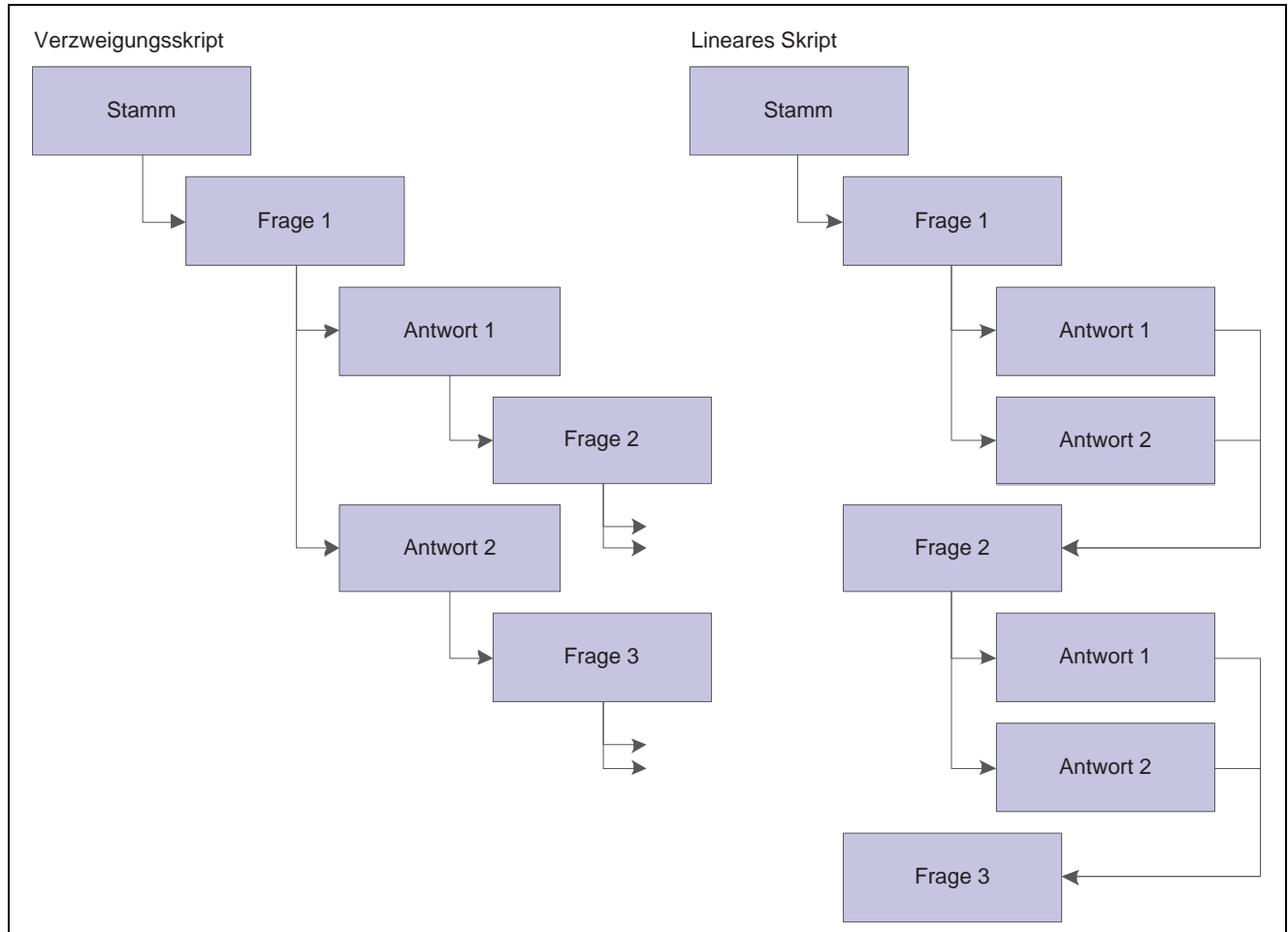
- Antwortgruppen
- Variablen
- Token
- Bewertungsgruppen
- Fragen

Es müssen nicht immer alle Komponenten verwendet werden. Beschränken Sie sich auf die Komponenten, die die für Sie erforderlichen Funktionen unterstützen. Sie können beispielsweise Variablen und Token weglassen.

Wenn Sie die Skriptkomponenten erstellt haben, können Sie die Skripte erstellen. Skripte können entweder verzweigt oder linear aufgebaut sein. Bei Verzweigungsskripten wird die Reihenfolge der Fragen anhand einer Bedingungslogik festgelegt, während bei linearen Skripten eine festgelegte Anzahl von Fragen in einer festgelegten Reihenfolge abgearbeitet wird.

In einem Verzweigungsskript zeigt ein Skriptbaum die hierarchischen Beziehungen zwischen Fragen auf. Fragen sind Antworten übergeordnet, die wiederum Folgefragen übergeordnet sind. Knoten auf gleicher Ebene des Baums entsprechen sich gegenseitig ausschließenden Skriptpfaden, d.h., dass die Fragen jeweils von den Antworten auf die vorherigen Fragen abhängen.

Ein lineares Skript zeichnet sich durch eine flache Skriptbaumhierarchie aus. Fragen sind Antworten übergeordnet, Antworten besitzen jedoch keine untergeordneten Elemente. Alle Fragen befinden sich auf derselben hierarchischen Ebene. Es werden alle Fragen im Skript gestellt und keine Verzweigungslogik angewendet. Die folgende Abbildung veranschaulicht den Unterschied zwischen einem Verzweigungs- und einem linearen Skript:



Beispiel für ein lineares und ein Verzweigungsskript

Sind die Skripte erstellt, so können Sie sie validieren, um sicherzustellen, dass sie ordnungsgemäß eingerichtet sind. Bei der Validierung wird das Skript mit einer oder mehreren von insgesamt drei vordefinierten Regeln abgeglichen, um zu ermitteln, ob alle Knoten im Skriptbaum gültig sind.

Gültige Skripte können Sie klonen. Dies ist hilfreich, wenn mehrere ähnliche Skripte erstellt werden sollen. Mit der Klonfunktion können Sie ein Skript beliebig oft klonen. Anschließend passen Sie die geklonten Skripte so an, dass sie nur die Informationen enthalten, die für diese Skriptversion relevant sind.

Skripte können auch in mehrere Sprachen übersetzt werden. Diese Funktion ist hilfreich, wenn Kundenservicemitarbeiter in verschiedenen Ländern dieselben Probleme bearbeiten. Mithilfe der Übersetzungsfunktion können Sie ein Skript erstellen und in mehrere Sprachen übersetzen, anstatt für jede erforderliche Sprache ein Skript zu erstellen.

Sobald Sie gültige Skripte erstellt haben, können Sie damit Arbeitsaufträge oder Fälle lösen. Skripte können direkt über die Formulare für die Eingabe von Arbeitsaufträgen oder Fällen bzw. über den Lösungsassistenten aufgerufen werden. Wenn Sie Skripte finden, die zur Lösung des von Ihnen bearbeiteten Problems geeignet sind, können Sie eine Instanz des jeweiligen Skripts an den Arbeitsauftrag oder Fall anhängen. Sobald eine Skriptinstanz an einen Arbeitsauftrag oder Fall angehängt wurde, kann das Skript sofort ausgeführt werden. Sie können es auch speichern und später ausführen oder nur einen Teil des Skripts ausführen, die erhaltenen Antworten speichern und den Rest des Skripts zu einem späteren Zeitpunkt ausführen.

Skriptkomponenten erstellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Skriptkomponenten. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Antwortgruppen erstellen
- Antwortgruppen Antworten hinzufügen
- Antworten übersetzen
- Variablen erstellen
- Token erstellen
- Bewertungsgruppen erstellen
- Fragen erstellen
- Fragen übersetzen

Erläuterungen zu Skriptkomponenten

Bevor Sie ein Skript erstellen können, müssen Sie die Komponenten oder Bausteine erstellen, die im Skript verwendet werden sollen. Skriptkomponenten sind:

- Antwortgruppen
- Variablen
- Token
- Bewertungsgruppen
- Fragen

Es müssen nicht alle Komponenten für jedes Skript erstellt werden. Abhängig vom Zweck des Skripts können Sie diejenigen Komponenten auswählen, die im Skript verwendet werden sollen. Antwortgruppen und Fragen müssen jedoch in jedem Skript enthalten sein.

Die Komponenten müssen außerdem in der richtigen Reihenfolge eingerichtet werden. Um eine Frage erstellen zu können, müssen Sie zuvor eine Antwortgruppe erstellt haben. Um einen Token erstellen zu können, müssen Sie vorher eine Variable erstellt haben. Folgende Reihenfolge wird für die Erstellung von Skriptkomponenten empfohlen:

1. Antwortgruppen (erforderlich)

Erst wenn eine Antwortgruppe vorhanden ist, können Sie eine Frage mit einer möglichen Antwort oder eine Frage mit mehreren möglichen Antworten erstellen. Wenn Sie eine dieser Fragenarten erstellen, müssen Sie gültige Antworten aus einer Antwortgruppe anhängen.

2. Variablen

Die Erstellung von Variablen ist optional. Wenn Sie Variablen erstellen, müssen Sie auch Token erstellen, wobei die Variable vor dem Token erstellt werden muss.

3. Token

Die Erstellung von Token ist optional, sofern keine Variablen verwendet werden. Wenn Sie Variablen erstellen, müssen Sie auch Token erstellen.

4. Bewertungsgruppen

Die Erstellung von Bewertungsgruppen ist optional. Mit Bewertungsgruppen können Sie ein Skript bei jeder Verarbeitung bewerten. Wenn Sie eine Bewertungsgruppe für ein Skript erstellen, können Sie sowohl den Fragen als auch den Antworten im Skript Werte zuweisen. Das Skript wird dann basierend auf diesen Werten bewertet. Um die Bedeutung der Punktzahl zu ermitteln, wird sie mit der Bewertungsgruppe verglichen. Beim Erstellen der Fragen weisen Sie den Fragen und Antworten Werte zu, d.h. die Bewertungsgruppen müssen nicht vor den Antwortgruppen erstellt werden. Allerdings müssen Sie die Bewertungsgruppe vor den Fragen erstellen.

5. Fragen (erforderlich)

Unabhängig von den anderen verwendeten Komponenten müssen Fragen im Skript enthalten sein. Beim Erstellen von Fragen fügen Sie den Fragen gültige Antworten aus bestehenden Antwortgruppen hinzu. Sie können beim Erstellen von Fragen auch Variablen, Token und Bewertungsgruppen verwenden.

Antworten und Antwortgruppen

Der erste Schritt bei der Skripterstellung ist das Erstellen von Antwortgruppen. Antwortgruppen sind Gruppen von gültigen Antworten, die mit Fragen verknüpft werden können. Verwenden Sie das Programm **Antwortgruppe** (P90CF030) zur Erstellung von Antwortgruppen. Um eine gültige Antwortgruppe zu erstellen, müssen Sie zuerst den Antwortgruppen-Header erstellen. Anschließend können Sie Antworten hinzufügen. Wenn Sie eine Antwortgruppe erstellen, werden folgenden Tabellen Datensätze hinzugefügt:

- F90CF030
- F90CF040

Beispiel: Sie erstellen eine Antwortgruppe mit der Bezeichnung **Lieblingsfarbe** und fügen folgende Antworten hinzu:

- **Rot**
- **Blau**
- **Grün**
- **Gelb**

Diese Antworten können Sie dann bei der Skripterstellung verwenden. Wenn Sie beispielsweise die Frage **Was ist Ihre Lieblingsfarbe?** in das Skript einfügen, können Sie dieser Frage eine oder alle Antworten aus der Antwortgruppe **Lieblingsfarbe** hinzufügen. Wenn ein Benutzer das Skript ausführt, fragt er nach der Lieblingsfarbe des Befragten und wählt dann eine Antwort aus der Antwortgruppe aus.

Sie können auch Standardantworten für eine Antwortgruppe erstellen. Dies ist hilfreich, wenn die meisten Befragten dieselbe Antwort geben. Wenn Sie eine Standardantwort festlegen, wird diese Antwort bei der Verarbeitung des Skripts automatisch ausgewählt. Der Benutzer muss diese Antwort also nicht auswählen, um mit der nächsten Frage fortfahren zu können. Er kann jedoch auch eine der anderen gültigen Antworten für die Frage auswählen, bevor er die nächste Frage behandelt. Standardantworten reduzieren die Anzahl der Mausklicks für die Ausführung eines Skripts. Pro Antwortgruppe kann es nur eine Standardantwort geben.

Es ist auch möglich, Antworten in einer Antwortgruppe zu deaktivieren. Wenn die Antwortgruppe z.B. aus einer Liste der unterstützten Produkte besteht und eines der Produkte nicht mehr unterstützt wird, können Sie die entsprechende Antwort deaktivieren.

Die Antworten in einer Antwortgruppe können außerdem in mehrere Sprachen übersetzt werden. Wenn Ihre Organisation mit Kunden, Kaufinteressenten oder anderen Befragten in verschiedenen Ländern zu tun hat, können Sie eine Antwortgruppe erstellen und diese dann in die jeweiligen Sprachen übersetzen. Bei der Ausführung des Skripts wählt der Benutzer dann die gewünschte Sprache aus. Ist die Antwort in der gewählten Sprache verfügbar, so wird die übersetzte Antwort angezeigt. Ist dies nicht der Fall, so wird die Antwort in der Sprache angezeigt, in der sie ursprünglich erstellt wurde.

Für übersetzte Antworten werden Datensätze in Tabelle F90CF03A erstellt.

Darüber hinaus können Sie jeder Antwort eine Punktzahl zuweisen. Wenn Sie bei der Ausführung von Skripten ein Bewertungssystem anwenden, weisen Sie jeder Antwort eine Punktzahl zu. Die Gesamtpunktzahl des Skripts wird anhand der Antworten des Befragten auf alle Fragen berechnet und mit dem Wert in der entsprechenden Bewertungsgruppe verglichen.

Beispiel: Sie erstellen ein Skript, das Kundenservicemitarbeiter bei eingehenden Anrufen verwenden. Die Fragen und Antworten im Skript werden bewertet, um die Priorität des Anrufs zu ermitteln. Eine der Fragen könnte sein, wie lange das Problem bereits besteht. Die Antwortgruppe könnte folgende Antworten und zugehörige Punktzahlen enthalten:

Problem besteht seit (Antwort)	Punktzahl
Maximal einem Tag	100
Maximal einer Woche	75
Maximal einem Monat	50
Mindestens einem Monat	25

Anhand der Punktzahl der gewählten Antwort wird die Gesamtpunktzahl für die Frage berechnet. In diesem Beispiel erhalten die kürzeren Zeiträume höhere Punktzahlen. Es wird davon ausgegangen, dass ein seit längerer Zeit bestehendes Problem nicht so kritisch sein kann wie ein Problem, das sofort nach dem Auftreten gemeldet wird.

Zur Berechnung der Skriptpunktzahl werden die Punktzahlen für die einzelnen Fragen im Skript addiert. Anschließend wird die Skriptpunktzahl mit der Bewertungsgruppe des Skripts verglichen, um sie richtig zu interpretieren.

Variablen und Token

Variablen und Token werden zur Anpassung von Skripten basierend auf den Antworten der Befragten verwendet. Mit Variablen und Token können Sie generische Werte durch die spezifischen Werte des Befragten ersetzen. Variablen und Token können nur zusammen verwendet werden. Variablen können nicht ohne Token und Token nicht ohne Variablen verwendet werden.

Mit dem Programm **Variable** (P90CF080) erstellen Sie Variablen, mit dem Programm **Token** (P90CF070) erstellen Sie Token. Wenn Sie Variablen und Token erstellen, werden folgende Tabellen aktualisiert:

- F90CF080
- F90CF070

Um Variablen und Token verwenden zu können, müssen Sie zuerst eine Variable erstellen. Beispiel: Sie erstellen die Variable **Lieblingsfarbe**. Anschließend erstellen Sie einen Token, den Sie ebenfalls **Lieblingsfarbe** nennen, und verknüpfen die Variable mit dem Token.

Nachdem Sie Variable und Token erstellt haben, können Sie sie bei der Erstellung von Fragen verwenden. Sie können beispielsweise die Variable **Lieblingsfarbe** mit der Frage **Was ist Ihre Lieblingsfarbe?** verknüpfen. Bei der Ausführung des Skripts wird die Antwort des Befragten als Wert der Variablen verwendet. Anschließend können Sie den Token **Lieblingsfarbe** in nachfolgenden Fragen verwenden, um das Skript für den Befragten anzupassen. Bei der nächsten Frage im Skript könnten Sie den Token **Lieblingsfarbe** dann beispielsweise wie folgt verwenden:

Wären Sie an Artikeln in der Farbe <Lieblingsfarbe> interessiert?

Wenn ein Benutzer das Skript ausführt, wird der Token in dieser Frage durch den Wert der Variablen **Lieblingsfarbe** ersetzt. Wenn etwa Rot als Lieblingsfarbe angegeben wurde, wird folgende Frage im Skript angezeigt:

Wären Sie an Artikeln in der Farbe Rot interessiert?

Bewertungsgruppen

Bewertungsgruppen bieten Aufschluss über Bedeutung und Kontext einer Skriptpunktzahl. Beim Erstellen eines Skripts können Sie den darin enthaltenen Fragen und Antworten Werte zuweisen. Wenn der Befragte die Fragen im Skript beantwortet, wird das Skript anhand dieser Werte bewertet.

Verwenden Sie das Programm **Bewertungsgruppe** (P90CF140) zur Erstellung von Bewertungsgruppen. Wenn Sie eine Bewertungsgruppe erstellen, werden folgenden Tabellen Datensätze hinzugefügt:

- F90CF140
- F90CF14A

Um die Bedeutung der endgültigen Skriptpunktzahl zu ermitteln, weisen Sie dem Skript eine Bewertungsgruppe zu. Beispiel: Sie erstellen ein Skript, um die Priorität eines in der Supportabteilung eingehenden Anrufs zu ermitteln. Beim Erstellen des Skripts weisen Sie den darin enthaltenen Fragen und Antworten Werte zu. Während der Mitarbeiter das Skript ausführt, wird automatisch die Punktzahl berechnet. Diese Punktzahl wird anschließend mit der zugehörigen Bewertungsgruppe verglichen, um die Bedeutung zu ermitteln. Folgende Bewertungsgruppe könnte für dieses Skript zur Ermittlung der Anrufpriorität verwendet werden:

Skriptpunktzahl	Wert der Bewertungsgruppe	Punktzahl der Bewertungsgruppe
40 oder höher	Kritisch	40
25 bis 39,9999	Hoch	25
10 bis 24,9999	Mittel	10
0 bis 9,999	Niedrig	0

Beträgt die Gesamtpunktzahl des Skripts 28, so wird nach der Ausführung des Skripts **Hoch** neben der Skriptpunktzahl angezeigt.

Fragen

Der letzte Schritt bei der Erstellung von Skriptkomponenten ist das Erstellen von Skriptfragen. Verwenden Sie das Programm **Fragen** (P90CF060) zur Erstellung von Skriptfragen. Wenn Sie Fragen erstellen, werden Datensätze in Tabelle F90CF03A erstellt.

Folgende Fragenarten können erstellt werden:

- Eine Antwort

Der Befragte kann nur eine Antwort auf diese Frage geben. Zu dieser Frage gehört eine Liste gültiger Antworten, die mit einer Antwortgruppe verknüpft sind. Ein Beispiel für eine entsprechenden Frage wäre ***Rufen Sie wegen eines aufgetretenen Problems an?*** Gültige Antworten wären ***Ja*** oder ***Nein***. Der Benutzer kann nur eine dieser Antworten auswählen.

- Mehrere Antworten

Der Befragte kann eine oder mehrere Antworten auf diese Frage geben. Zu dieser Frage gehört eine Liste gültiger Antworten, die mit einer Antwortgruppe verknüpft sind. Ein Beispiel einer entsprechenden Frage wäre ***Was sind Ihre drei Lieblingsfarben?*** Die gültigen Antworten entsprechen einer Liste mit verschiedenen Farben, aus denen der Befragte drei auswählen kann.

- Eingabe

Der Benutzer kann Freitext als Antwort auf die Frage eingeben. Diese Frage ist nicht mit einer Liste von Antworten aus einer Antwortgruppe verknüpft. Ein Beispiel einer entsprechenden Frage wäre ***Wie lautet Ihre Adresse?*** Der Benutzer kann als Antwort die Adresse des Befragten eingeben. Fragen mit Werteingabe können keine Punkte zugewiesen werden.

- Hinweis

Hierbei handelt es sich um angezeigte Bemerkungen, die keine Antwort erfordern. Sie können in regelmäßigen Abständen Hinweise für den Befragten in ein Skript einfügen. Ein Beispiel für einen entsprechenden Hinweis wäre ***Vielen Dank für diese Informationen. Sie haben bereits die Hälfte der Fragen beantwortet.*** Diese Fragen sind nicht mit einer Liste von Antworten aus einer Antwortgruppe verknüpft, und Sie können auch keine Punkte zuweisen.

Wenn Sie die Fragenart ausgewählt haben, können Sie die Frage selbst und weitere Informationen dazu eingeben. Im Feld **Info zur Frage** können Sie angeben, in welchem Zusammenhang eine Frage gestellt werden sollte bzw. welche Informationen damit abgefragt werden sollen. Für die Frage ***Wie lautet Ihre Adresse?*** könnten Sie beispielsweise angeben, dass die vollständige Adresse, einschließlich Ort, Bundesland und Postleitzahl, erforderlich ist. Die nächste Frage soll erst gestellt werden, wenn all diese Angaben gemacht wurden.

Weisen Sie Fragen, auf die eine oder mehrere Antworten möglich sind, einer Antwortgruppe zu. Wenn Sie das Skript erstellen und die Frage einfügen, können Sie festlegen, welche Antworten in der Antwortgruppe für diese Frage in diesem Skript zur Verfügung stehen. Da die Möglichkeit besteht, bestimmte Antworten aus einer Antwortgruppe auszuwählen, können Sie eine Antwortgruppe für mehrere Fragen verwenden. Angenommen, Sie erstellen eine Antwortgruppe mit der Bezeichnung ***Farbe***. Diese Antwortgruppe kann für alle Fragen verwendet werden, bei denen eine Farbe ausgewählt werden muss, auch wenn bei jeder Frage verschiedene Farben zur Auswahl stehen. Beim Erstellen des Skripts können Sie die nur diejenigen Farben aus der Antwortgruppe auswählen, die mit der aktuellen Frage verknüpft sind.

Sie können auch eine Variable mit einer Frage verknüpfen oder einen Token in die Frage bzw. die Info zur Frage einfügen. Wenn Sie eine Variable mit einer Frage verknüpfen, wird die Antwort auf die Frage als Wert für diese Variable verwendet. In den nachfolgenden Fragen wird dann der entsprechende Token durch diesen Wert ersetzt. Sie könnten beispielsweise die Frage **Was ist Ihre Lieblingsfarbe?** erstellen und dieser Frage die Variable **Lieblingsfarbe** zuordnen. Wenn der Befragte **Rot** als Antwort wählt, wird in allen folgenden Fragen mit dem Begriff **Lieblingsfarbe** statt des Tokens das Wort **Rot** angezeigt. Lautet die nächste Frage also **Wären Sie an Artikeln in der Farbe <Lieblingsfarbe> interessiert?** lautet, wird der Token automatisch durch den Wert der Variablen ersetzt und folgende Frage angezeigt:

Wären Sie an Artikeln in der Farbe Rot interessiert?

Um einen Token in eine Frage einzufügen, klicken Sie auf den Link **Token anzeigen**. Daraufhin wird eine Liste der verfügbaren Token angezeigt. Die Token sind alphabetisch angeordnet. Sie können den Token aus dem Bereich **Token anzeigen** kopieren und in den Fragentext einfügen.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Fragen in mehrere Sprachen zu übersetzen. Wenn Ihre Organisation mit Kunden, Kaufinteressenten oder anderen Befragten in verschiedenen Ländern zu tun hat, können Sie eine Antwortgruppe erstellen und diese dann in die jeweiligen Sprachen übersetzen. Bei der Ausführung des Skripts wählt der Benutzer dann die gewünschte Sprache aus. Ist die Frage in der gewählten Sprache verfügbar, so wird die übersetzte Frage angezeigt. Ist dies nicht der Fall, so wird die Frage in der Sprache angezeigt, in der sie ursprünglich erstellt wurde.

Für übersetzte Fragen werden Datensätze in Tabelle F90CF06A erstellt.

Anwenderspezifische Codes (UDCs) für die Skripterstellung

Bevor Sie mit der Skripterstellung beginnen, sollten Sie sich mit den UDC-Tabellen für Verzweigungsskripte vertraut machen. Viele dieser UDC-Tabellen können den Anforderungen der Organisation entsprechend angepasst werden. Die folgenden UDC-Tabellen enthalten jedoch Werte, die für Verzweigungsskripte erforderlich sind, und sollten daher nicht geändert werden:

- 90CF/AS - Antwortgruppenart
- 90CF/IS - Skriptinstanz - Status
- 90CF/QT - Fragenart
- 90CF/SC - Skriptkategorie
- 90CF/ST - Status
- 90CF/VT - Variablenart

Formulare zum Erstellen von Skriptkomponenten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Antwortgruppen suchen	W90CF030A	Skripte einrichten (G90CF), Antwortengruppendefinition	Auf diesem Formular wählen Sie vorhandene Antwortgruppen aus oder öffnen Formulare, auf denen neue Antwortgruppen erstellt werden können.
Antwortgruppe hinzufügen	W90CF030C	Klicken Sie auf dem Formular Antwortgruppen suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie eine Antwortgruppe.

Seitenname	Systemname	Navigation	Funktion
Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppenname>	W90CF030D	Klicken Sie auf Speich. und fortf. , wenn Sie den Antwortgruppen-Header erstellt haben.	Auf diesem Formular fügen Sie einer Antwortgruppe Antworten hinzu und übersetzen Antworten.
Variablen suchen	W90CF080A	Skripte einrichten (G90CF), Variable einrichten	Auf diesem Formular überprüfen Sie vorhandene Variablen oder öffnen Formulare, auf denen neue Variablen erstellt werden können.
Add Variable (Variable hinzufügen)	W90CF080B	Klicken Sie auf dem Formular Variablen suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie Variablen.
Token suchen	W90CF070C	Skripte einrichten (G90CF), Token einrichten	Auf diesem Formular überprüfen Sie vorhandene Token oder öffnen Formulare, auf denen neue Token erstellt werden können.
Add Token (Token hinzufügen)	W90CF070B	Klicken Sie auf dem Formular Token suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie Token.
Bewertungsgruppen suchen	W90CF140B	Skripte einrichten (G90CF), Bewertungsgruppendifinition	Auf diesem Formular überprüfen Sie vorhandene Bewertungsgruppen oder öffnen Formulare, auf denen neue Bewertungsgruppen erstellt werden können.
Bewertungsgruppe hinzufügen	W90CF140C	Klicken Sie auf dem Formular Bewertungsgruppen suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie Bewertungsgruppen.
Fragen suchen	W90CF060A	Skripte einrichten (G90CF), Fragendefinition	Auf diesem Formular wählen Sie vorhandene Fragen aus oder öffnen Formulare, auf denen neue Fragen erstellt werden können.
Neue Frage hinzufügen	W90CF060B	Klicken Sie auf dem Formular Fragen suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie Fragen.
Fragen verwalten <Fragenname>	W90CF060C	Wählen Sie auf dem Formular Fragen suchen eine Frage aus.	Auf diesem Formular übersetzen Sie Fragen.

Antwortgruppen erstellen

Öffnen Sie das Formular **Antwortgruppe hinzufügen**.

Antwortengruppendefinition - Antwortgruppe hinzufügen

Speich. und schl. (S) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu Abbrechen (L)

Antwortgruppen-ID

Antwortgruppenname *

Inaktiv ☐

Beschreibung

Aktualisiert am/um Aktual. von

Speich. und schl. (S) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu Abbrechen (L)

Antwortgruppe hinzufügen

Wenn Sie die Antwortgruppe erstellt haben, klicken Sie auf **Speich. und fortf.** und fahren mit der nächsten Aufgabe fort, um der Antwortgruppe Antworten hinzuzufügen.

Antwortgruppen-ID

Wenn Sie die Antwortgruppe gespeichert haben, wird in diesem Feld die eindeutige ID angezeigt, die das System der Antwortgruppe über die automatische Nummernvergabe zugewiesen hat.

Inaktiv

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Antwortgruppe zu deaktivieren. Die Antwortgruppe steht dann nicht für Fragen zur Verfügung, die Sie nach dem Aktivieren dieser Option und dem Speichern der Antwortgruppe erstellen. Auf Fragen, die diese Antwortgruppe bereits verwenden, hat diese Option keine Auswirkungen.

Antwortgruppen Antworten hinzufügen

Öffnen Sie das Formular **Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppenname>**, Register **Antwortgruppe**. Klicken Sie auf den Link **Detail**.

Antwortengruppendefinition - Antwortgrp. verwalten Year of Model

Antwortgruppe | Zugehörige Objekte

Detail | Translation

Änd. speichern (W) Änd. rückg. (U) Schließen

Antwortgruppen-ID: 9

Antwortgruppenname: Year of Model

Inaktiv: ☐

Beschreibung: This is the model year of the item

Aktualisiert am/um: 09/29/2005 Aktual. von: OWTT_CS

Answers

Set Default Clear Default Delete

Datensätze 1 - 6

	Default	Sequence *	Disabled	Answers *	Answer Score	Updated Date/Time	Updated By
<input checked="" type="radio"/>	N	1	<input type="checkbox"/>	2004	20.00	10/05/2004 21:04:48	JB8893
<input type="radio"/>		2	<input type="checkbox"/>	2005	20.00	10/05/2004 21:04:52	JB8893
<input type="radio"/>		3	<input type="checkbox"/>	2006	20.00	10/05/2004 21:04:57	JB8893

Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppenname>, Antwortgruppe: Detail

Set Default (Standard festlegen)

Wenn Sie eine Antwort auswählen und auf diese Schaltfläche klicken, wird sie als Standardantwort für die Antwortgruppe verwendet. Pro Antwortgruppe kann es nur eine Standardantwort geben.

Clear Default (Standard löschen)

Wenn Sie die aktuelle Standardantwort auswählen und auf diese Schaltfläche klicken, wird diese Antwort nicht mehr als Standardantwort verwendet. Sie können auch eine andere Standardantwort festlegen, ohne die aktuelle Standardantwort zu löschen. Wenn Sie eine Antwort auswählen und auf **Set Default** (Standard festlegen) klicken, wird die vorhandene Standardantwort automatisch durch die neue ersetzt. Mit dieser Option können Sie die Standardeinstellung löschen, wenn für die Antwortgruppe keine Standardantwort mehr gelten soll.

Disabled (Deaktiviert)

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Antwort bei der Skripterstellung nicht mehr zur Verfügung stehen soll. Diese Antwort wird dann bei der Skripterstellung nicht mehr als gültige Antwort angezeigt. Die Antwort wird jedoch weiterhin für Skripte angezeigt, die diese Antwort bereits enthalten. Damit die Antwort in keinem Skript mehr angezeigt wird, müssen Sie die Antwort aus allen Skripten löschen, in denen sie augenblicklich verwendet wird. Auf dem Register **Zugehörige Objekte** wird eine Liste der Fragen angezeigt, die die Antwortgruppe verwenden.

Answer Score (Antwortpunktzahl)

Geben Sie den numerischen Wert ein, der zur Berechnung der Punktzahl für die zugehörige Frage verwendet werden soll. Folgende Schritte werden automatisch ausgeführt:

Die Summe der Gewichtungswerte der einzelnen Fragen in einem Skript wird ermittelt und durch die Anzahl der Fragen im Skript dividiert, die eine Fragengewichtung aufweisen. Auf diese Weise wird der Gewichtungsprozentsatz für jede Frage ermittelt.

Der Gewichtungssatz der Frage wird mit der Punktzahl der ausgewählten Antwort multipliziert, um die Punktzahl der Frage zu ermitteln.

Die Summe aller Fragen im Skript wird berechnet, um die Gesamtpunktzahl des Skripts zu ermitteln.

Um die Skriptpunktzahl richtig zu interpretieren, wird sie mit der Bewertungsgruppe verglichen, die dem Skript zugewiesen ist.

Antworten übersetzen

Öffnen Sie das Formular **Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppenname>**, Register **Antwortgruppe**. Klicken Sie auf den Link **Translation** (Übersetzung).

Antwortengruppendefinition - Antwortgruppen verwalten Year of Model

Antwortgruppe | Zugehörige Objekte

Detail | **Translation**

Änd. speichern (S) | Änd. rückg. (U) | Schließen

Antwortgruppen-ID: g | Antwortgruppenname: Year of Model

Sprache: Deutsch

Antwortwert: | Übers. Antwortwert:

Aktualisiert am/um: | Aktual. von:

Answer Translations

Edit | Delete

Keine Datensätze abgerufen

Answer ID	Original	Language	Translation	Updated Date/Time
-----------	----------	----------	-------------	-------------------

Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppenname>, Antwortgruppe: Translation (Übersetzung)

Sprache

Wählen Sie die Sprache aus, in die die Antwort übersetzt werden soll.

Antwortwert

Wählen Sie die zu übersetzende Antwort aus der Antwortgruppe aus.

Übers. Antwortwert

Geben Sie den übersetzten Text der Antwort ein.

Änd. speichern

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die übersetzte Antwort zu speichern. Im Detailbereich wird ein Datensatz mit der Antwort, der Sprache und dem übersetzten Wert angezeigt. Sie können den Datensatz ggf. bearbeiten oder löschen.

Variablen erstellen

Öffnen Sie das Formular **Add Variable** (Variable hinzufügen).

Variable einrichten - Add Variable

OK Abbrechen (L) Extras

Variablen-ID

Variablenname

Art Zeichenkette

Beschreibung

Aktualisiert am/um Aktual. von

Add Variable (Variable hinzufügen)

Wenn Sie die Variable eingegeben haben, klicken Sie auf **OK**, um die Informationen zu speichern, und anschließend auf **Abbrechen**, um das Formular zu schließen.

Art Geben Sie einen Wert ein, um festzulegen, ob es sich um eine numerische oder eine Textvariable handelt. Für eine numerische Variable geben Sie **I** (Integer, Ganzzahl) ein. Für eine Textvariable geben Sie **S** (String, Zeichenkette) ein. Die Werte werden in der UDC-Liste 90CF/VT gespeichert.

Token erstellen

Öffnen Sie das Formular **Add Token** (Token hinzufügen).

Token einrichten - Add Token

OK Abbrechen (L) Extras

Token-ID

Tokenname

Beschreibung

Variablenname für Token

Aktualisiert am/um Aktual. von

Add Token (Token hinzufügen)

Wenn Sie den Token eingegeben haben, klicken Sie auf **OK**, um die Informationen zu speichern, und anschließend auf **Abbrechen**, um das Formular zu schließen.

Tokenname

Geben Sie einen aussagekräftigen Namen für den Token ein. Der Name sollte bei einer alphabetischen Suche leicht zu finden sein. Wenn Sie Token in Fragen einfügen, können Sie über die QBE-Zeile nicht danach suchen. Token können aus einer alphabetischen Liste ausgewählt werden. Da Variablen und Token eng miteinander verknüpft sind, sollten Token und zugehörige Variablen gleich benannt werden.

Variablenname für Token

Geben Sie den Namen der zugehörigen Variablen ein, die den Wert enthält, der den Token ersetzt. Wenn der Token z.B. für die Lieblingsfarbe des Befragten stehen soll, geben Sie die Variable für die Frage *Was ist Ihre Lieblingsfarbe?* in dieses Feld ein.

Bewertungsgruppen erstellen

Öffnen Sie das Formular **Bewertungsgruppe hinzufügen**.

Bewertungsgruppe hinzufügen

Geben Sie in das Feld **Bew.-Grp.-Name** den Namen der Bewertungsgruppe und in das Feld **Beschreibung** eine entsprechende Beschreibung ein. Klicken Sie auf **OK**, und geben Sie im Detailbereich des Formulars die Werte für die Bewertungsgruppe ein. Wenn Sie Werte im Detailbereich eingegeben haben, klicken Sie auf **OK**, um die Informationen zu speichern, und anschließend auf **Abbrechen**, um das Formular zu schließen.

Bewertungsgruppendefinition - Rate Set - Manage Kreditwürdigkeit

OK Lösch. (D) Abbrechen (L) Extras

Bew.-Grp.-ID: 4

Bew.-Grp.-Name...: Kreditwürdigkeit

Beschreibung:

Aktualisiert am/um: 10/05/2005 13:37:28 Aktual. von: OWTT_G

Datensätze 1 - 3 Raster anpassen

	Bewertungswert *	Bew.-Pkt.	Aktualisiert am/um	Aktualisiert von
<input type="radio"/>	Kredit genehmigt	100.00	10/05/2005 13:38:10 UTC+0	OWTT_G
<input type="radio"/>	Kredit abgelehnt	0.00	10/05/2005 13:40:48 UTC+0	OWTT_G
<input checked="" type="radio"/>				

Rate Set - Manage <Bewertungsgruppenname> (Bewertungsgrp. verwalten)

Bewertungswert

Geben Sie den Text ein, der bei der Bewertung des Skripts im Skript angezeigt werden soll. Wenn Sie z.B. ein Skript zur Ermittlung der Anrufprioritäten ausführen, können Sie Anrufen mit sehr hoher Priorität eine bestimmte Skriptpunktzahl bzw. einen bestimmten Wertebereich zuweisen. Geben Sie deshalb **Kritisch** in dieses Feld ein.

Bew.-Pkt.

Geben Sie in dieses Feld die niedrigste Punktzahl ein, die diesem Bewertungswert zugewiesen ist. Beispiel: Skripte mit der Punktzahl 0 bis 9,999 sollen Anrufen mit niedriger Priorität zugewiesen werden, während Skripte mit mindestens 10 Punkten Anrufen mit hoher Priorität zugewiesen werden sollen. Erstellen Sie in diesem Fall die beiden Bewertungswerte **Niedrig** und **Hoch**. Geben Sie anschließend **0** für den Bewertungswert **Niedrig** und **10** für den Bewertungswert **Hoch** ein.

Fragen erstellen

Öffnen Sie das Formular **Neue Frage hinzufügen**.

Fragendefinition - Neue Frage hinzufügen

Speich. und schl. (Q)
Speich. und fortf. (V)
Speich. und neu
Abbrechen (L)

Frage-ID

Fragenbez. *

Fragenart *

Eine Antwort

Fragengewichtung

Frage *

Info zur Frage

Antwortgruppen-ID *

Variablen-ID

Token anzg.

Aktualisiert am/um

Aktual. von

Speich. und schl. (Q)
Speich. und fortf. (V)
Speich. und neu
Abbrechen (L)

Neue Frage hinzufügen

Fragenart

Geben Sie die Art der zu erstellenden Frage ein. Die Fragenart richtet sich nach den möglichen Antworten. Wenn z.B. nur eine Antwort zur Verfügung steht, wählen Sie **S** für **Eine Antwort**. Die Werte sind in der UDC-Liste 90CF/QT gespeichert und nachstehend aufgeführt:

G: Hinweis**M:** Mehrere Antworten**S:** Eine Antwort**V:** Eingabe**Fragengewichtung**

Geben Sie den Wert ein, der der Frage zugewiesen ist. Anhand dieses Wertes wird die Punktzahl des Skripts ermittelt, in dem die Frage enthalten ist. Die wichtigsten Fragen im Skript haben in der Regel eine höhere Gewichtung als weniger wichtige Fragen. Sie können Fragengewichtungen nur für Fragen mit einer oder mehreren möglichen Antworten eingeben. Folgende Schritte werden automatisch ausgeführt:

Die Summe der Gewichtungswerte der einzelnen Fragen in einem Skript wird ermittelt und durch die Anzahl der Fragen im Skript dividiert,

die eine Fragengewichtung aufweisen. Auf diese Weise wird der Gewichtungssatz für jede Frage ermittelt.

Der Gewichtungssatz der Frage wird mit der Punktzahl der ausgewählten Antwort multipliziert, um die Punktzahl der Frage zu ermitteln.

Die Summe aller Fragen im Skript wird berechnet, um die Gesamtpunktzahl des Skripts zu ermitteln.

Um die Skriptpunktzahl richtig zu interpretieren, wird sie mit der Bewertungsgruppe verglichen, die dem Skript zugewiesen ist.

Antwortgruppen-ID

Wählen Sie die Antwortgruppe mit den gültigen Antworten für diese Frage aus. Beim Erstellen des Skripts können Sie festlegen, welche Antworten aus der zugehörigen Antwortgruppe dem Benutzer angezeigt werden sollen, wenn er das Skript ausführt.

Variablen-ID

Geben Sie die ID der Variablen ein, die den Wert der Antwort enthalten soll. In nachfolgenden Fragen kann der Token, der mit dieser Variable verknüpft ist, durch diesen Wert ersetzt werden. Mithilfe von Token und Variablen können Sie Fragen anhand der erhaltenen Antworten anpassen.

Token anzeigen

Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der verfügbaren Token anzuzeigen. Die Token sind alphabetisch sortiert. Damit ein Token gültig ist, müssen Sie die zugehörige Variable bereits in einer vorherigen Frage in diesem Skript verwendet haben. Um beispielsweise den Token **<Lieblingsfarbe>** in der aktuellen Frage zu verwenden, müssen Sie die Variable **<Lieblingsfarbe>** bereits in einer vorherigen Frage verwendet haben. Mit der Variable wird der Wert gespeichert, durch den der Token ersetzt wird. Wird keine Variable verwendet, so ist kein Wert vorhanden, durch den der Token ersetzt werden kann. Dem Benutzer wird dann beim Ausführen des Skripts statt des Variablenwertes der Token angezeigt.

Fragen übersetzen

Öffnen Sie das Formular **Fragen verwalten <Fragenname>**, Register **Frage**. Klicken Sie auf den Link **Translation** (Übersetzung).

Sprache

Wählen Sie die Sprache aus, in die die Frage übersetzt werden soll.

Übersetzte Frage

Geben Sie die Übersetzung der Frage in der angegebenen Sprache ein.

Übersetzte Info zur Frage

Geben Sie die Übersetzung der Info zur Frage in der angegebenen Sprache ein.

Änd. speichern

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Übersetzung zu speichern. Im Detailbereich wird ein Datensatz mit der übersetzten Frage, der übersetzten Info zur Frage und der Sprache angezeigt. Sie können den Datensatz ggf. bearbeiten oder löschen.

Skripte erstellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Skripterstellung. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Skript-Header erstellen
- Lineare Skripte erstellen
- Verzweigungsskripte erstellen
- Skripte validieren
- Abschlussbemerkungen von Skripten übersetzen
- Skripte klonen

Erläuterungen zur Skripterstellung

Wenn Sie die Skriptkomponenten erstellt haben, können Sie damit Skripte erstellen. Bei einem Skript handelt es sich um vordefinierte Fragen oder Bemerkungen, die in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet und zur Abfrage von Informationen hilfreich sind. Erstellen Sie zunächst im Programm **Skript** (P90CF160) einen Skript-Header. Wenn Sie den Skript-Header gespeichert haben, können Sie mithilfe des Programms **Wiederverwendbare Subformulare für Skripte** (P90CFSUB) folgende Skriptarten erstellen:

- Lineare Skripte
Lineare Skripte sind festgelegte Gruppen aus Fragen oder Bemerkungen, die in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Unabhängig von den erhaltenen Antworten werden allen Befragten dieselben Fragen gestellt.
- Verzweigungsskripte
Verzweigungsskripte sind komplexer als lineare Skripte. Bei diesen Skripten wird mithilfe einer Bedingungslogik abhängig von den erhaltenen Antworten ermittelt, welche Fragen angezeigt werden.

Wenn Sie ein Skript erstellen, werden Datensätze in folgenden Tabellen erstellt:

- F90CF160
- F90CF170

Skripte können zu folgenden Zwecken verwendet werden:

- Probleme lösen
- Informationen sammeln
- Anfragen erfüllen
- Potenzial bewerten

Mithilfe von Skripten können Organisationen ihre Prozesse zum Sammeln von Informationen optimieren und standardisieren und so die Konsistenz und Genauigkeit der Daten verbessern. Skripte stellen wiederholbare Prozesse zur Verfügung, mit denen Organisationen ihre Effizienz verbessern sowie Zeit und Kosten für Schulungen einsparen können. Durch Skripte wird die Diagnose komplexer Probleme einfacher, und weniger erfahrene Mitarbeiter profitieren von dem Wissen erfahrener Kollegen. Wenn Sie bei Fragen mit Token und Variablen arbeiten, können Sie Skripte gemäß den erhaltenen Antworten konfigurieren.

Die Abschlussbemerkung eines Skripts kann in mehrere Sprachen übersetzt werden. Wenn ein Benutzer das Skript ausführt, wird die Abschlussbemerkung in der ausgewählten Sprache angezeigt, sofern eine entsprechende Übersetzung verfügbar ist. Ist keine Übersetzung für diese Sprache vorhanden, so wird die Abschlussbemerkung in der Sprache angezeigt, in der sie ursprünglich erstellt wurde. Für übersetzte Abschlussbemerkungen wird ein Datensatz in Tabelle F90CF16C erstellt.

Beim Erstellen eines Skripts können Sie eine Skriptart zuweisen. Mit Skriptarten werden die verschiedenen Skripte klassifiziert, wodurch die Suche nach Skripten erleichtert wird. Sie können so viele Skriptartencodes erstellen, wie es entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation erforderlich ist. Skriptartencodes sind in der UDC-Liste 90CF/TY gespeichert und umfassen unter anderem:

- Auftragskonfiguration
- Kontaktfragebogen
- Produktassistent
- Troubleshooting Guide

Skripte bewerten

Abhängig vom Zweck des Skripts können Sie das Skript basierend auf den Antworten des Befragten bewerten. Sowohl lineare als auch Verzweigungsskripte können bewertet werden. Voraussetzung ist, dass mindestens eine der Fragen im Skript eine Gewichtung aufweist. Der Antwort auf diese Frage muss eine Punktzahl zugewiesen sein.

Darüber hinaus müssen Sie dem Skript eine Bewertungsgruppe zuordnen. Mithilfe dieser Bewertungsgruppe kann die Skriptpunktzahl interpretiert werden. Die Skriptpunktzahl 10 beispielsweise liefert nicht unbedingt Aufschluss über die Situation des Befragten. Deshalb wird die Skriptpunktzahl mit dem entsprechenden Wert in der Bewertungsgruppe verknüpft und erhält dadurch eine Bedeutung. Der Wert 10 könnte z.B. in der Bewertungsgruppe für ein Skript **Hohe Priorität** und in der Bewertungsgruppe für ein anderes Skript **Niedrige Priorität** bedeuten.

Folgende Schritte werden zur Berechnung der Skriptpunktzahl ausgeführt:

1. Die Summe der Gewichtungswerte der einzelnen Fragen in einem Skript wird ermittelt und dann durch das Gewicht jeder Frage mit Fragengewichtung in diesem Skript dividiert. Auf diese Weise wird der Gewichtungsprozentsatz für jede Frage ermittelt.
2. Der Gewichtungsprozentsatz der Frage wird mit der Punktzahl der ausgewählten Antwort multipliziert, um die Punktzahl der Frage zu ermitteln.
3. Die Summe aller Fragen im Skript wird berechnet, um die Gesamtpunktzahl des Skripts zu ermitteln.
4. Um die Skriptpunktzahl richtig zu interpretieren, wird sie mit der Bewertungsgruppe verglichen, die dem Skript zugewiesen ist.

Skriptbäume und -knoten

Wenn Sie ein Skript erstellen, werden die Fragen und Antworten in einer hierarchischen Baumstruktur angezeigt, damit Sie über- und untergeordnete sowie gleichrangige Elemente oder Knoten erkennen. Ein Knoten ist eine beliebige Linie im Baum. Es gibt vier Arten von Knoten:

- Stammknoten

Der erste Knoten in einem Skriptbaum ist ein Stammknoten. Auf einen Stammknoten muss ein Frageknoten folgen. Wenn Sie den Skript-Header speichern, wird automatisch der Stammknoten erstellt.

- Frageknoten

Frageknoten sind die Fragen in einem Skript. Auf Frageknoten müssen ein oder mehrere Antwort- oder beliebige Knoten folgen, mit einer Ausnahme:

In einem linearen Skript muss auf einen Hinweis kein Antwort- oder beliebiger Knoten folgen.

Wenn Sie z.B. in ein Skript eine Frage einfügen, für die eine Antwort gewählt werden kann, müssen darauf ein oder mehrere Antwortknoten folgen. Frageknoten können auf einen Antwort- oder beliebigen Knoten folgen.

- Antwortknoten

Antwortknoten sind den zugehörigen Frageknoten untergeordnet. Jeder Antwortknoten entspricht einer gültigen Antwort auf die Frage. Antwortknoten werden nach Fragen verwendet, auf die eine oder mehrere Antworten möglich sind. Auf eine Gruppe von Antwortknoten kann ein Frage- oder beliebiger Knoten folgen.

- Beliebige Knoten

Beliebige Knoten werden zur Fortführung des Skripts verwendet, wenn Knoten ohne Antwort oder Knoten mit mehreren Antworten ausgewählt werden. Beliebige Knoten können auf einen Frage- oder Antwortknoten folgen und sind den zugehörigen Frageknoten untergeordnet. In folgenden Fällen müssen Sie einen beliebigen Knoten einfügen:

- In Verzweigungs- und linearen Skripten muss auf eine Frage mit Werteingabe ein beliebiger Knoten folgen.

Auf diese Fragenart kann kein Antwortknoten folgen. Zwei aufeinanderfolgende Frageknoten sind ebenfalls unzulässig. Sie müssen daher einen beliebigen Knoten einfügen, damit das Skript zur nächsten Frage weitergeleitet wird.

- In einem Verzweigungsskript muss auf einen Hinweis ein beliebiger Knoten folgen, sofern es sich bei diesem Hinweis nicht um die letzte Frage im Skript handelt.

In einem Verzweigungsskript kann direkt auf einen Hinweisknoten kein Antwortknoten oder ein weiterer Frageknoten folgen.

- In einem Verzweigungsskript muss ein beliebiger Knoten eingefügt werden, wenn eine Frage eine oder mehrere Antworten und eine (untergeordnete) Folgefrage besitzt, jedoch nicht alle Fragen eine Folgefrage aufweisen.

Mit dem beliebigen Knoten wird das System zur nächsten Frage im Skript weitergeleitet, wenn der Benutzer eine der Antworten ohne Folgefrage auswählt. Beispiel: Sie fragen nach der Lieblingsfarbe und stellen Rot, Blau, Gelb und Grün zur Auswahl. Ihre Organisation bietet hell- und dunkelrote Produkte an. Wenn der Befragte Rot auswählt, könnte die Folgefrage lauten: **Bevorzugen Sie Hell- oder Dunkelrot?**

Wenn der Befragte jedoch Blau, Gelb oder Grün als Lieblingsfarbe auswählt und Sie nur eine Art von blauen, gelben oder grünen Produkten anbieten, ist für diese Antworten keine Folgefrage erforderlich. Deshalb müssen Sie zusätzlich zu den Antwortknoten für die Farben Rot, Gelb, Blau und Grün auch einen beliebigen Knoten für diese Frage einfügen. Mit dem beliebigen Knoten wird das System zur nächsten Frage im Skript weitergeleitet, wenn keine Antwort mit eigenem Pfad ausgewählt wird. Wählt der Befragte Rot, so gelangt der Benutzer automatisch zur nächsten Frage im Pfad für die Antwort Rot. Wenn der Befragte jedoch Gelb wählt, ist kein Pfad mit dieser Antwort verknüpft. Das System verwendet daher den beliebigen Knoten, um den Benutzer zur nächsten Frage im Skript weiterzuleiten.

- In einem Verzweigungsskript muss ein beliebiger Knoten auf eine Frage folgen, für die mehrere Antworten möglich sind.

Wenn eine Antwort ausgewählt wird, folgt das System der Verzweigung des Antwortknotens, sofern vorhanden. Besitzt der Antwortknoten keine eigene Verzweigung, so folgt das System dem beliebigen Knoten. Wenn mehrere Antworten ausgewählt werden, ist es möglich, dass jede dieser Fragen eine eigene Verzweigung hat. Wenn mehrere Antworten ausgewählt werden, folgt das System daher dem beliebigen Knoten. Der beliebige Knoten leitet das System zur nächsten gültigen Frage im Skript weiter. Das System ignoriert die Pfade der ausgewählten Antwortknoten, wenn mehrere Antworten ausgewählt werden, da jeder Pfad anders sein könnte.

Bei der Skripterstellung verwenden Sie die Schaltflächen **Frage hinzu**, **Antw. hinzu**, **Bel. Kn. hinzu** und **Knoten lö.**, um Baumknoten hinzuzufügen und zu entfernen. Damit nicht versehentlich Knoten an der falschen Stelle eingefügt werden, sind diese Schaltflächen abhängig von der Position des Benutzers im Baum aktiviert oder deaktiviert. Wenn z.B. die Schaltfläche **Frage hinzu** deaktiviert ist, liegt das daran, dass direkt auf einen Frageknoten kein weiterer Frageknoten folgen kann.

Achtung! Wenn Sie einen Knoten im Baum löschen, wird der betreffende Knoten *und alle zugehörigen untergeordneten Elemente* gelöscht. Um zu vermeiden, dass Teile des Skripts gelöscht werden, sollten Sie die Skripterstellung deshalb genau planen. Sie sollten das Skript außerdem häufig validieren. Bei der Validierung wird das Skript von oben beginnend ausgeführt. Wenn Fehler ermittelt werden, erhalten Sie eine entsprechende Meldung. Je häufiger Sie eine Validierung durchführen, desto wahrscheinlicher ist es, dass Sie einen Fehler identifizieren und beheben können, bevor große Teile des Skripts gelöscht werden müssen.

Skripte validieren

Während der Skripterstellung und im Anschluss daran können Sie die Skripte validieren, um auszuschließen, dass darin Fehler, Schleifen oder Verzweigungen, die ins Leere laufen, enthalten sind. Folgende Validierungsregeln sind im System vordefiniert:

- Regel 1 - Auf Fragen mit einer möglichen Antwort muss mindestens ein Zweigknoten folgen.
- Regel 2 - Auf Fragen mit mehreren möglichen Antworten muss mindestens ein Zweigknoten folgen.
- Regel 3 - Auf Fragen mit Werteingabe muss mindestens ein Zweigknoten folgen.

Sie können bei der Skriptvalidierung eine, zwei oder alle drei dieser Regeln anwenden. Wenn ein ungültiger Knoten im Skript ermittelt wird, wird der fehlerhafte Knoten zusammen mit der Regel angezeigt, gegen die verstoßen wird. Das Skript wird dann als inaktiv markiert.

Führen Sie den Validierungsprozess bei der Skripterstellung so oft wie möglich aus, um frühzeitig Fehler zu erkennen und zu beheben und dadurch zu vermeiden, dass große Teile des Skripts gelöscht werden müssen.

Tipps zur Erstellung linearer Skripte

Lineare Skripte werden verwendet, wenn alle Befragten unabhängig von ihren Antworten dieselben Fragen erhalten. Berücksichtigen Sie folgende Punkte bei der Erstellung eines linearen Skripts:

- Achten Sie auf die Hierarchieebene, wenn Sie in einen Baum Knoten einfügen.

Bei linearen Skripten können Fragen nicht als untergeordnete Elemente von Antwortknoten eingefügt werden. Alle Fragen in einem linearen Skript müssen sich auf derselben Hierarchieebene befinden. Um einem linearen Skript einen Frageknoten hinzuzufügen, müssen Sie deshalb den Frageknoten auswählen, nach dem die neue Frage angezeigt werden soll. Wählen Sie nicht den letzten Antwortknoten der Frage aus, nach der die neue Frage eingefügt werden soll. Wenn Sie einen Antwortknoten auswählen, wird die Schaltfläche **Frage hinzu** deaktiviert.

- Für beliebige Knoten gelten unterschiedliche Regeln in linearen und in Verzweigungsskripten.

In einem linearen Skript muss nach einem Hinweis kein beliebiger Knoten eingefügt werden. Wenn Sie ein lineares Skript erstellen, können Sie direkt nach einem Hinweisknoten Frageknoten einfügen.

Tipps zur Erstellung von Verzweigungsskripten

Verzweigungsskripte können sehr komplex sein, da innerhalb eines Skripts verschiedene Pfade erstellt werden können. Berücksichtigen Sie folgende Punkte bei der Erstellung eines Verzweigungsskripts:

- Achten Sie auf die Hierarchieebene, wenn Sie in einen Baum Knoten einfügen.

Wenn Sie einen Knoten auswählen und auf eine der Hinzufüge-Schaltflächen klicken, wird der Knoten als untergeordnetes Element des ausgewählten Knotens hinzugefügt. Um am Ende des Skripts eine Frage hinzuzufügen, wählen Sie den letzten Knoten im Baum aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage hinzu**. Wenn der letzte Knoten im Baum jedoch ein Antwortknoten ist, wird die Frage als untergeordnetes Element dieses Antwortknotens hinzugefügt.

Soll die nächste Frage aber kein untergeordnetes Element eines Antwortknotens sein (und folglich nur für Befragte angezeigt wird, die diese Antwort auswählen), müssen Sie einen beliebigen Knoten am Ende des Baums einfügen und dann die Frage als untergeordnetes Element dieses beliebigen Knotens einfügen. Mit dem beliebigen Knoten wird das System zur nächsten Frage geleitet, wenn der Befragte mehrere Antworten auswählt oder eine Antwort, die keinen eigenen Pfad besitzt.

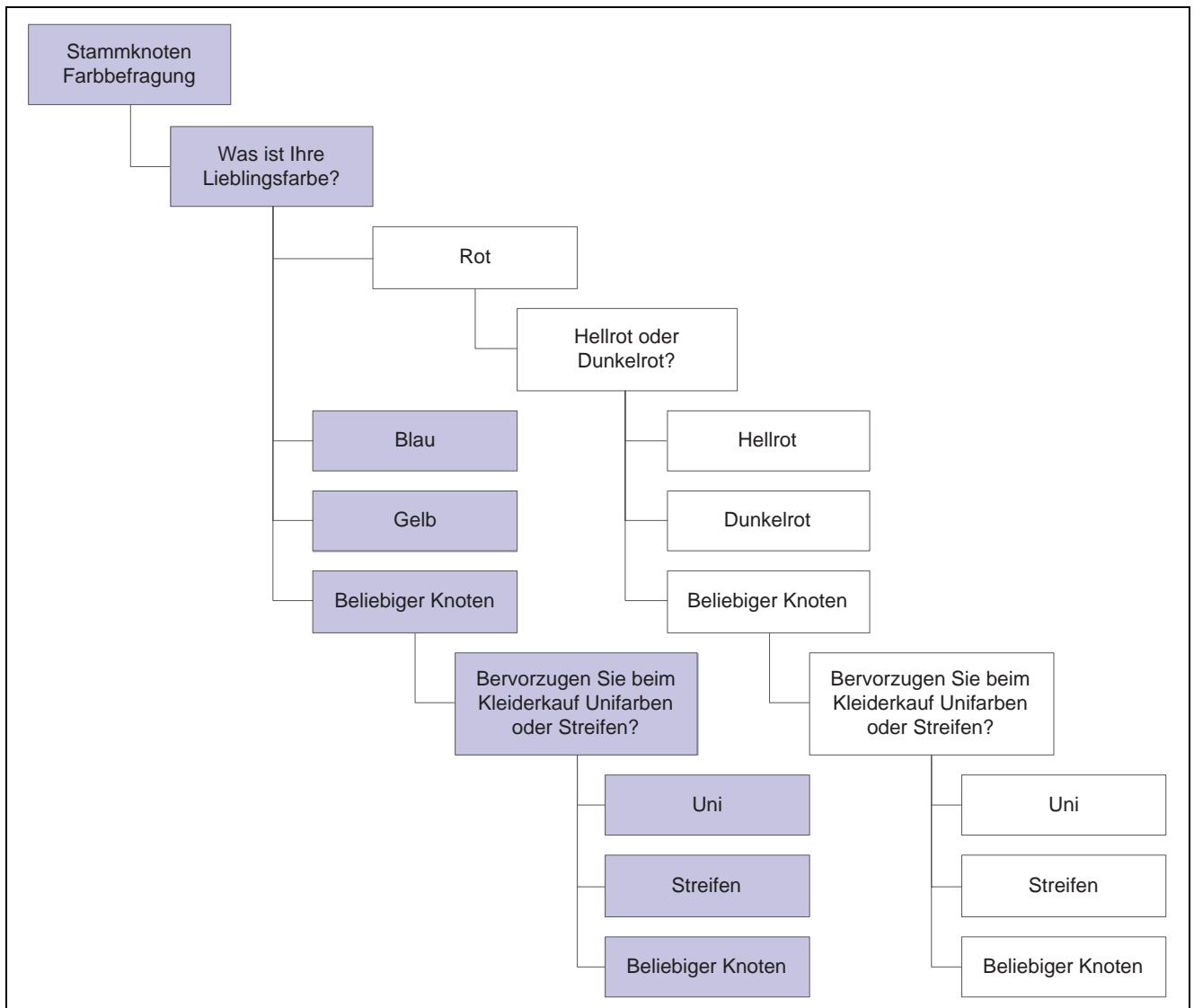
- Sobald Sie einen Pfad eingeschlagen haben, können Sie sich nur noch in eine Richtung bewegen und haben nicht die Möglichkeit, zu Fragen auf höheren Hierarchieebenen zurückzukehren.

Angenommen, Sie fragen am Anfang des Skripts nach der Lieblingsfarbe. Die drei möglichen Antworten sind Rot, Blau und Gelb. Wählt der Befragte Rot aus, können Sie fragen, ob er Hell- oder Dunkelrot bevorzugt. Wenn der Befragte jedoch Blau oder Gelb auswählt, gibt es keine Folgefragen.

Selbst wenn die nächste Frage für alle Befragten identisch ist, müssen Sie sie in diesem Fall an zwei Stellen im Skript einfügen: einmal für die Befragten, die Blau oder Gelb auswählen, und einmal für die Befragten, die Rot auswählen und zur Folgefrage nach dem Rotton weitergeleitet werden. Da das System dem Pfad für die Antwort Rot gefolgt ist, müssen alle Folgefragen an die Befragten, die Rot ausgewählt haben, der Frage nach dem bevorzugten Rotton untergeordnet sein. Alle Folgefragen an die Befragten, die Gelb oder Blau ausgewählt haben, sind einem beliebigen Knoten untergeordnet, der unter dem Knoten für die Frage nach der Lieblingsfarbe liegt.

In Anbetracht dieser Tatsache ist es sinnvoll, Fragen, die allen Befragten gestellt werden müssen, am Anfang des Skripts einzufügen, bevor sich das Skript verzweigt.

Nachstehend ist ein einfaches Verzweigungsskript abgebildet.



Beispiel eines einfachen Verzweigungsskripts

Skripte klonen

Wenn in der Organisation mehrere ähnliche Skripte verwendet werden, können Sie ein generisches Skript erstellen und es beliebig oft klonen. Anschließend können Sie die Skripte Ihren Anforderungen entsprechend anpassen.

Einem Skript Artikel hinzufügen

Wenn Sie ein Skript erstellt haben, können Sie Artikel hinzufügen. Dies ist sinnvoll, wenn das Skript zur Lösung von Problemen verwendet wird, die mit diesem Artikel zu tun haben. Benutzer können dann nach den Skripten suchen, die mit diesem Artikel verknüpft sind, wenn sie Fälle oder Arbeitsaufträge zu diesem Artikel bearbeiten. Wenn Sie einem Skript einen Artikel hinzufügen, wird ein Datensatz in Tabelle F90CF16B erstellt.

Verwenden Sie das Register **Zugehörige Objekte** auf dem Formular **Skripte verwalten** <Skriptname>, um Artikel hinzuzufügen.

Formulare zum Erstellen von Skripten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Skripte suchen	W90CF160E	Skripte einrichten (G90CF), Skript eingeben	Auf diesem Formular wählen Sie vorhandene Skripte aus oder öffnen Formulare, auf denen neue Skripte erstellt werden können.
Skript hinzufügen	W90CF160C	Klicken Sie auf dem Formular Skripte suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie einen Skript-Header.
Skripte verwalten <Skriptname>	W90CF160B	Klicken Sie auf dem Formular Skript hinzufügen auf Speich. und fortf. , oder wählen Sie den Skript-Header auf dem Formular Skripte suchen aus, und klicken Sie anschließend auf Auswählen .	Auf diesem Formular können Sie lineare oder Verzweigungsskripte erstellen, validieren und klonen, Artikel hinzufügen sowie die Abschlussbemerkung des Skripts übersetzen.

Skript-Header erstellen

Öffnen Sie das Formular **Skript hinzufügen**.

Wenn Sie den Skript-Header erstellt haben, klicken Sie auf **Speich. und fortf.**, um mit der Skripterstellung zu beginnen. Weitere Informationen erhalten Sie in diesem Abschnitt bei der Beschreibung der Aufgaben.

Skript eingeben - Skript hinzufügen i ?

Speich. und schl. (S)
Speich. und fortf. (V)
Speich. und neu
Abbrechen (L)

Skriptdetail

Skript-ID	<input type="text"/>	Gültigkeitsdatum	10/05/2005 13:49:24 UTC
Skriptname *	Anrufpriorität	Skriptkategorie *	L Lineares Skript
Skriptart *	TG Troubleshooting Guide	Inaktiv	<input type="checkbox"/>
Zugriff	AL Alle		
Beschreibung	Skript für Anrufpriorität		

Bewertungsdetails

Gesamtskriptgewichtung	<input type="text"/>
Bewertungsgrp.	26

Abschlussbemerkung

Abschlussbemerkung	<input type="text"/>
--------------------	----------------------

Skript hinzufügen

Skriptkategorie

Legen Sie fest, ob ein Verzweigungsskript oder ein lineares Skript erstellt werden soll. Gültige Werte:

B: Verzweigungsskript

L: Lineares Skript

Skriptart

Geben Sie einen Wert ein, um festzulegen, für welche Zwecke das Skript verwendet werden soll. Mit Skriptarten können Skripte in bestimmte Kategorien eingeteilt werden. Sie können z.B. Skriptartencodes für alle Produktbereiche einrichten, die vom Kundenservice bzw. Call Center unterstützt werden. Die Werte sind in der UDC-Liste 90CF/TY gespeichert und umfassen unter anderem:

CO: Auftragskonfiguration

CQ: Kontaktfragebogen

LQ: Lead-Qualifizierung

PA: Produktassistent

TG: Troubleshooting Guide

Zugriff

Geben Sie einen Wert ein, um festzulegen, ob das Skript nur internen Benutzer oder internen und Self-Service-Benutzern zur Verfügung stehen soll. Die Werte sind in der UDC-Liste 90CE/VI gespeichert und umfassen unter anderem:

AL: Alle Benutzer

IN: Nur interne Benutzer

Gesamtskriptgewichtung	Überprüfen Sie dieses Feld, nachdem Sie dem Skript Fragen hinzugefügt haben, um die Gesamtpunktzahl des Skripts zu ermitteln. In dieses Feld wird automatisch die Summe der Gewichtung aller Fragen im Skript eingefügt.
Bewertungsgrp.	Geben Sie die Bewertungsgruppe ein, mit der die Bedeutung der Skriptpunktzahl bestimmt wird. Wenn ein Benutzer das Skript ausführt und die Antworten des Befragten eingibt, wird die Skriptinstanz bewertet. Anschließend wird die Punktzahl mit der zugehörigen Bewertungsgruppe verglichen, um zu ermitteln, was der Wert bedeutet, wenn er mit diesem Skript verknüpft ist. Der Wert 10 könnte z.B. in der Bewertungsgruppe für ein Skript <i>Hohe Priorität</i> und in der Bewertungsgruppe für ein anderes Skript <i>Niedrige Priorität</i> bedeuten.
Abschlussbemerkung	Geben Sie die Frage oder Bemerkung ein, die am Ende des Skripts angezeigt wird.

Lineare Skripte erstellen

Öffnen Sie das Formular **Skripte verwalten** <Skriptname>, Register **Baum**. Klicken Sie auf den Link **Details**.

Skript eingeben - Skripte verwalten Anrufpriorität

Skript | **Baum** | Instanzen | Zugehörige Objekte

Details | Validierung

Änd. speichern (Y) | Änd. rückg. (U) | Klonen (L) | Schließen

Skriptname: Anrufpriorität Laufzeitvorschau (M)

Skriptkategorie: L Lineares Skript

Skriptart: TG Troubleshooting Guide

Frage hinzu (Q) | Antw. hinzu (N) | Bel. Kn. hinzu (Y) | Knoten lö. (D)

Datensätze 1 - 1 [Alle einblenden](#) | [Alle ausblenden](#)

Script Tree

- Anrufpriorität

Skripte verwalten <Skriptname>, Baum: Details

So erstellen Sie ein lineares Skript:

1. Wählen Sie den Stammknoten aus, der den Namen des Skripts enthält.
2. Um dem Skript eine Frage hinzuzufügen, klicken Sie auf **Frage hinzu**.

Der Bereich **Question Information** (Frageninformationen) wird auf dem Formular angezeigt. Sie müssen u.U. nach unten blättern, um diesen Bereich sehen zu können.

3. Wählen Sie unter **Question Information** (Frageninformationen) die Frage aus, die dem Skript hinzugefügt werden soll, indem ein Wert in das Feld **Question ID** (Frage-ID) geladen wird.

Der Text der ausgewählten Frage wird im Feld **Question** (Frage) angezeigt.

4. Um die ausgewählte Frage einzufügen, klicken Sie auf **Insert Selected Question** (Ausgewählte Frage einfügen). Wenn Sie eine neue Frage auswählen möchten, klicken Sie auf **Cancel** (Abbrechen).

Wenn Sie die Frage in das Skript einfügen, wird dem Skriptbaum ein Frageknoten hinzugefügt.

Hinweis: Sie können an dieser Stelle eine neue Frage erstellen, indem Sie auf **Create New Question** (Neue Frage erstellen) klicken. In diesem Fall müssen Sie die Schritte 3 und 4 ausführen, um die neu erstellte Frage dem Skript hinzuzufügen.

5. Wählen Sie im Skriptbaum die neu eingefügte Frage aus.

Wenn Sie eine Frage mit einer oder mehreren möglichen Antworten eingefügt haben, klicken Sie auf **Antw. hinzu** und fahren mit dem nächsten Schritt fort.

Wenn Sie eine Frage mit Werteingabe eingefügt haben, klicken Sie auf **Bel. Kn. hinzu**. Um eine weitere Frage einzufügen, wählen Sie den Frageknoten aus, nach dem die neue Frage eingefügt werden soll, und klicken Sie auf **Frage hinzu**. Kehren Sie zu Schritt 3 zurück, um mit der Skripterstellung fortzufahren.

Wenn Sie einen Hinweis erstellt haben, fahren Sie bei Schritt 2 mit der Skripterstellung fort.

6. Um Antwortknoten für die Frage einzufügen, gehen Sie zum Bereich **Answer Set Information** (Antwortgruppeninformation) des Formulars, wählen dort alle Antworten aus, die Sie mit der Frage verknüpfen möchten, und klicken anschließend auf **Insert Selected Answers** (Ausgew. Antworten einfügen).

Für jede ausgewählte Antwort wird nach der zugehörigen Frage ein Antwortknoten eingefügt. Um eine weitere Frage einzufügen, wählen Sie den Frageknoten aus, nach dem die neue Frage eingefügt werden soll, und klicken Sie auf **Frage hinzu**. Kehren Sie zu Schritt 3 zurück, um mit der Skripterstellung fortzufahren.

Hinweis: Sie können an dieser Stelle auch eine Antwortgruppe erstellen, indem Sie auf **Create Answer Set** (Antwortgrp. erstellen) klicken und die erforderlichen Schritte ausführen.

7. Wenn Sie dem Skript alle Frage-, Antwort- und beliebigen Knoten hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Änd. speichern**.

8. Klicken Sie für eine Skriptvorschau auf **Laufzeitvorschau**.

Das System erstellt daraufhin eine Instanz des Skripts, durch die der Benutzer geführt wird. Klicken Sie nach Ausführung der Vorschau auf **Beenden**. Daraufhin wird wieder der Skriptbaum angezeigt.

9. Stellen Sie sicher, dass alle Änderungen gespeichert wurden, und klicken Sie auf **Schließen**, um das Programm zu beenden.

Verzweigungsskripte erstellen

Öffnen Sie das Formular **Skripte verwalten** <Skriptname>, Register **Baum**. Klicken Sie auf den Link **Details**.

Skript eingeben - Skripte verwalten Initial Bike Information

Skript **Baum** Instanzen Zugehörige Objekte

Details | [Validierung](#)

Änd. speichern (Y)
 Änd. rückg. (U)
 Klonen (L)
 Schließen

Skriptname: Initial Bike Information
 Laufzeitvorschau (M)

Skriptkategorie: B Verzweigungsskript

Skriptart: PA Produktassistent

Frage hinzu (Q)
 Antw. hinzu (N)
 Bel. Kn. hinzu (Y)
 Knoten lö. (D)

Datensätze 1 - 2 [Alle einblenden](#) | [Alle ausblenden](#)

Script Tree

- Initial Bike Information
 - What type of Bike are you calling about?

Skripte verwalten <Skriptname>, Baum, Details

So erstellen Sie ein Verzweigungsskript:

1. Wählen Sie den Stammknoten aus, der den Namen des Skripts enthält.
2. Um dem Skript eine Frage hinzuzufügen, klicken Sie auf **Frage hinzu**.

Der Bereich **Question Information** (Frageninformationen) wird auf dem Formular angezeigt. Sie müssen u.U. nach unten blättern, um diesen Bereich sehen zu können.

3. Wählen Sie unter **Question Information** (Frageninformationen) die Frage aus, die dem Skript hinzugefügt werden soll, indem ein Wert in das Feld **Question ID** (Frage-ID) geladen wird.

Der Text der ausgewählten Frage wird im Feld **Question** (Frage) angezeigt.

4. Um die ausgewählte Frage einzufügen, klicken Sie auf **Insert Selected Question** (Ausgewählte Frage einfügen). Wenn Sie eine neue Frage auswählen möchten, klicken Sie auf **Cancel** (Abbrechen).

Wenn Sie die Frage in das Skript einfügen, wird dem Skriptbaum ein Frageknoten hinzugefügt.

Hinweis: Sie können an dieser Stelle eine neue Frage erstellen, indem Sie auf **Create New Question** (Neue Frage erstellen) klicken. In diesem Fall müssen Sie die Schritte 3 und 4 ausführen, um die neu erstellte Frage dem Skript hinzuzufügen.

5. Wählen Sie im Skriptbaum die neu eingefügte Frage aus.

Wenn Sie eine Frage mit einer oder mehreren möglichen Antworten eingefügt haben, klicken Sie auf **Antw. hinzu** und fahren mit dem nächsten Schritt fort.

Wenn Sie eine Frage mit Werteingabe oder einen Hinweis eingefügt haben, klicken Sie auf **Bel. Kn. hinzu**. Wählen Sie anschließend den Antwort-, Frage- oder beliebigen Knoten aus, nach dem eine neue Frage eingefügt werden soll. Kehren Sie zu Schritt 3 zurück, um mit der Skripterstellung fortzufahren.

6. Um Antwortknoten für die Frage einzufügen, gehen Sie zum Bereich **Answer Set Information** (Antwortgruppeninformation) des Formulars, wählen dort alle Antworten aus, die Sie mit der Frage verknüpfen möchten, und klicken anschließend auf **Insert Selected Answers** (Ausgew. Antworten einfügen).

Für jede ausgewählte Antwort wird nach der zugehörigen Frage ein Antwortknoten eingefügt. Wenn Sie Antwortknoten nach einer Frage mit mehreren möglichen Antworten eingefügt haben, müssen Sie einen beliebigen Knoten auf derselben Ebene wie die Antwortknoten einfügen, bevor Sie weitere Fragen nach dieser Frage hinzufügen können. Nach einer Frage mit einer möglichen Antwort muss kein beliebiger Knoten eingefügt werden.

Um eine weitere Frage einzufügen, wählen Sie den Frage-, Antwort- oder beliebigen Knoten aus, nach dem die neue Frage eingefügt werden soll, und klicken Sie auf **Frage hinzu**. Kehren Sie zu Schritt 3 zurück, um mit der Skripterstellung fortzufahren.

Hinweis: Sie können an dieser Stelle auch eine Antwortgruppe erstellen, indem Sie auf **Create Answer Set** (Antwortgrp. erstellen) klicken und die erforderlichen Schritte ausführen.

7. Wenn Sie dem Skript alle Frage-, Antwort- und beliebigen Knoten hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Änd. speichern**.

8. Klicken Sie für eine Skriptvorschau auf **Laufzeitvorschau**.

Das System erstellt daraufhin eine Instanz des Skripts, durch die der Benutzer geführt wird. Klicken Sie nach Ausführung der Vorschau auf **Beenden**. Daraufhin wird wieder der Skriptbaum angezeigt.

9. Stellen Sie sicher, dass alle Änderungen gespeichert wurden, und klicken Sie auf **Schließen**, um das Programm zu beenden.

Skripte validieren

Öffnen Sie das Formular **Skripte verwalten** <Skriptname>, Register **Baum**. Klicken Sie auf den Link **Validierung**.

Skript eingeben - Skripte verwalten Anrufpriorität i

Skript **Baum** Instanzen Zugehörige Objekte

Details | **Validierung**

Schließen

Skriptname

Skriptkategorie *Lineares Skript*

Skriptart *Troubleshooting Guide*

Validierungsregeln

☒ Regel 1 The single-type question node requires branch node

☒ Regel 2 The multiple-type question node requires branch node

☒ Regel 3 The value-input-type question node requires branch node

Tree is Valid

Skripte verwalten <Skriptname>, Baum, Validierung

Regel 1

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn validiert werden soll, ob auf alle Frageknoten mit einer möglichen Antwort mindestens ein Antwortknoten folgt.

Regel 2

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn validiert werden soll, ob auf alle Frageknoten mit mehreren möglichen Antworten mindestens ein Antwortknoten folgt.

Regel 3

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn validiert werden soll, ob auf alle Frageknoten mit Werteingabe mindestens ein Antwort- oder beliebiger Knoten folgt.

Skript val. (Skript validieren)

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Skript anhand ausgewählten Regeln zu validieren. Bei erfolgreicher Validierung wird unter dieser Schaltfläche **Tree is Valid** (Baum gültig) angezeigt. Ist das Skript ungültig, so wird ein Grid mit allen ungültigen Knoten sowie der Regel angezeigt, gegen die verstoßen wird.

Abschlussbemerkungen von Skripten übersetzen

Öffnen Sie das Formular **Skripte verwalten <Skriptname>**, Register **Skript**. Klicken Sie auf den Link **Übersetzung**.

Skripte verwalten <Skriptname>, Skript, Übersetzung

Abschlussbem.

Geben Sie den Text der Abschlussbemerkung in der Sprache ein, die im Feld **Sprache** angezeigt wird, und klicken Sie anschließend auf **Änd. speichern**. Der übersetzte Datensatz wird dem Detailbereich des Formulars hinzugefügt. Sie können Übersetzungen in mehreren Sprachen erstellen. Pro Sprache ist jedoch immer nur eine Übersetzung zulässig.

Skripte klonen

Öffnen Sie das Formular **Skripte verwalten** <Skriptname>, Register **Baum**. Klicken Sie auf den Link **Details**.

So klonen Sie ein Skript:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Klonen**.
2. Geben Sie auf dem Formular **Skript klonen** den Namen des neuen Skripts in das Feld **Skriptname** ein.
Um zum vorherigen Formular zurückzukehren, ohne das Skript zu klonen, klicken Sie auf den Link **Return to Define Tree** (Zurück zu Baum definieren).
3. Um auf den Skriptbaum des neu erstellten Skripts zuzugreifen, klicken Sie auf den Link **Return to Cloned Script** (Zurück zu geklontem Skript).
Um zum Originalskript zurückzukehren, klicken Sie auf den Link **Return to Define Tree** (Zurück zu Baum definieren).
4. Aktualisieren Sie das Skript ggf., speichern Sie Änderungen, und klicken anschließend Sie auf **Schließen**, um das Formular zu verlassen.

Skripte verwalten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Skriptverwaltung und die Voraussetzungen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Ein Skript für einen Fall oder Arbeitsauftrag über den Lösungsassistenten ausführen
- Ein Skript für einen Fall oder Arbeitsauftrag über das Register **Zugehörige Aktionen** ausführen

Erläuterungen zur Skriptverwaltung

Wenn Sie gültige Skripte in allen erforderlichen Sprachen erstellt haben, können Sie damit Informationen sammeln, die Sie dabei unterstützen, Supportanrufe und Serviceaufträge effizienter zu bearbeiten.

Skripte, Fälle und Arbeitsaufträge

Mithilfe von Skripten können Sie offene Fälle und Arbeitsaufträge lösen, die von Support- und Servicemitarbeitern bearbeitet werden. Skripte enthalten Fragen und mögliche Antworten, die Support- und Servicemitarbeitern die Diagnose von Problemen erleichtern. Eine Frage im Skript kann z.B. sein, welches Produktmodell der Anrufer verwendet. Abhängig vom ausgewählten Modell kann dann eine Reihe von Fragen zu dem betreffenden Produktmodell folgen. Nachstehende Tabelle verdeutlicht, wie ein Supportmitarbeiter ein Skript zur Lösung eines Falls oder Arbeitsauftrags einsetzen kann:

Fragen	Antworten
Auf welches Produkt ist das Problem zurückzuführen?	Auf die erworbenen Bauteile.
Welches Modell verwenden Sie?	Das weiß ich nicht genau.
Ist es rot oder schwarz?	Schwarz.
Ist es größer oder kleiner als ein Golfball?	Kleiner.
Dann verwenden Sie vermutlich das Modell 500A.	Hier ist keine Antwort erforderlich, da es sich um einen Hinweis handelt.
Verwenden Sie die 500A-Bauteile in Kühl- oder Gefrierschränken?	In Kühlschränken.
Könnte es sein, dass das Bauteil locker ist?	Ja.
Sie müssen es fester anziehen. Dadurch sollte das Problem behoben sein.	Hier ist keine Antwort erforderlich, da es sich um einen Hinweis handelt.

Um Skripte für die Lösung von Fällen zu verwenden, klicken Sie auf das Register **Lösungsvorschlag** oder **Zugehörige Aktionen**.

Wenn Sie den Lösungsassistenten verwenden, können Sie über **Erweiterte Suche** im Register **Lösungsvorschlag** des Falls oder Arbeitsauftrags nach Skripten suchen. Wenn Sie das gewünschte Skript gefunden haben, klicken Sie auf die Skript-ID, um es auszuführen. Für den zugehörigen Fall bzw. Arbeitsauftrag wird eine Instanz des Skripts erstellt. Auf dem Register **Zugehörige Aktionen** können Sie dann alle Skriptinstanzen überprüfen. Um mit dem Lösungsassistenten nach Skripten zu suchen, müssen Sie die Case Management-Konstanten einrichten.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Case Management-Konstanten einrichten, Seite 14.

Alternativ können Sie auf dem Register **Zugehörige Aktionen** über die QBE-Zeile nach Skripten suchen. Wenn Sie ein geeignetes Skript gefunden haben, können Sie es direkt auf dem Register **Zugehörige Aktionen** auswählen und ausführen.

Unabhängig von der gewählten Ausführungsmethode wird vom System das Programm **Skriptlaufzeit** (P90CF180) zur Ausführung des Skripts verwendet.

Siehe Kapitel 8, Fälle eingeben, Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen, Seite 135.

Skriptinstanzen

Wenn Sie ein Skript ausführen, wird eine Instanz des Skripts erstellt, in der die Antworten und Anmerkungen des Befragten festgehalten werden. Bei jeder Ausführung des Skripts wird eine neue Instanz erstellt. Auf dem Register **Zugehörige Aktionen** werden alle Skriptinstanzen für einen Fall oder Arbeitsauftrag angezeigt. Wenn Sie ein Skript für einen Fall oder Arbeitsauftrag ausführen, werden folgenden Tabellen Datensätze hinzugefügt:

- F90CF180
- F90CG503

Bei der Ausführung der Skriptinstanz können Sie Informationen speichern. Klicken Sie dazu auf **Speich. und fortf.** Sie können die Instanz zum aktuellen Zeitpunkt speichern und das Skript später vervollständigen. Dazu verwenden Sie die Schaltfläche **Speich. für später**. Während Sie mit dem Skript arbeiten, können Sie zu vorherigen Antworten zurückkehren und Änderungen vornehmen. Dabei müssen Sie jedoch beachten, dass beim Ändern einer Antwort auf eine Frage in einem Verzweigungsskript alle Informationen nach dieser Änderung gelöscht werden. Dies ist erforderlich, weil die Änderung einer Antwort Einfluss auf die Art der im Skript enthaltenen Fragen haben kann.

Wenn Sie die Skriptinstanz abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Beenden**, um das Skript zu speichern. Nachdem Sie auf **Beenden** geklickt haben, können Sie die Antworten im Skript nicht mehr aktualisieren. Bei Bedarf können Sie jedoch eine neue Instanz desselben Skripts erstellen.

Zugehörige Objekte

Wenn Sie ein Skript erstellen, können Sie es mit Artikeln verknüpfen, die von der Organisation unterstützt, gewartet oder verkauft werden. Artikel gelten als zugehörige Objekte eines Skripts. Nach der Erstellung von Skriptinstanzen aus Fällen und Arbeitsaufträgen werden die entsprechenden Fälle und Arbeitsaufträge ebenfalls als zugehörige Objekte betrachtet.

Sie können alle zugehörigen Objekte eines Skripts direkt aus dem Skript aufrufen. Anhand dieser Informationen können Sie ermitteln, wie hilfreich ein Skript ist. Mit der Überprüfung der zugehörigen Objekte können Sie feststellen, wie häufig ein Skript bereits verwendet wurde.

Voraussetzungen

Bevor Sie ein Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag starten können, müssen Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Fall erstellen
- Arbeitsauftrag erstellen

Siehe auch

Kapitel 8, Fälle eingeben, Seite 113

Formulare zum Verwalten von Skripten

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Case Management	W17500A	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe	Auf diesem Formular öffnen Sie vorhandene Fälle oder Formulare, auf denen neue Fälle eingegeben werden können.
Fall verw.	W90CG501J	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management einen Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular öffnen Sie das Register Lösungsvorschlag oder Zugehörige Aktionen und überprüfen die Skripte, die mit Fällen verknüpft sind.
Serviceaufträge suchen	W90CD020B	Tägliche Arbeitsauftragsverarbeitung (G1712), Service- und Garantieverwaltung - Workbench	Auf diesem Formular wählen Sie vorhandene Arbeitsaufträge aus oder öffnen Formulare, auf denen neue Arbeitsaufträge eingegeben werden können.
Serviceauftrag - Verwltg. <Arbeitsauftragsname>	W90CD002B	Wählen Sie auf dem Formular Serviceaufträge suchen einen Arbeitsauftrag aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular öffnen Sie das Register Lösungsvorschlag oder Zugehörige Aktionen und überprüfen die Skripte, die mit Arbeitsaufträgen verknüpft sind.
Skripte suchen	W90CF160E	Skripte einrichten (G90CF), Skript eingeben	Auf diesem Formular wählen Sie ein vorhandenes Skript aus.
Skripte verwalten <Skriptname>	W90CF160B	Wählen Sie auf dem Formular Skripte suchen ein Skript aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular überprüfen Sie auf dem Register Instanzen oder Zugehörige Objekte Skriptinstanzen und zugehörige Objekte.

Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag mit dem Lösungsassistenten ausführen

Öffnen Sie das Formular **Fall verw.**, Register **Lösungsvorschlag** oder das Formular **Serviceauftrag - Verwltg. <Arbeitsauftragsname>**, Register **Lösungsvorschlag**. Klicken Sie auf den Link **Suchen**.

So führen Sie ein Skript für einen Fall oder Arbeitsauftrag aus:

1. Klicken Sie auf den Link **Erweiterte Suche**.
2. Um nach Skripten zu suchen, die mit dem Fall oder Arbeitsauftrag verknüpft sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Skript**.
3. Geben Sie Schlüsselwörter in die Felder **Skriptname** und **Beschreibung** ein, um die Skripte zu ermitteln, die für das Problem relevant sind. Wählen Sie für jedes Feld die Suchart aus (**Alle suchen**, **Beliebige suchen** oder **Genaue Übereinstimmung suchen**).

4. Geben Sie ggf. in das Feld **Artk.** die betreffende Artikelnummer ein, um nach Skripten zu suchen, die für diesen Artikel relevant sind.
5. Klicken Sie auf **Suchen**, und blättern Sie zum Ende des Formulars. Dort werden die Skripte angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.
6. Um eine Instanz des Skripts zu erstellen und sie mit dem Fall bzw. Arbeitsauftrag zu verknüpfen, klicken Sie auf den Link **ID**.
7. Unter **Laufzeit für <Skriptname>** wird der Benutzer aufgefordert, die erste Frage des Skripts festzulegen.
8. Wählen Sie die Antwort aus, und klicken Sie auf **Weiter**, um zur nächsten Frage im Skript zu gelangen.
Während der Benutzer das Skript durcharbeitet, werden die Fragen und Antworten auf der linken Seite des Formulars angezeigt.
9. Bei der Skriptausführung können Sie jederzeit die aktuellen Informationen speichern, indem Sie auf **Speich. und fortf.** klicken.
Um die Skriptinstanz zu speichern und zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu starten, klicken Sie auf **Speich. für später**.
10. Wenn Sie das Ende des Skripts erreicht haben, wird die **Letzte Frage/Bemerk.** angezeigt, und Sie können auf **Beenden** klicken, um die Skriptinstanz zu speichern.

Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag über das Register "Zugehörige Aktionen" ausführen

Öffnen Sie das Formular **Fall verw.**, Register **Zugehörige Aktionen** oder das Formular **Serviceauftrag - Verwltg.** **<Arbeitsauftragsname>**, Register **Zugehörige Aktionen**.

So führen Sie ein Skript aus einem Fall oder Arbeitsauftrag über das Register "Zugehörige Aktionen" aus:

1. Aus einem Fall wählen Sie **Skript** aus den verfügbaren Optionen aus und klicken auf **Hinzuf.**
Aus einen Arbeitsauftrag klicken Sie auf **Hinzuf.**
2. Suchen Sie auf dem Formular **Skript auswählen** über die Suchfelder **Skript-ID**, **Skriptkategorie** **Skriptname** und **Zugriff** nach den Skripten, die mit dem Problem verknüpft sind.
3. Wählen Sie das gewünschte Skript aus, und klicken Sie anschließend auf **Auswählen**.
4. Unter **Laufzeit für <Skriptname>** wird der Benutzer aufgefordert, die erste Frage des Skripts festzulegen.
5. Wählen Sie die Antwort aus, und klicken Sie auf **Weiter**, um zur nächsten Frage im Skript zu gelangen.
Während der Benutzer das Skript durcharbeitet, werden die Fragen und Antworten auf der linken Seite des Formulars angezeigt.
6. Bei der Skriptausführung können Sie jederzeit die aktuellen Informationen speichern, indem Sie auf **Speich. und fortf.** klicken.
Um die Skriptinstanz zu speichern und zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu starten, klicken Sie auf **Speich. für später**.
7. Wenn Sie das Ende des Skripts erreicht haben, wird die **Letzte Frage/Bemerk.** angezeigt, und Sie können auf **Beenden** klicken, um die Skriptinstanz zu speichern.

KAPITEL 7

Lösungsassistent einrichten

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über den Lösungsassistenten und die erforderliche Voraussetzung. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Anwenderspezifische Codes (UDCs) für den Lösungsassistenten einrichten
- Lösungen erstellen
- Lösungsbibliotheken erstellen
- Zähler für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge aktualisieren

Erläuterungen zum Lösungsassistenten

Bei dem Lösungsassistenten handelt es sich um eine Wissensdatenbank, mit der kundenspezifische Informationen gesammelt und klassifiziert werden. Die Informationen stehen Kunden sowie Service- und Supportmitarbeitern zur Verfügung, die die Datenbank nach einer geeigneten Lösung für einen bestimmten Fall oder Arbeitsauftrag durchsuchen können.

Der Lösungsassistent umfasst folgende Komponenten:

- Lösungen
- Lösungsbibliotheken
- Lösungssuchen

Verity

Verity ist eine externe Software, mit der Sie eine erweiterte Textsuche in JD Edwards EnterpriseOne Daten durchführen können. Verity wird zusammen mit dem Lösungsassistenten eingesetzt und bietet folgende Möglichkeiten:

- Relevanz der einzelnen Suchergebnisse anzeigen

Das System ermittelt, welche Suchergebnisse die meisten Übereinstimmungen mit den Suchkriterien aufweisen und zeigt dafür einen Prozentsatz im Feld **Relevanz** an. Die Suchergebnisse mit den höchsten Relevanzwerten sind in der Regel am hilfreichsten.

- Text in Media-Objekten durchsuchen

Sie können den Text in den Media-Objekt-Anmerkungen durchsuchen, die an Fälle und Arbeitsaufträge angehängt sind.

- Groß-/Kleinschreibung bei Suchvorgängen berücksichtigen
- Nach ähnlichen Wörtern suchen

Um beispielsweise Fälle oder Lösungen für die Artikelnummern R500A und R500B zu finden, können Sie nach R500 suchen. Die Ergebnisse für beide Artikel werden angezeigt.

- Suche mit Platzhaltern

Sie können Sternchen (*) als Platzhalter in Worten und Sätzen verwenden. Wenn Sie beispielsweise nach Fällen für die Artikelnummer R500* suchen, werden die Fälle oder Arbeitsaufträge angezeigt, die mit den Artikeln R500A, R500B und R5000 verknüpft sind.

Um Verity mit dem Lösungsassistenten zu verwenden, müssen Sie die Datenquelle für folgende Geschäftsansichten definieren:

- V90CE03A
- V90CE03B
- V90CE03C
- V90CE03D
- V90CE03E
- V90CE03F

Zusätzlich müssen Sie Textsucheigenschaften für jede Geschäftsansicht definieren und jeweils einen Suchindex erstellen. Zur Indexerstellung stehen folgende Programme zur Verfügung:

- Lösungsassistent-Suchindex (R90CE031)

Dieses Programm erstellt einen Index für alle sechs Geschäftsansichten, die vom Lösungsassistenten verwendet werden. Immer wenn Sie dieses Programm ausführen, werden die vorhandenen Indizes durch neue, komplette Indizes für die einzelnen Geschäftsansichten ersetzt.

- Textsuche erstellen (R958001)

Dieses Programm erstellt einen Index für alle Geschäftsansichten, die für die Textsuche eingerichtet sind. Sie können verschiedene Versionen dieses Programms auswählen, um komplette Indizes zu erstellen, Indizes zu optimieren oder zu löschen.

Unabhängig vom verwendeten Programm müssen Sie mindestens einmal einen kompletten Index erstellen, um mit Verity nach Lösungen zu suchen.

Hinweis: Das Programm **Lösungsassistent-Suchindex** (R90CE031) wird in keinem Menü angezeigt. Um darauf zuzugreifen, müssen Sie Batch-Versionen verwenden, die Sie über die Eingabe **BV** im Direktpfad aufrufen.

Siehe auch

Ausführliche Anweisungen zur Einrichtung von Verity und Indizes finden Sie im PeopleBook *PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: System Administration*

Voraussetzung

Bevor Sie die Aufgaben in diesem Kapitel ausführen, müssen Sie im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** (P17001) angeben, dass der Lösungsassistent verwendet werden soll. Dazu wählen Sie das Register **Fall** oder **Arbeitsaufträge** aus.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Case Management-Konstanten einrichten, Seite 14.

Anwenderspezifische Codes (UDCs) für den Lösungsassistenten einrichten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die UDCs für den Lösungsassistenten und die zur Verwendung von Lösungen erforderlichen UDCs.

Die folgende Tabelle enthält die UDCs, die Sie für Fälle einrichten müssen:

UDC	Datenart
90CE/AS	<p>Zugehörige Lösung - Status</p> <p>Definieren Sie den Lösungsstatus. Diese UDC-Tabelle wird für das Feld Status auf dem Formular für angewandte Vorschläge benötigt, das über das Register Lösungsvorschlag auf dem Formular Fall verwalten aufgerufen wird. Die bereits eingerichteten UDC-Werte dürfen nicht geändert werden, da sie zur Verarbeitung erforderlich sind. Sie können die Wertebeschreibungen ändern und ggf. weitere Werte hinzufügen.</p>
90CE/SS	<p>Lösungsdetails - Status</p> <p>Definieren Sie den Lösungsstatus. Die bereits eingerichteten UDC-Werte dürfen nicht geändert werden, da sie zur Verarbeitung erforderlich sind.</p>
90CE/ST	<p>Lösungsdetails - Art</p> <p>Definieren Sie die Art der Lösung, um die Suche zu vereinfachen.</p>
90CE/VI	<p>Lösungsdetails - Zugriff</p> <p>Definieren Sie den Zugriff auf die Lösungen. Die bereits eingerichteten UDC-Werte dürfen nicht geändert werden, da sie festlegen, welche Lösungen dem Kunden angezeigt werden. Lösungen mit dem Wert Alle werden allen Kunden angezeigt.</p>

Lösungen erstellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Lösungen und deren Erstellung.

Erläuterungen zu Lösungen

Lösungen sind Datensätze mit Beschreibungen von bewährten Vorgehensweisen, die für Mitarbeiter oder Kunden bei der Lösung eines Problems hilfreich sein können. Jeder Lösungsdatensatz enthält eine Reihe von Attributen, die das schnelle Auffinden und Anwenden von Lösungen ermöglichen.

Diese Lösungsattribute umfassen folgende Informationen:

- Lösungsübersicht
- Lösungsdetails
- Liste der Probleme, die mit der Lösung behoben werden können
- Liste der Schlüsselwörter, die mit dem Problem verknüpft sind

Nur Lösungsadministratoren besitzen die erforderlichen Rechte zur Verwaltung der Lösungswissensdatenbank. Sie sind für die Erstellung, Aktualisierung, Deaktivierung und Genehmigung von Lösungen verantwortlich.

Call Center-Agenten können beim Bearbeiten von Fällen oder Arbeitsaufträgen die vorhandenen Lösungen durchsuchen und neue Lösungen erstellen. Die neue Lösung gilt zunächst nur für einen bestimmten Fall oder Arbeitsauftrag. Sobald die Lösung genehmigt wurde, wird sie in die Wissensdatenbank aufgenommen und kann von allen Agenten für Fälle oder Arbeitsaufträge angewandt werden.

Kunden können über den Kunden-Self-Service nach Lösungen suchen und Lösungsvorschläge einreichen. Sie können diese Vorschläge überprüfen und ggf. der Lösungsbibliothek hinzufügen.

Siehe *JD Edwards EnterpriseOne Kunden-Self-Service 8.11 SPI*, Service- und Support-Portalanwendungen verwenden.

Zugehörige Objekte

Mit dem Lösungsassistenten können Sie Artikeln Lösungen zuweisen und eine Liste der Fälle und Arbeitsaufträge anzeigen lassen, die mit der Lösung verknüpft sind. Diese Informationen werden auf dem Register **Zugehörige Objekte** angezeigt, zu dem Sie über das Formular **Lösung hinzufügen** gelangen.

Nach dem Eingeben und Speichern der grundlegenden Lösungsinformationen können Sie Artikeln Lösungen zuweisen. Wenn Sie einen Fall oder Arbeitsauftrag für einen bestimmten Artikel eingeben, wird die Lösung auf dem Formular für häufig angewandte Lösungsvorschläge angezeigt, wo Sie sie überprüfen und auswählen können. Wenn die Lösung mindestens für einen Fall oder Arbeitsauftrag mit dem ausgewählten Artikel erfolgreich angewandt wurde, wird sie auf dem Formular für häufig angewandte Lösungen angezeigt. Solange die Lösung nicht mindestens für einen Fall oder Arbeitsauftrag erfolgreich angewandt wurde, wird die Lösung auch nicht auf diesem Formular angezeigt.

Wenn eine Lösung einem Fall oder Arbeitsauftrag zugewiesen wird, wird der Lösungsdatensatz entsprechend aktualisiert. Der Lösungsdatensatz enthält alle Fälle und Arbeitsaufträge, auf die die Lösung angewandt wurde, unabhängig davon, ob das Problem damit behoben werden konnte. Die Liste der verknüpften Fälle und Arbeitsaufträge wird in Echtzeit verwaltet. Diese Verknüpfungen können nicht gelöscht werden.

Lösungsadministratoren können anhand dieser Informationen überprüfen, wie viele Fälle und Arbeitsaufträge mit dieser Lösung verknüpft sind, und Details zu den jeweiligen Fällen oder Arbeitsaufträgen abrufen. Darüber hinaus können sie auch die anderen Lösungen für einen Fall oder Arbeitsauftrag zu anzeigen.

Siehe Kapitel 8, Fälle eingeben, Mit Lösungen arbeiten, Seite 126.

Anlagen

Verwenden Sie das Register **Anlagen** des Lösungsassistenten, um weitere Informationen anzuhängen. Anlagen werden auf Formularen mit Lösungsübersichten, einschließlich Self-Service-Formularen, angezeigt. Daher sollten Sie als Anlagen (besonders solche für Lösungen, deren Zugriff auf **Alle** gesetzt ist) Dateien verwenden, die vom Kunden bei der Anwendung der Lösung eingesetzt werden. Auf das Register **Anlagen** gelangen Sie über das Formular **Lösung hinzufügen**.

Formulare zum Erstellen von Lösungen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Lösungen suchen	W90CE050C	Lösungsassistent (G90CE0302), Lösungen definieren	Auf diesem Formular suchen und überprüfen Sie Lösungen.
Lösung hinzufügen	W90CE050B	Klicken Sie auf dem Formular Lösungen suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular erstellen Sie Lösungen.

Lösungen erstellen

Öffnen Sie das Formular **Lösung hinzufügen**.

Lösungen definieren - Lösung hinzufügen

Speich. und schl. (S) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu Abbrechen (L)

Lösungsnummer

Bibliothek Bicycles

Lösungsstatus ★

Lösungsart ★

Zugriff auf Lösung...

Lösungsübersicht ★

Schlüsselw./-gruppe

Fehler

Details ★

Lösung hinzufügen

Bibliothek

Wählen Sie die Primärbibliothek der Lösung aus. Diese Bibliothek gilt als Eigentümerbibliothek der Lösung. Zum Definieren von Bibliotheken verwenden Sie das Formular **Bibliothek hinzufügen**.

Siehe [Kapitel 7, Lösungsassistent einrichten, Lösungsbibliotheken erstellen, Seite 110](#).

Lösungsstatus	Wählen Sie den gewünschten Lösungsstatus aus der UDC-Liste 90CE/SS aus. Wenn Sie Lösungen mithilfe des Programms zur Falleingabe erstellen, wird automatisch der Status Entwurf zugewiesen. Mit Ausnahme des Lösungsadministrators können Benutzer nur Lösungen, die den Status Aktiv aufweisen, anzeigen. Sobald Lösungen genehmigt sind, ändert sich ihr Status in Aktiv und sie sind verfügbar. Wählen Sie den Status Inaktiv aus, wenn eine Lösung nicht mehr gültig oder nicht mehr verfügbar sein soll.
Lösungsart	Wählen Sie die gewünschte Lösungsart aus der UDC-Liste 90CE/ST aus. In der Regel wählen Sie Standard oder Workaround . Lösungen, die erstellt werden, wenn Agenten eine unabhängige Textlösung eingeben, erhalten automatisch den Status Ad hoc . Sie können diese Standardlösungen umwandeln, indem Sie die Art ändern. Die Lösungsart Vorgefertigt wird Lösungen zugewiesen, die erstellt werden, wenn Self-Service-Benutzer vordefinierte Abschlussgründe für Fälle oder Arbeitsaufträge auswählen.
Zugriff auf Lösung	Wählen Sie Alle , wenn die Lösung für Self-Service-Benutzer angezeigt werden soll. Wählen Sie Intern , um zu verhindern, dass diese Lösung von Self-Service-Benutzern verwendet wird.
Lösungsübersicht	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Lösung ein. Dieses Feld kann zur Suche nach Lösungen verwendet werden.
Schlüsselw./-gruppe	Geben Sie Schlüsselwörter oder einen Satz für die Suche nach einer Lösung ein.
Fehler	Geben Sie eine Beschreibung des Problems ein, auf das die Lösung angewandt werden soll.
Details	Geben Sie eine vollständige Erklärung zur Lösung des Problems ein.

Lösungsbibliotheken erstellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Lösungsbibliotheken und deren Erstellung.

Erläuterungen zu Lösungsbibliotheken

Eine Lösungsbibliothek erfüllt folgende Zwecke:

- Lösungen werden unter einem allgemeinen Header gruppiert.
- Lösungsinformationen werden in logischer Reihenfolge angeordnet.
- Ein intuitives Lösungs-Repository wird erstellt und die Suche vereinfacht.

Erstellen Sie im Programm **Lösungsbibliothek** (P90CE040) Gruppen, mit denen eine oder mehrere Lösungen verknüpft sind. Jede Lösung kann mit nur einer Lösungsbibliothek verknüpft sein. Nur Benutzer mit den Rechten eines Lösungsadministrators können auf dieses Programm zugreifen und neue Bibliotheken erstellen.

Formulare zum Erstellen von Lösungsbibliotheken

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Bibliotheken suchen	W90CE040C	Lösungsassistent (G90CE0302), Lösungsbibliothek definieren	Auf diesem Formular suchen Sie nach Lösungsbibliotheken.
Bibliothek hinzufügen	W90CE040A	Klicken Sie auf dem Formular Bibliotheken suchen auf Hinzuf.	Auf diesem Formular definieren Sie Lösungsbibliotheken.

Lösungsbibliotheken erstellen

Öffnen Sie das Formular **Bibliothek hinzufügen**.

Lösungsbibliothek definieren - Bibliothek hinzufügen

Speich. und schl. (S) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu (N) Abbrechen (L)

Bibl.-ID

Bibl.-Name *

Bibliotheksbezeichnung

Aktualisiert am/um

Aktualisiert von

Speich. und schl. (S) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu (N) Abbrechen (L)

Bibliothek hinzufügen

Bibl.-Name Geben Sie einen Namen für die Bibliothek ein.

Bibliotheksbezeichnung Geben Sie eine kurze Beschreibung der Bibliothek ein.

Zähler für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge aktualisieren

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Zähler für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge und die Ausführung des Programms **Häufig verwendete Vorschläge** (R90CE01).

Erläuterungen zu den Zählern für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge

Jeder Lösungsdatensatz enthält Kennzahlen, wie z.B. einen Zähler für angewandte und erfolgreiche Lösungsvorschläge. Mit dem Zähler für angewandte Lösungsvorschläge erhalten Administratoren einen Überblick darüber, wie häufig ein Lösungsvorschlag ausgewählt wurde, während mit dem Zähler für erfolgreiche Lösungsvorschläge ermittelt werden kann, wie häufig ein Lösungsvorschlag tatsächlich zur Lösung eines Falls oder Arbeitsauftrags beigetragen hat. Darüber hinaus wird mithilfe der Kennzahlen eine Liste der am häufigsten angewandten Lösungen für jeden Fall oder Arbeitsauftrag basierend auf dem damit verknüpften Bestandsartikel erstellt.

Zähler für erfolgreiche Lösungsvorschläge (Gelöst)

Der Zähler für erfolgreiche Lösungsvorschläge gibt an, wie viele Fälle und Arbeitsaufträge tatsächlich mit dem Lösungsvorschlag gelöst werden konnten. Dieser Wert dient ausschließlich zu Informationszwecken und soll Ihnen dabei helfen, das Potenzial einer Lösung zu bewerten. Dieser Wert wird jeweils um eins erhöht, wenn Sie einen Lösungsstatus auf **Lösung erfolgreich** setzen. Er reduziert sich um jeweils eins, wenn Sie den Status einer Lösung ändern, die zuvor als erfolgreich gewertet wurde. Der Zähler wird aktualisiert, wenn Sie das Programm **Häufig verwendete Vorschläge** (R90CE01) ausführen.

Zähler für angewandte Lösungsvorschläge (Verwendet)

Der Zähler für angewandte Lösungsvorschläge gibt an, wie vielen Fällen und Arbeitsaufträgen der Lösungsvorschlag zugewiesen wurde, unabhängig davon, ob der Lösungsvorschlag erfolgreich angewandt wurde.

Dieser Wert bietet bei der Ausführung des Lösungsassistenten zur Lösungssuche Aufschluss über die Relevanz. Der Zähler erhöht sich jeweils um eins, wenn Sie den Lösungsvorschlag mit einem Fall verknüpfen.

Programm "Häufig verwendete Vorschläge" (R90CE01) ausführen

Um auf das Programm **Häufig verwendete Vorschläge** (R90CE01) zuzugreifen, geben Sie **BV** in das Feld **Direktaufruf** und auf dem anschließend geöffneten Formular **Arbeiten mit Batch-Versionen R90CE01** in das Feld **Batch-Anwendung** ein. Da dieses Programm nur von Lösungsadministratoren ausgeführt werden kann, wird es nicht im Menü **Lösungsassistent** (G90CE0302) angezeigt.

KAPITEL 8

Fälle eingeben

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über Fälle. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Grundlegende Fallinformationen eingeben
- Fakturierungsinformationen für Fälle eingeben
- Mit Lösungen arbeiten
- Aktivitäten für Fälle eingeben
- Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen
- Anmerkungen (Anlagen) eingeben
- Aufgaben erstellen
- Formulare zur Fallhistorie verwenden
- Zugehörige Links verwenden

Erläuterungen zu Fällen

Case Management ist die wichtigste Komponente der JD Edwards EnterpriseOne Supportanwendungen. Darin können Details zu Kundenproblemen erfasst und Fälle von der Erstellung bis zur Lösung verfolgt werden.

Auf dem Formular zur Fallverwaltung (**Fall verw.**) können Sie alle Informationen zu einem Fall eingeben und überprüfen. Über die Register auf diesem Formular öffnen Sie die Programme **Fall aktualisieren** (P90CG501), **Lösungsvorschläge** (P90CG502), **Fallaktivitäten** (P90CG510) und **CRM - Fallbezogene Aktionen** (P90CG503). Mithilfe von Media-Objekten können Sie an den Fall auch interne und externe Mitteilungen oder Dokumente anhängen.

Im Programm **CRM - Fallbezogene Aktionen** haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Objekte für einen Fall zu erstellen, z.B. Kundenaufträge, Angebote, Skripte, Serviceaufträge, Wartungsaufträge, Leads und Retouren genehmigungen.

Klicken Sie auf **Zugehörige Links**, um die verschiedenen Bereiche des Falls aufzurufen und zu überprüfen. Dieser Link ermöglicht den Zugriff auf mehrere Kontakt-, Kunden-, Lieferanten-, Mitarbeiter-, Artikel-/Ausrüstungs- und Vertragsprogramme.

Mit dem Programm **Fallaktivitäten** weisen Sie anderen Teammitgliedern fallbezogene Aufgaben, um ein Kundenproblem zu lösen. Dieses Programm ist eine wichtige Komponente von JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management (CRM), in der fallbezogene Aktionen, wie Besprechungen und zu erledigende Aufgaben, verfolgt werden können. Aktivitäten werden im Kalender angezeigt.

Grundlegende Fallinformationen eingeben

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über grundlegende Fallinformationen, deren Eingabe und Voraussetzungen.

Erläuterungen zu grundlegenden Fallinformationen

Bevor Sie einen Fall verarbeiten und zusätzliche Informationen (Aktivitäten, Fakturierung und Lösungen) eingeben können, müssen Sie Basisdaten erfassen, z.B. Kunden- oder Artikelnummer. Erst dann kann eine Fallnummer vom System zugewiesen und die Fallverarbeitung gestartet werden.

Voraussetzungen

Bevor Sie einen Fall eingeben, müssen Sie:

- Die im Kapitel "Case Management-Grundlagen einrichten" beschriebenen Schritte ausführen
- Im Adressbuch angelegt und als Dienstleistungsanbieter definiert sein
- Die im Kapitel "Anbietergruppen einrichten" beschriebenen Schritte ausführen

Siehe [Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13](#).



Siehe [Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Seite 41](#).

Formulare zum Eingeben grundlegender Fallinformationen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Case Management	W17500A	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe	Auf diesem Formular suchen Sie nach Fällen.
Fall hinzufügen	W90CG504A	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management auf Hinzuf.	Auf diesem Formular geben Sie grundlegende Fallinformationen ein.

Grundlegende Fallinformationen eingeben

Öffnen Sie das Formular **Fall hinzufügen**.

Falleingabe - Fall hinzufügen  

Speich. und schl. (C)

Speich. und fortf. (V)

Speich. und neu


Abbrechen (L)

Fallnummer 14991


Kunde

Kundennummer

3334

 Lewis Enterprises

[Schnell hinzu](#)



Anrufernummer


3334

Lewis Enterprises

Rückrufe

Anrufername

MARY JOHNSON


 E-Mail-Adresse

Telefonnummer

303

555-4100


Problembeschreibung

Text2 


Courier New


10


B





U














Problem

Grund

Fall hinzufügen (1 von 2)

Details	Datumsangaben/Zeiten	Zusätzliche Informationen	Kategoriencodes
Anfangsdatum/-zeit		10/05/2005 08:07:00	Enddatum/-zeit
Fallschweregrad			
Priorität	2	Priorität	Fallstatus
Fallart	1	Persönlich	
Produktinformationen			
Ausrüstungsnummer			
Bestandsartikelnummer	2003	Cro-Moly Frame, Green	
NDL/Werk/Losnummer			
Produktmodell/-familie			
Produktkomponente		Umgebung	
Anbietergruppe			
Anbietergruppennummer	60001	Computerized Branch Exch. Prov	ACD-Nummer 2428
Sachbearbeiter	2428	Escalante, George	
Vertragsinformationen			
Vertragsnummer		Anspruchsprüfung	
Lst.-Ansp.-Prüf.	0	Nicht anspruchsberecht... Servicepaket	
Lst.-Umf.-Gruppe			

Fall hinzufügen, Details (2 von 2)

Kunde

Kundennummer

Geben Sie die Kundennummer ein.

Wenn der Kunde im System vorhanden ist, werden die entsprechenden Kundeninformationen (z.B. die Telefonnummer) abgerufen. Diese Informationen werden standardmäßig angezeigt. Standardwerte können bei Bedarf überschrieben werden.

Wenn der Kunde nicht im Adressbuch vorhanden ist, klicken Sie auf den Link **Schnell hinzu**, um den Kundendatensatz hinzuzufügen.

Rückrufe

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/CB für die Anzahl der Rückrufe zum Fall ein.

Anrufernummer

Geben Sie die Anrufernummer ein, um einen Drittanbieter mit dem Fall zu verknüpfen, z.B. einen Techniker oder Kundenservicemitarbeiter. Standardmäßig wird in diesem Feld die Kundennummer angezeigt.

Anrufername

Geben Sie den Kontaktnamen des Kunden für den Fall ein.

Wenn der Anrufer nicht im Adressbuch vorhanden ist, klicken Sie auf die Ellipse (...), um die Kontaktinformationen einzufügen.

Problem	<p>Geben Sie eine Kurzbeschreibung des Falls ein.</p> <p>Je nach Einstellung der Verarbeitungsoptionen werden die ersten 80 Zeichen des Media-Objekts als Standardvorgabe in diesem Feld angezeigt. Wenn Sie nicht mit dem Lösungsassistenten arbeiten und die Systemkonstante für den Lösungsassistenten nicht ausgewählt ist, können Sie über das Suchsymbol eine Problembeschreibung auswählen.</p> <p>Siehe <u>Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Case Management-Konstanten einrichten, Seite 14.</u></p>
Grund	<p>Geben Sie den Grund für das Kundenproblem ein.</p> <hr/> <p>Hinweis: Um weiteren Text für den Fall hinzuzufügen, geben Sie diesen in das Textfeld auf dem Formular ein. Beim Definieren von Statusregeln können Sie festlegen, wann der Text zu einem Fall geschützt ist. Ist der Text geschützt, kann der angehängte Text nicht geändert werden. Allerdings können Sie weiteren Text an geschützten Text anhängen. Dazu klicken Sie auf den Link Text anhängen. Der vorhandene Text kann nicht bearbeitet werden. Wenn die Informationen geändert werden, wird im Textbereich ein Zeitstempel hinzugefügt.</p> <hr/>
Priorität	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/PR als Fallprioritätscode ein. Zusammen mit der Tabelle F1753 legt dieses Feld die Reaktionszeit fest.
Fallstatus	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/ST für den Fallstatus ein, z.B. Offen , Aktiv usw.
Fallart	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/CT für die Fallart ein.
Ausrüstungsnummer	<p>Geben Sie einen Kennzeichnungscode für die Anlage ein. Abhängig von den Ausrüstungskonstanten können Sie z.B. eine Seriennummer eingeben. Der Code muss eines der folgenden Formate aufweisen:</p> <p>Anlagennummer: Eine automatisch zugewiesene achtstellige Kontrollnummer</p> <p>Gerätenummer: Ein 12 Zeichen langes alphanumerisches Feld</p> <p>Seriennummer: Ein 25 Zeichen langes alphanumerisches Feld</p> <p>Jede Anlage besitzt eine Anlagennummer. Mit Geräte- und Seriennummern können Sie Anlagen genauer identifizieren. Bei einem Dateneingabefeld legen Sie mit dem ersten eingegebenen Zeichen fest, ob das für das System definierte Primärformat oder eines der anderen beiden Formate verwendet wird. Ein Sonderzeichen, z.B. ein Schrägstrich (/) oder ein Sternchen (*), am Anfang des Felds kennzeichnet das verwendete Anlagennummernformat. Auf dem Formular Anlagenkonstanten weisen Sie Anlagennummernformaten Sonderzeichen zu.</p>
Bestandsartikelnummer	Geben Sie eine Nummer ein, die einem Artikel zugewiesen werden soll. Es kann sich um eine kurze oder lange Nummer bzw. um eine dritte Artikelnummer handeln.
Produktmodell/-familie	Geben Sie einen Code ein, mit dem ein Bestandsartikel einem Modell zugeordnet wird.

Hinweis: Bestandsartikelnummer, NDL/Werk/Losnummer und Produktmodell/-familie werden anhand der Ausrüstungsnummer abgerufen, die Sie im Ausrüstungsdatensatz eingerichtet haben. Wenn Sie keine Ausrüstungsnummer eingeben, werden NDL/Werk/Losnummer und Produktmodell/-familie anhand der Bestandsartikelnummer abgerufen.

Produktkomponente

Geben Sie die Komponenten einer Ausrüstungsnummer oder an einem Kundenstandort ein.

Umgebung

Geben Sie die Betriebsumgebung des Benutzers ein.

Anbietergruppennummer

Geben Sie die Anbietergruppennummer ein. Wenn Sie Routingregeln eingerichtet haben, wird der Fall automatisch aufgrund der Fallart oder generell einer bestimmten Anbietergruppe zugewiesen. Die Anbietergruppe wird aufgrund der Routingregeln zugewiesen. Wenn die Anbietergruppe manuell eingegeben oder standardmäßig von den Verarbeitungsoptionen vorgegeben wird, werden die Weiterleitungsinformationen nicht berücksichtigt.

Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt.

Beispiel: Wenn der Adressbuchnummer 4100 (TotalSolutions) die lange Adresse TOTAL zugeordnet ist und diese Adresse von den anderen Einträgen durch ein Sternchen (*) unterschieden wird (wie in den Adressbuchkonstanten festgelegt), wird der Wert 4100 angezeigt, wenn Sie ***TOTAL** in das Feld eingeben.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Case Management-Konstanten einrichten, Seite 14.

Sachbearbeiter

Geben Sie den Sachbearbeiter manuell ein, oder lassen Sie ihn anhand der Weiterleitungsinformationen oder Eskalationsroutine zuweisen, sofern die Eskalation über Qualifikationsgrade erfolgt.

Wenn Sie Fälle manuell zuweisen, geben Sie die Adressbuchnummer für den Sachbearbeiter ein.

Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt.

Wenn die Qualifikations-Eskalationsmethode verwendet wird und ein Sachbearbeiter eingegeben wurde oder aufgrund der Routingregeln angezeigt wird, der kein Mitglied der Anbietergruppe ist, wird der Fall beim Eskalationsprozess einem Mitglied der Anbietergruppe zugewiesen.

Wenn Sie Routingregeln eingerichtet haben, mit denen der Fall an einen Sachbearbeiter weitergeleitet wird, enthält dieses Feld die Standardinformationen.

Siehe Kapitel 9, Mit Eskalationen arbeiten, Seite 143.

und

Siehe Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Routinginformationen einrichten, Seite 51.

Servicepaket

Zeigt standardmäßig das Servicepaket an, wenn ein entsprechender Anspruch für den Fall besteht. Ein Servicepaket enthält die Serviceart, die Leistungsumfangsart, die Reaktionszeit und die Leistungsumfangsgruppe.

Lst.-Umf.-Gruppe

Zeigt Standardinformationen zum Servicepaket an. Die Leistungsumfangsgruppe enthält Kostencodes und die mit jedem Kostencode abgedeckten Prozentsätze.

Datumsangaben/Zeiten

Öffnen Sie das Register **Datumsangaben/Zeiten**.

Details	Datumsangaben/Zeiten	Zusätzliche Informationen	Kategoriencodes
Beginn am/um	10/05/2005	08:07:00	
Ende am/um			
Ausgeführt am/um	10/05/2005	08:07:00	Reaktionszeit 0.00
Vor Ort am/um			Zuweisungsdauer
Zugesagte Ausführung am/um			
Benutzerzeitzone	42	Mountain Time (USA und Kanada)	

Speich. und schl. (C) Speich. und fortf. (V) Speich. und neu Abbrechen (L)

Fall hinzufügen, Datumsangaben/Zeiten

Ausgeführt am/um

Geben Sie das Datum ein, an dem der Auftrag ausgeführt wird. Bei der ersten Zuweisung eines Falls werden in diesem Feld und im Feld **Beginn am/um** das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit vorgegeben.

Vor Ort am/um

Geben Sie das Datum ein, an dem der Dienstleistungsanbieter am Kundenstandort eintrifft.

**Zugesagte Ausführung
am/um**

Zeigt das vom System berechnete Datum und die Uhrzeit für die zugesagte Ausführung an.

Wenn der Fall von einem Vertrag abgedeckt ist, wird in diesem Feld das/die aktuelle Datum/Uhrzeit zuzüglich der im Vertrag garantierten Reaktionszeit angezeigt.

Wenn kein Vertrag für den Fall vorliegt, wird in diesem Feld das aktuelle Datum und die Uhrzeit zuzüglich einer garantierten Reaktionszeit, die auf Anbietergruppe und Fallart basiert, angezeigt. Dieser Wert wird mit dem zugesagten Prozentsatz multipliziert, der ebenfalls auf Anbietergruppe und Priorität basiert.

Siehe Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten, Seite 56.

und

Siehe Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten, Seite 59.

Benutzerzeitzone

Zeigt die in den Dienstleistungsanbieterinformationen im Adressbuchdatensatz definierte Zeitzone für den Benutzer an, der den Fall eingibt.

Zuweisungsdauer

Zeigt an, wie viel Zeit zwischen Falleingabe und Fallzuweisung vergangen ist.

Zusätzliche Informationen

Öffnen Sie das Register **Zusätzliche Informationen**.

Details	Datumsangaben/Zeiten	Zusätzliche Informationen	Kategoriencodes
Überg. Fallnummer	<input type="text"/>	Forderungsnummer	<input type="text"/>
Fallquelle	1 <i>Telefon</i>		
Aktionsmitteilung	<input type="text"/>		
Standortnr.	<input type="text"/>		
Serviceart	yy <i>Fall</i>	Termindatum	<input type="text"/>
Sprache	<input type="text"/>	Terminbeschreibung	<input type="text"/>
Region	<input type="text"/>		
Buchungsinformationen		HB-Kategoriencodes	
Zuständige Org.-Einheit	<input type="text"/>	Gedeckt	<input type="text"/>
Untern.	<input type="text"/>	Nicht gedeckt	<input type="text"/>
Partner			
Partnernummer	<input type="text"/>		
Partnerkontakt	<input type="text"/>		

Fall hinzufügen, Zusätzliche Informationen

Überg. Fallnummer

Geben Sie die übergeordnete Fallnummer ein, wenn der Fall einem anderen Fall untergeordnet ist oder Fälle miteinander verknüpft sind.

Forderungsnummer

Geben Sie eine Nummer ein, um den Fall mit einer eingereichten Forderung eines Endanbieters zu verknüpfen. Forderungsnummern sind häufig auf vorgedruckten Formularen angegeben.

Fallquelle

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/SC für die Fallquelle ein, z.B. Telefon, E-Mail oder Web.

Termindatum

Geben Sie das Datum ein, an dem die Transaktion gültig wird. Das Gültigkeitsdatum wird ganz allgemein verwendet. Es kann das Datum der nächsten Erhöhung, das Gültigkeitsdatum für einen Mietvertrag, einen Preis oder Kosten, eine Währung oder einen Steuersatz sein bzw. ein anderes geeignetes Datum.

Wenn Sie Termindaten eingeben, wird eine Meldung mit dem Terminatum in der Mailbox der Anbietergruppe oder des Sachbearbeiters generiert. Sie können die Terminfelder beispielsweise verwenden, wenn Sie einen Kunden nach Abschluss des Falls anrufen möchten, um sich zu vergewissern, dass das Problem tatsächlich gelöst ist.

Terminbeschreibung

Geben Sie eine anwenderspezifische Bezeichnung oder Anmerkung ein.

Zuständige Org.-Einheit	<p>Geben Sie die Einheit ein, deren Kosten verfolgt werden sollen, z.B. Lager, Projekt, Arbeitsplatz oder NDL/Werk.</p> <p>Sie können Lieferantenrechnungen, Rechnungen, Anlagen usw. Organisationseinheiten zuweisen, um Zuständigkeiten zu erfassen. Das System stellt Berichte offener Kreditoren und Debitoren nach Organisationseinheit zur Verfügung, sodass Sie z.B. Anlagen nach zuständigen Abteilungen verfolgen können.</p> <p>Unter Umständen verhindert die Organisationseinheitssicherheit die Abfrage von Organisationseinheiten, für die Sie keine Berechtigung besitzen.</p>
Gedeckt	<p>Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 41/9 ein, um das HB-Gegenbuchungskonto festzulegen, das bei der Ermittlung des Kontos verwendet werden soll, auf das der (durch Garantie oder Vertrag) gedeckte Teil der Buchungstransaktion gebucht wird. Wenn Sie kein HB-Gegenbuchungskonto angeben möchten, können Sie vier Sternchen (****) eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt dieses Feld leer, wird das HB-Gegenbuchungskonto aus dem Bestandssystem verwendet.</p>
Nicht gedeckt	<p>Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 41/9 ein, um das HB-Gegenbuchungskonto festzulegen, das bei der Ermittlung des Kontos verwendet werden soll, auf das der nicht gedeckte Teil der Buchungstransaktion gebucht wird. Wenn Sie kein HB-Gegenbuchungskonto angeben möchten, können Sie vier Sternchen (****) eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt dieses Feld leer, wird das HB-Gegenbuchungskonto aus dem Bestandssystem verwendet.</p>
Partnernummer	<p>Geben Sie die Partnernummer ein. Ein Partner kann ein Drittanbieter sein, den Sie mit einem Fall verknüpfen. Ein Beispiel wäre ein Unternehmen, das Sie mit der Lösung eines Falls beauftragen.</p>
Kategoriencodes	
Öffnen Sie das Register Kategoriencodes .	
Fallkategoriencodes und Ausrüstungskategoriencodes	<p>Überprüfen und erfassen Sie Kategoriencodes für Fälle oder Ausrüstungen. Geben Sie bei Bedarf Werte in die Kategoriencodefelder ein.</p>

Fakturierungsinformationen für Fälle eingeben

In diesem Abschnitt werden die Voraussetzungen aufgeführt und Sie erfahren, wie Sie Fakturierungsinformationen erfassen.

Voraussetzungen

Bevor Sie die Aufgaben in diesem Abschnitt ausführen, müssen Sie die zur Einrichtung der Fallfakturierung erforderlichen Aufgaben ausführen.

Siehe [Kapitel 5, Erläuterungen zur Fakturierung in Case Management, Seite 65](#).

Formular zum Eingeben von Fakturierungsinformationen für Fälle

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fakturierungsinformationen	W90CG501B	<p>Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe</p> <p>Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management einen Kunden aus, und klicken Sie auf Auswählen.</p> <p>Klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf den Link Fakt.</p>	Auf diesem Formular geben Sie Fakturierungsinformationen für Fälle ein.

Fakturierungsinformationen eingeben

Öffnen Sie das Formular **Fakturierungsinformationen**.

Hinweis: Wenn Sie eine Abfrage für einen bereits fakturierten Fall ausführen, sind u.U. einige der Felder deaktiviert.

Das Formular **Fakturierungsinformationen** wird nur angezeigt, wenn Sie die Verarbeitungsoption **Fälle fakturieren** auf dem Register **Verarbeitung** für das Programm **Fall aktualisieren** (P90CG501) aktiviert haben.

Kundeninformationen

Fakturierungs- adressnummer und Rechnungsadressnummer

Geben Sie die Adressbuchnummer für die Fakturierungs- oder Rechnungsadresse ein. Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt.

Beispiel: Wenn der Adressbuchnummer 4100 (TotalSolutions) die lange Adresse TOTAL zugeordnet ist und diese Adresse von den anderen Einträgen durch ein Sternchen (*) unterschieden wird (wie in den Adressbuchkonstanten festgelegt), wird der Wert 4100 angezeigt, wenn Sie ***TOTAL** in das Feld eingeben.

EA-Nummer

Geben Sie einen alphanumerischen Wert ein, der als Querverweis- oder Sekundärverweisnummer verwendet wird. Dies ist in der Regel die Kundennummer, die Lieferantenummer oder die Projektnummer.

Zhlg.-Bed.

Legen Sie die Zahlungsbedingungen fest, einschließlich Prozentsatz des möglichen Skontos, sofern die Rechnung vor dem Skontofälligkeitsdatum beglichen wird. Bleibt dieses Feld leer, gelten die üblichen Zahlungsbedingungen. Zum Definieren der Zahlungsbedingungen verwenden Sie das Formular **Zahlungsbedingungen ändern**. Beispiele für Zahlungsbedingungen:

Leer: Netto bei Zahlung innerhalb von 30 Tagen

001: Zahlbar in 10 Tagen mit 1 % Skonto oder in 30 Tagen netto

002: Zahlbar in 10 Tagen mit 2 % Skonto oder in 30 Tagen netto

003: Fällig am 10. jedes Monats

006: Fällig bei Erhalt

Dieser Code wird auf Kundenrechnungen gedruckt.

Zahlungsmittel

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/PY ein, um festzulegen, wie Zahlungen vom Kunden getätigt werden sollen. Beispiele:

C: Scheck

D: Wechsel/Rechnung

T: Belegloser Zahlungsverkehr

Zuständige Org.-Einheit

Geben Sie die Organisationseinheit ein, deren Kosten verfolgt werden sollen, z.B. Lager, Projekt, Arbeitsplatz oder NDL/Werk. Dieses Feld ist alphanumerisch.

Sie können Lieferantenrechnungen, Rechnungen, Anlagen usw. Organisationseinheiten zuweisen, um Zuständigkeiten zu erfassen. Das System stellt Berichte offener Kreditoren und Debitoren nach Organisationseinheit zur Verfügung, sodass Sie z.B. Anlagen nach zuständigen Abteilungen verfolgen können.

Unter Umständen verhindert die Organisationseinheitssicherheit die Abfrage von Organisationseinheiten, für die Sie keine Berechtigung besitzen.

Preisfindungsinformationen

Klicken Sie auf das Register **Preisfindungsinformationen**.

Pauschalbetrag und Zeit und Material

Legen Sie fest, ob die Serviceart als Pauschalbetrag oder nach Zeit und Material abgerechnet wird.

Kostenart

Geben Sie die einzelnen Kostenelemente für einen Artikel an. Beispiele für Kostenobjektarten:

AI: Material

BI: Direkte Lohnkosten

B2: Rüstkosten

CI: Variable Maschinengemeinkosten

C2: Feste Maschinengemeinkosten

Dx: Fremdvergabe

Xx: Zusatzgemeinkosten (z.B. Strom oder Wasser)

Zur Berechnung optionaler Zusatzgemeinkosten wird normalerweise die Kostenart Xx verwendet. Mit dieser Kostenstruktur können mit beliebig vielen Kostenkomponenten alternative Kostenberechnungen ausgeführt werden. Diese Kostenkomponenten werden anschließend automatisch mit einer der sechs anwenderspezifischen zusammenfassenden Kostenkategorien verknüpft.

Anpassungsplan

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 40/AS für den Preis- und Anpassungsplan ein. Ein Preis- und Anpassungsplan beinhaltet

Anpassungsarten, die auf einen Kunden oder einen Artikel zutreffen. Die Anpassungen werden in der im Plan festgelegten Reihenfolge vorgenommen. Mithilfe der Kundenfakturierungsanweisungen werden die Kunden mit Preis- und Anpassungsplänen verknüpft. Bei Eingabe eines Falls wird der mit der Käuferadresse verbundene Plan in den Auftrag kopiert. Dieser Plan kann auf der Header-Ebene überschrieben werden.

Preisgültigkeitsdatum Geben Sie das Datum ein, ab dem der Preis gültig ist. Anhand des Felds **Preisgültigkeitsdatum** werden der Basispreis und alle Anpassungen der erweiterten Preisfindung ermittelt. Der Wert in diesem Feld wird in Tabelle F4009 gespeichert.

Preisfindungseinheiten Geben Sie den Betrag ein, der für einen Fall fakturiert wird. Abhängig von der berechneten Belastungsart (Satzbasis des Fakturierungsartikels) ergibt der Wert in diesem Feld multipliziert mit dem Fakturierungssatz den Bruttobelastungsbetrag.

Preisfindungs-ME Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/UM für die Maßeinheit eines Betrags oder einer Menge ein. Sie können beispielsweise Barrel, Karton, Kubikmeter, Liter, Stunden usw. angeben.

Steuerpflichtig Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Fall steuerpflichtig ist. In die Felder **Steuerartencode** und **Steuersatz/Geb.** werden Standardwerte eingefügt.

Fakturierungsbeträge

Klicken Sie auf das Register **Fakturierungsbeträge**.

Währung Geben Sie die Transaktionswährung ein.

Wechselkurs Geben Sie die Zahl ein, mit der ein Fremdwährungsbetrag multipliziert oder durch die dividiert wird, um den Landeswährungsbetrag zu berechnen.

Die Zahl, die in dieses Feld eingegeben wird, darf höchstens sieben Dezimalstellen haben. Wenn mehr Dezimalstellen eingegeben werden, wird die siebte Dezimalstelle ab- bzw. aufgerundet.

Fremdwährung Beträge werden in der Landes- oder Fremdwährung angezeigt. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Beträge in der Fremdwährung anzuzeigen. Deaktivieren Sie dieses Feld, wenn Beträge in der Landeswährung angezeigt werden sollen.

Mindestbetrag Geben Sie den Mindestbetrag ein, der dem Kunden berechnet werden muss. Wenn der verrechenbare Betrag niedriger als der Mindestbetrag ist, wird automatisch statt des verrechenbaren Betrags der Mindestbetrag in Rechnung gestellt. Dieser Betrag wird in der Unternehmenswährung angegeben.

Pauschalbetrag Geben Sie den Betrag ein, der dem Kunden unabhängig von den geleisteten Arbeitsstunden oder benötigten Teilen für den Service in Rechnung gestellt wird. Der Betrag wird in der Währung angegeben, die für das Unternehmen eingerichtet ist, das die Transaktion initiiert.

Der Pauschalbetrag wird vom System aus der Anwendung **Erweiterte Preisfindung** abgerufen. Dieser Betrag kann überschrieben werden. Wenn Sie den Betrag überschreiben und zu einem späteren Zeitpunkt den ursprünglichen Standardpreis aus der Anwendung **Erweiterte Preisfindung** abrufen müssen,

	wählen Sie im Menü Formular die Option Pauschalbetrag neu bepreisen aus.
	Überprüfen Sie den fakturierbaren Betrag. Wenn Sie einen Mindest- und einen Pauschalbetrag eingegeben haben, wird der höhere von beiden als fakturierbarer Betrag verwendet.
Skonto von %	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für diesen Fall Skonto gewährt wird. Der Skonto wird dann basierend auf einem Prozentsatz des fakturierbaren Betrags berechnet.
Skontobetrag	Geben Sie den möglichen Skontobetrag an (nicht den tatsächlich abgezogenen Skontobetrag). Der berechnete Skontobetrag basiert auf dem Rechnungsbetrag und nicht auf dem Ertragsbetrag.
Steuerpflichtige Summe, Steuer und Fakturierbare Summe	Überprüfen Sie die Beträge in diesen Feldern. Der Steuerbetrag wird anhand der Felder Steuerartencode und Steuersatz/Geb. auf dem Register Preisfindungsinformationen berechnet. Der Wert Fakturierbare Summe entspricht der Summe der Felder Steuerpflichtige Summe und Steuer .
Fakturierbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
<hr/> Hinweis: Nur wenn das Kontrollkästchen Fakturierbar aktiviert ist, wird bei Ausführung des Programms Fallarbeits-tabelle generieren (R17675) ein Eintrag erstellt. <hr/>	

Mit Lösungen arbeiten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Lösungen. Darüber hinaus werden allgemeine Elemente und Voraussetzungen aufgeführt und Sie erfahren, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Fällen Lösungen zuweisen
- Lösungen senden
- Häufig angewandte Lösungen überprüfen
- Lösungen für Fälle suchen

Hinweis: Der Lösungsassistent ist eine zusätzliche Anwendung für die Verarbeitung von Fällen.

Erläuterungen zu Lösungen

Wenn Sie einen Fall eingeben oder überprüfen, können Sie über das Register **Lösungsvorschlag** im Programm **Fall verw.** auf Lösungen zugreifen und diese zuweisen. Die Anwendung **Lösungsvorschlag** bietet folgende Möglichkeiten:

- Angewandte Lösungen überprüfen
- Häufig angewandte Lösungen überprüfen
- Nach Lösungen suchen
- Lösungen per E-Mail an Kunden senden
- Neue Lösung erstellen und dem Lösungs-Repository hinzufügen

Lösungsstatus

Wenn Sie einem Fall eine Lösung zuweisen, kann diese einen der folgenden Statuswerte aufweisen:

- **IC** (In der Auswahl): Sie haben diese Lösung nicht vorgeschlagen. Die Lösung wird in der Liste der angewandten Lösungen angezeigt und kann getestet werden.
- **FR** (Lösung fehlgeschlagen): Der Anrufer oder Techniker hat die Lösung angewandt, das Problem konnte damit jedoch nicht behoben werden.
- **SR** (Lösung erfolgreich): Das Problem konnte mit der Lösung behoben werden. Nur ein Lösungsvorschlag im Raster **Angew. Lösungsvorschläge** kann für den ausgewählten Fall diesen Status aufweisen.
- **WC** (Kunde prüft): Sie haben diese Lösung vorgeschlagen, wissen jedoch nicht, ob das Problem damit behoben werden konnte.
- **WD** (Zurückgezogen): Die Lösung sollte nicht mit dem Fall verknüpft und dem Anrufer nicht empfohlen werden.

Lösungsprozess

Mit dem Lösungsassistenten können Sie Lösungen für Fälle suchen. Dabei kann nach Lösungen, Fällen, Arbeitsaufträgen und Skripten gesucht werden. Über das Register **Lösungsvorschlag** des Formulars **Fall verw.** können Sie eine einfache und eine erweiterte Suche durchführen. Die vom Lösungsassistenten zurückgegebenen Ergebnisse entsprechen den eingegebenen Suchkriterien. Für jedes Suchergebnis wird die Relevanz angezeigt. Die Suchergebnisse mit dem höchsten Relevanzwert liefern in der Regel die hilfreichsten Informationen, da sie die größte Übereinstimmung mit den eingegebenen Suchkriterien aufweisen. Folgende Suchen sind mit dem Lösungsassistenten möglich:

- Suche mit Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung

Um sicherzustellen, dass die Suchergebnisse den Text und den Fall enthalten, den Sie in den Suchkriterien eingeben, aktivieren Sie für die Suche das Kontrollkästchen **Groß-/Kleinschr.**

- Suche mit ähnlichen Wörtern

Wenn die Ergebnisse Wörter enthalten sollen, die den Suchkriterien ähnlich sind, aktivieren Sie für die Suche das Kontrollkästchen **Mit ähnlichen Wörtern.**

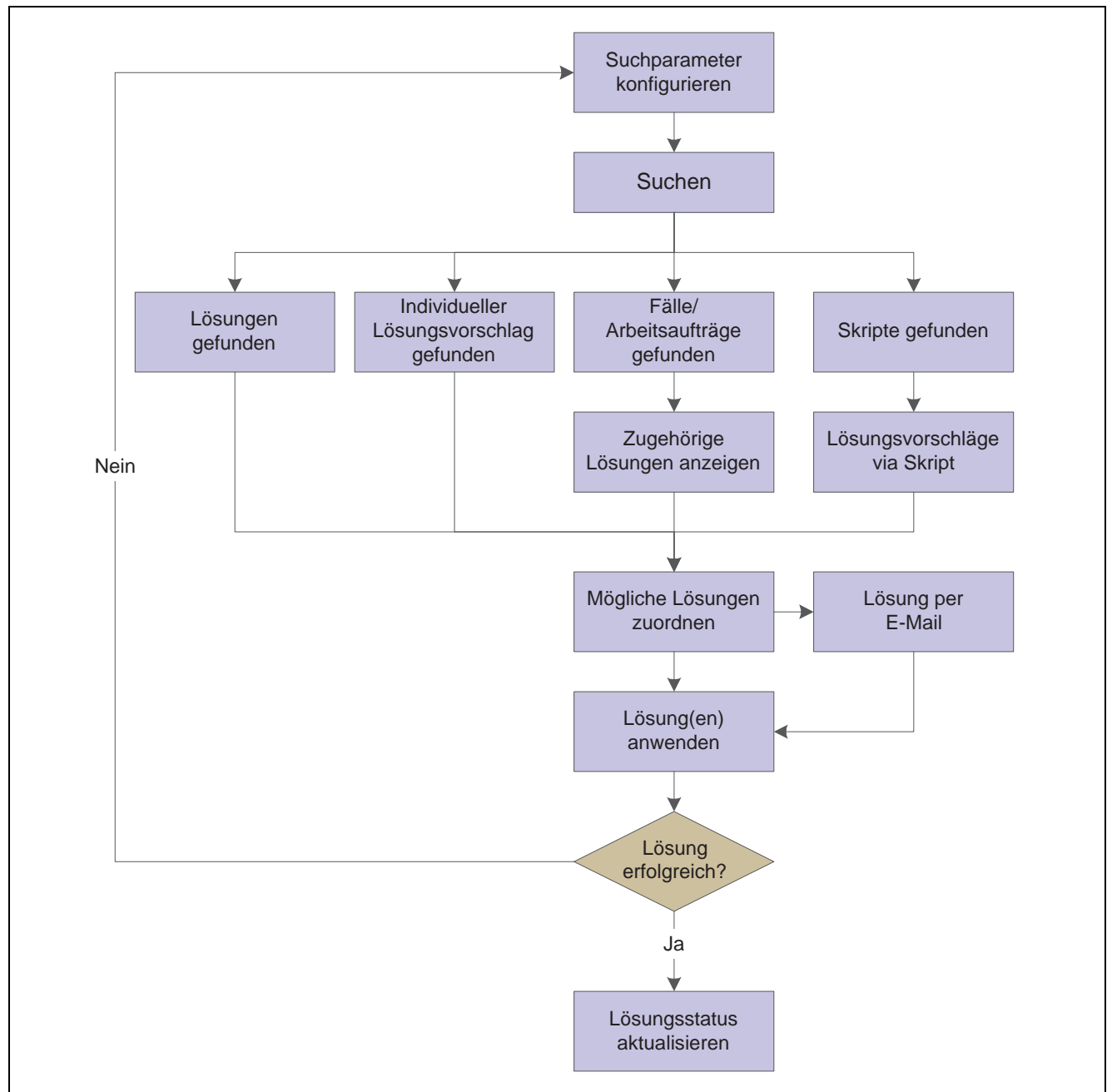
- Suche mit Platzhaltern

Sie können Sternchen (*) als Platzhalter bei der Lösungssuche verwenden. Wenn Sie z.B. Fälle suchen, die mit den Artikeln R500, R500A und R5001 verknüpft sind, geben Sie **R500*** als Suchkriterium ein.

- Suche in Media-Objekt-Text

Sie können den Text in den Anmerkungen durchsuchen, die an Fälle und Lösungen angehängt sind. Anmerkungen werden an Fälle und Lösungen als Media-Objekte angehängt.

Im folgenden Schaubild ist der Such- und Lösungsprozess für Fälle dargestellt:



Lösungssuche für Fälle

Voraussetzungen

Bevor Sie Lösungen für Fälle suchen und zuweisen können, muss ein Lösungsadministrator folgende Schritte ausführen:

- Lösungsassistenten einrichten
- Lösungsbibliotheken definieren
- Lösungen definieren
- Im Programm **Service- und Garantieverwaltungskonstanten (P17001)** festlegen, dass der Lösungsassistent für Fälle verwendet wird

Siehe auch

Kapitel 7, Lösungsassistent einrichten, Seite 105

Allgemeine, in diesem Abschnitt verwendete Elemente

Anzeige	Wählen Sie die Anzahl der anzuzeigenden Datensätze aus. Die Suche wird abgebrochen, wenn die entsprechende Anzahl erreicht ist. Wenn Sie z.B. 25 Zeilen auswählen, wird die Suche durchgeführt, bis 25 Datensätze gefunden wurden, die den unter Lösungen suchen angegebenen Suchkriterien entsprechen. Klicken Sie auf Suchen , um die Ergebnisse anzuzeigen. Wenn ein Benutzer mehr als ein Suchobjekt durchsucht (z.B. Fälle und Lösungen), wird die ausgewählte Anzahl der anzuzeigenden Datensätze für die Objekte addiert und so die maximale Anzahl der anzuzeigenden Suchergebnisse festgelegt.
Ausw.	Wählen Sie eine Lösung auf dem Formular Angewandte Vorschläge aus, um sie per E-Mail an den Kunden zu senden. Es können maximal fünf Lösungsdatensätze gleichzeitig ausgewählt werden. Wenn Sie Fällen auf den Formularen Häufig angewandt und Suchen Lösungen zuweisen, werden diese Lösungen im Raster Angew. Lösungsvorschläge auf dem Formular Angewandte Vorschläge angezeigt.
ID	Klicken Sie auf den Link ID , um einen in den Suchergebnissen enthaltenen Datensatz zu überprüfen oder auszuführen. Wenn z.B. auf dem Formular Häufig angewandt Lösungen angezeigt werden, klicken Sie auf den Link ID , um Details zum Lösungsdatensatz anzuzeigen. Wenn Sie auf dem Formular Erweiterte Suche auf die ID klicken, werden Details zu Lösungen, Arbeitsaufträgen und Fällen angezeigt. Wenn Sie nach Skripten suchen, können Sie das Skript durch Klicken auf die Skript-ID ausführen.
Lösungsnr.	Geben Sie die eindeutige Nummer ein, die der Lösung im Lösungsassistenten zugewiesen wurde. Geben Sie auf dem Formular Angewandte Vorschläge eine Lösungsnummer ein, und klicken Sie auf Lösung zuweisen , um dem Fall die Lösung zuzuweisen.
Lösungsübersicht	Geben Sie in dieses Feld zusammenfassende Informationen zur Lösung ein, um nach möglichen Lösungen zu suchen. Dieses Feld definieren Sie, wenn Sie Lösungen für die Durchführung von Suchen einrichten.

Formular zum Arbeiten mit Lösungen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Suchen Sie einen Fall, und wählen Sie ihn aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallinformationen.

Lösungen für Fälle zuweisen

Öffnen Sie das Formular **Fall verw.** Klicken Sie auf das Register **Lösungsvorschlag**.

Falleingabe - Vorschläge verwalten i ?

KONTAKT: LEWIS ENTERPRISES 303 555-4100 FALL: 34
 PROBLEM: TIRE REPLACEMENT STATUS: Abgeschlossen

Fall **Lösungsvorschlag** Aktivitäten Zugehörige Aktionen Anlagen

Angewandte Vorschläge

Schließen

Angew. Lösungsvorschläge

Lösung

Lösungsstatus: SR Lösung erfolgreich Resolution Failed

Lösungsübersicht: How to change a flat tire

Lösungsdetails: In order to fix a flat tire, you must purchase a tube repair kit. Follow the instructions in the kit, and using the tools provided you will be back on your way in not time at all.

Vorschläge verwalten (1 von 2)

Lösung zuweisen

Lösungsnr.:

Datensätze 1 - 1 + -

Ausw.	Lösungs-nr.	Lösungsübersicht	Status	Statusbeschreibung	Geändert am
<input type="checkbox"/>	5	How to change a flat tire	SR	Lösung erfolgreich	10/19/2004 19:26

Änd. speichern (V) Änd. rückg. (U) Ausgew. Lösung(en) senden (M)

Vorschläge verwalten (2 von 2)

Auf diesem Formular können Sie die Lösungen anzeigen, die Fällen zugewiesen wurden, und auf die E-Mail-Anwendung zugreifen, um Lösungen an Kunden zu senden. Lösungen können auf den Formularen **Suchen**, **Häufig angewandt** und **Neu erst.** zugewiesen werden. Um die Liste der Lösungen anzuzeigen, die dem Fall zugewiesen wurden, und bestimmte Lösungen an den Kunden zu senden, müssen Sie jedoch immer das Formular **Angewandte Vorschläge** verwenden.

Lösungsstatus

Geben Sie **SR** (Lösung erfolgreich) in das Feld **Lösungsstatus** für den Datensatz eines angewandten Lösungsvorschlags ein. Dieses Feld wird vom

System ausgefüllt. Der Wert wird standardmäßig aus dem Feld **Status** des aktualisierten Lösungsdatensatzes im Raster **Angew. Lösungsvorschläge** übernommen.

Lösungsübersicht

Geben Sie **SR** (Lösung erfolgreich) in das Feld **Lösungsstatus** für den Datensatz eines angewandten Lösungsvorschlags ein. Dieses Feld wird vom System ausgefüllt. Der Wert wird standardmäßig aus dem Feld **Lösungsübersicht** des aktualisierten Lösungsdatensatzes im Raster **Angew. Lösungsvorschläge** übernommen.

Lösungsdetails

Geben Sie **SR** (Lösung erfolgreich) in das Feld **Lösungsstatus** für den Datensatz des angewandten Lösungsvorschlags ein. Dieses Feld wird vom System ausgefüllt. Der Wert wird standardmäßig aus dem Feld **Details** des aktualisierten Lösungsdatensatzes im Raster **Angew. Lösungsvorschläge** übernommen.

Status

Wählen Sie einen Lösungsstatus aus der UDC-Liste 90CE/AS aus. Die in der Liste angezeigten Lösungsvorschläge erhalten zunächst den Status **IC** (In der Auswahl).

Um anzugeben, dass ein Lösungsvorschlag erfolgreich angewandt wurde, geben Sie **SR** (Lösung erfolgreich) in das Feld **Status** des entsprechenden Datensatzes ein. Wenn Sie **SR** eingegeben haben, werden die Felder **Lösungsstatus**, **Lösungsübersicht** und **Lösungsdetails** aktualisiert. Sobald ein Lösungsvorschlag mit dem Status **SR** zugewiesen ist, können Sie den Status anderer Lösungsvorschläge nicht mehr ändern.

Wenn sich nach dem Zuweisen des Status **SR** herausstellt, dass ein Lösungsvorschlag doch nicht zur Behebung eines Problems geeignet ist, klicken Sie auf **Resolution Failed** (Lösung fehlgeschlagen). Daraufhin wird der Lösungsvorschlag im Raster mit dem Status **FR** (Lösung fehlgeschlagen) angezeigt. Sie können dem Fall dann einen anderen Lösungsvorschlag zuweisen und den Status der anderen Lösungen bearbeiten, einschließlich der Lösung, die als fehlgeschlagen angegeben ist.

Hinweis: Wenn Sie einem Fall eine erfolgreiche Lösung zugewiesen haben, wird der Fallstatus auf **999** (abgeschlossen oder geschlossen) gesetzt. Öffnen Sie den Fall erneut, indem Sie das Feld **Fallstatus** auf dem Formular **Fall aktualisieren** entsprechend ändern, um den Lösungsstatus zu ändern.

Lösungen senden

Öffnen Sie das E-Mail-Formular, indem Sie bis zu fünf Lösungsvorschläge auswählen und auf **Ausgew. Lösung(en) senden** klicken.

Sie können Lösungen an Verteilerlisten oder Einzelpersonen senden, die im System eingerichtet sind, oder externe E-Mail-Adressen hinzufügen, um die Lösungen an andere Kontakte weiterzuleiten. Um das E-Mail-Formular aufzurufen, wählen Sie die gewünschten Lösungen auf dem Formular **Angewandte Vorschläge** aus und klicken auf **Ausgew. Lösung(en) senden**.

Wenn Sie Fällen Lösungen zuweisen, müssen Sie zuerst auf **Änd. speichern** klicken. Erst dann wird die Schaltfläche **Ausgew. Lösung(en) senden** angezeigt. Die E-Mail-Adresse des für den Fall angegebenen Kontakts wird standardmäßig im Raster **Externe E-Mail** der E-Mail-Anwendung angezeigt.

Detail

Aktivität für Kontakte erstellen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um für den Kontakt eine Aktivität im Aktivitätenprogramm zu erstellen. Siehe <u>Kapitel 8, Fälle eingeben, Aktivitäten für Fälle eingeben, Seite 134.</u>
Text	Geben Sie zusätzlichen Text ein, oder bearbeiten Sie den Standardtext. Die E-Mail-Nachricht enthält diesen Text.
E-Mail-Gruppenliste	Wählen Sie eine Gruppe aus. Wenn Sie E-Mail-Verteilerlisten eingerichtet haben, klicken Sie auf E-Mail-Grp. hinz. , um weitere Gruppen zu suchen und auszuwählen, die Details der ausgewählten Lösungsdatensätze erhalten.
Personenliste	Wählen Sie die Personen aus, an die der Lösungsvorschlag gesendet werden soll. Wenn Einzelpersonen im System eingerichtet sind, klicken Sie auf Person hinzu , um Einzelpersonen zu suchen und auszuwählen.
Externe E-Mail	Geben Sie weitere E-Mail-Adressen ein, um die Lösungsvorschläge auch an Personen zu senden, die nicht in der Gruppen- oder Personenliste enthalten sind. Standardmäßig wird die E-Mail-Adresse des Fallkontakts angezeigt.

Häufig angewandte Lösungen überprüfen

Öffnen Sie das Formular **Häufig angewandt**, indem Sie auf dem Register **Lösungsvorschlag** auf den Link **Häufig angewandt** klicken.

Auf diesem Formular suchen Sie Lösungen, die mit einem Artikel verknüpft sind. Wenn Sie auf dem Formular **Fall verw.** einen Wert in das Feld **Bestandsartikelnummer** eingeben, wird auf dem Formular **Häufig angewandt** eine Liste der Lösungen angezeigt, die erfolgreich für Fälle oder Arbeitsaufträge verwendet wurden, die dieselbe Artikelnummer enthalten wie der aktuelle Fall. Die Lösungsvorschläge werden nach der Gesamtzahl der gelösten Fälle und Arbeitsaufträge in absteigender Reihenfolge angezeigt.

Wenn keine Ergebnisse auf dem Formular angezeigt werden, kann nicht nach weiteren Lösungen gesucht werden. Falls der Artikel mit mehreren Lösungen verknüpft ist, können Sie die Ergebnisse jedoch über die QBE-Zeile einschränken.

Gelöst	Geben Sie eine Zahl ein, um nach einer bestimmten Anzahl von erfolgreichen Lösungen zu suchen. Dieses Feld zeigt an, für wie viele Fälle und Arbeitsaufträge der Lösungsvorschlag erfolgreich angewandt wurde.
---------------	--

Lösungen für Fälle suchen

Öffnen Sie das Formular **Fall verw.** Klicken Sie auf dem Register **Lösungsvorschlag** auf den Link **Suchen**.

Sie können eine einfache oder eine erweiterte Suche durchführen. Über den Link **Suchen** wird das Standardformular für die einfache Suche geöffnet.

Einfache Suche

Lösung suchen	Wählen Sie die Kriterien für die Ausführung der Suche aus, und geben Sie den Text ein, mit dem nach der Lösung gesucht werden soll. Die Felder Lösungsübersicht , Lösungsdetails und Fehlerbeschreibung werden nach diesem Text durchsucht.
----------------------	--

Groß-/Kleinschr.	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Groß-/Kleinschreibung bei den eingegebenen Suchkriterien berücksichtigt werden soll.
Mit ähnlichen Wörtern	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn auch Ergebnisse ausgegeben werden sollen, die Wörter enthalten, die den Suchkriterien ähnlich sind.
Relevanz	Dieser Wert zeigt an, welcher Lösungsvorschlag die meisten Übereinstimmungen mit den Suchkriterien aufweist. Die Relevanzwerte werden als Ganzzahlen von 0 bis 100 angezeigt. Die Ergebnisse mit dem höchsten Relevanzwert sind in der Regel am hilfreichsten.

Erweiterte Suche

Öffnen Sie das Formular **Erweiterte Suche**, indem Sie auf den Link **Erweiterte Suche** klicken.

Wählen Sie den Bereich des Formulars aus, dessen Suchfelder aktiviert werden sollen. Sie können nach mehreren Bereichen suchen. Aktivieren Sie beispielsweise die Optionen **Fall** und **Lösung**, um die Suche in beiden Bereichen durchzuführen. Die Suche muss in einer Transaktion erfolgen. Die Ergebnisse werden nicht kombiniert, wenn Sie zuerst die Lösungen und danach die Fälle durchsuchen.

Alle Bereiche werden mit der UND-Logik durchsucht.

Artk.	Geben Sie im gewünschten Bereich eine Artikelnummer ein, um nach Lösungen, Skripten, Fällen oder Arbeitsaufträgen zu suchen, die mit diesem Artikel verknüpft sind.
Bibliothek	Geben Sie eine Lösungsbibliothek ein. Beim Einrichten von Lösungen können Sie Bibliotheken erstellen, um die Lösungen darin zu gruppieren und somit besser zu organisieren.
Datensatzbeschr.	Überprüfen Sie die Datensatzart. Dieses Feld gibt an, ob es sich bei dem Ergebnis um einen Fall, einen Arbeitsauftrag, eine Lösung oder ein Skript handelt. Nur Fällen können Lösungen zugewiesen werden. Über das Feld ID können Sie jedoch auf Datensätze von Arbeitsaufträgen, Fällen oder Skripten zugreifen, um die Lösung zu ermitteln. Über dieses Feld können Sie Skripte suchen und ausführen. Wenn Sie ein Skript ausführen, wird auf dem Register Zugehörige Aktionen eine Skriptinstanz erstellt.
Fallanm.	Geben Sie Text in dieses Feld ein, wenn Text-Media-Objekte zu Fällen durchsucht werden sollen. Um beispielsweise nach Fällen mit dem Wort "Fahrrad" im angehängten Media-Objekt zu suchen, geben Sie in dieses Feld Fahrrad ein.
Lösungsanm.	Geben Sie Text in dieses Feld ein, wenn Text-Media-Objekte zu Lösungen durchsucht werden sollen. Um beispielsweise nach Lösungen mit dem Wort "Fahrrad" im angehängten Media-Objekt zu suchen, geben Sie in dieses Feld Fahrrad ein.

Siehe auch

[Kapitel 8, Fälle eingeben, Grundlegende Fallinformationen eingeben, Seite 114](#)

[Kapitel 6, Skripte einrichten und verwalten, Seite 69](#)

[Kapitel 8, Fälle eingeben, Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen, Seite 135](#)

[Kapitel 7, Lösungsassistent einrichten, Seite 105](#)

Aktivitäten für Fälle eingeben

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Aktivitäten. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie Aktivitäten für einen Fall erfassen.

Erläuterungen zu Fallaktivitäten

Häufig können Mitarbeiter Kundenprobleme nur lösen, wenn sie anderen Teammitgliedern Aufgaben zuweisen. Mit Aktivitäten werden fallbezogene Aktionen, wie Besprechungen und zu erledigende Aufgaben, verfolgt. Aktivitäten werden im Kalender angezeigt und ermöglichen Benutzern die Verwaltung ihrer täglichen Aktivitäten. Um die Fallverwaltung zu optimieren, können Sie mithilfe des Programms **Fallaktivitäten** Aktivitäten (z.B. Mitteilungen oder Kalendereinträge) hinzufügen. Dieses Programm rufen Sie über ein Register auf dem Formular **Fall verw.** auf.

Formulare zum Eingeben von Aktivitäten für Fälle

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management den Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallinformationen.
Aktivitäten verwalten	W90CG510B	Klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf das Register Aktivitäten . Alternativ dazu können Sie Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01) , Aktivität wählen.	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallaktivitäten.
Aktiv. hinzuf.	W01301B	Klicken Sie auf dem Formular Aktivitäten verwalten auf Hinzuf.	Auf diesem Formular fügen Sie Fallaktivitäten hinzu.

Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über zugehörige Aktionen und die Formulare, auf denen Aktionen mit Fällen verknüpft werden.

Erläuterungen zu zugehörigen Aktionen

Folgende Objekte können mit einem Fall verknüpft werden:

- Wartungsaufträge
- Kundenaufträge
- Leads
- Angebote
- Skripte
- Retouren genehmigungen
- Arbeitsaufträge

Mit dem Programm **CRM - Fallbezogene Aktionen** (P90CG503) erstellen und verknüpfen Sie Objekte, wie Kundenaufträge, Angebote, Arbeitsaufträge, Wartungsaufträge, Leads, Skripte und Retouren genehmigungen, mit einem Fall. Über Links auf dem Formular können Sie Änderungsformulare für diese zugehörigen Aktionen öffnen. Die Verknüpfungen mit dem Fall werden in der Tabelle F90CG503 mit Fall- oder Arbeitsauftragsnummer, Zuordnungsart, Leadnummer, RMA-Nummer und Skript-ID gespeichert.

Skripte mit Fällen verknüpfen

Wenn in der Organisation mit Skripten gearbeitet wird, können Sie das Programm **Skriptlaufzeit** (P90CF180) als Leitfaden zur Lösung verwenden. Bei einem Skript handelt es sich um vordefinierte Fragen oder Bemerkungen, die in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet und zur Abfrage von Informationen hilfreich sind. Sie können mit Verzweigungs- oder linearen Skripten nach einer Lösung für einen aktiven Fall suchen.

Bei Verwendung von Verzweigungsskripten werden basierend auf den erhaltenen Antworten unterschiedliche Fragen angezeigt. Bei Verwendung von linearen Skripten sind die Fragen und Antworten unabhängig von den zuvor erhaltenen Antworten immer gleich. Mithilfe von Skripten können Sie die richtige Lösung für einen Fall finden.

Über die Register **Zugehörige Aktionen** oder **Lösungsvorschlag** können Sie auf Skripte zugreifen.

Siehe auch

[Kapitel 8, Fälle eingeben, Mit Lösungen arbeiten, Seite 126](#)

[Kapitel 6, Skripte einrichten und verwalten, Seite 69](#)

Formulare zum Verknüpfen von Aktionen mit Fällen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management den Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallinformationen.
Zugeh. Aktionen verwalten	W90CG503B	Klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf das Register Zugehörige Aktionen .	Auf diesem Formular geben Sie zugehörige Aktionen ein, wie Wartungs-, Arbeits- oder Kundenaufträge, Leads, Angebote, Retouren genehmigungen und Skripte.

Siehe auch

[Kapitel 6, Skripte einrichten und verwalten, Seite 69](#)

[Kapitel 8, Fälle eingeben, Mit Lösungen arbeiten, Seite 126](#)

Anmerkungen (Anlagen) eingeben

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Anmerkungen und die Formulare, auf denen Sie Anmerkungen eingeben.

Erläuterungen zu Anmerkungen

Auf dem Formular **Externe/Interne Anlagen verwalten** geben Sie Anmerkungen zu Fällen ein. Sie können angeben, ob es sich um externe Anmerkungen (die sowohl Kunden als auch innerhalb der Organisation angezeigt werden) oder interne Anmerkungen (die nur innerhalb der Organisation angezeigt werden) handelt. Anschließend können Sie Kundenberichte definieren, in denen nur externe Anmerkungen enthalten sind.

Formular zum Eingeben von Anmerkungen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Externe Anlagen verwalten	W90CG509A	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management den Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen . Klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf das Register Anlagen .	Auf diesem Formular geben Sie interne und externe Anmerkungen ein.

Aufgaben erstellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Aufgaben und deren Erstellung.

Erläuterungen zu Aufgaben

Eine Aufgabe ist eine Aktion, die für einen Fall ausgeführt wird. Einem Fall können mehrere Aufgaben hinzugefügt werden. Einer Aufgabe kann auch eine Anlage mit detaillierten Informationen hinzugefügt werden. Wenn Sie eine Aufgabe ausgeführt haben, müssen Sie sie schließen. Aufgabe und Fall sind voneinander getrennt und können unabhängig voneinander geschlossen werden. Sie können beispielsweise eine Aufgabe abschließen, den Fall jedoch weiterhin offen lassen.

Ein Fall kann nicht mehreren Benutzern zugewiesen werden. Allerdings können Sie die mit dem Fall verknüpften Aufgaben mehreren Personen zuweisen und eine Person als Eigentümer des Falls festlegen. Aufgaben können bei Bedarf anderen Benutzern zugewiesen werden, die bei der Lösung des Falls behilflich sind.

Formulare zum Erstellen von Aufgaben

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Aufgaben	W17504A	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Case Management den Fall und anschließend im Menü Zeile die Option Arbeiten mit Aufgaben aus.	Auf diesem Formular arbeiten Sie mit Fallaufgaben.
Aufgaben ändern	W17504B	Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit Aufgaben auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie Aufgaben ein und weisen sie Fällen zu. Hinweis: Sie können an Fälle auch Aufgaben anhängen. Dazu klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf den Link Zugehörige Links .

Aufgaben erstellen

Öffnen Sie das Formular **Aufgaben ändern**.

Falleingabe - Aufgaben ändern i ?

Arbeiten mit Case Management | Arbeiten mit Aufgaben | **Aufgaben ändern**

OK Abbrechen (L) Formular Zurück Weiter Extras

Fallnummer * 12 CL Aufgabennum... 1

Problem **TIRE REPLACEMENT**

Kunde 3334 *Lewis Enterprises*

Anruf von LEWIS ENTERPRISES

Telefonnummer 303 555-4100

E-Mail-Adresse

Beschreibung * Aufgabe 2 Priorität 2 *Priorität*

Anbietergruppe * 60006 *Phone Software* Status 100 *Offen*

Sachbearbeiter

Erinnerungsdatu... 10/05/2005 Anfangsdatum 10/05/2005 Enddatum

Text1

Courier New 10 B / U

10/05/2005 10:22:47 1001 42 Mountain Time (US & Canada)

Aufgaben ändern

Fallnummer

Geben Sie die Fallnummer ein. Die Werte in den Feldern **Problem**, **Kunde** und **Anruf von** werden standardmäßig aus dem Fall übernommen.

Beschreibung

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/TN für die Aufgabe ein.

Anbietergruppe

Geben Sie die Nummer der Anbietergruppe ein, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.

Sachbearbeiter

Geben Sie die Adressbuchnummer ein, um die Aufgabe einem Sachbearbeiter zuzuweisen.

Wenn Sie auf den Assistenten klicken, wird das Formular **Bearbeiter für Fall auswählen** geöffnet, auf dem Sie eine Verteilerliste auswählen können. Nach einzelnen Adressbuchdatensätzen kann nicht gesucht werden.

Formulare zur Fallhistorie verwenden

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Fallhistorie und die Formulare, auf denen Informationen zur Fallhistorie angezeigt werden.

Erläuterungen zur Fallhistorie

Öffnen Sie die Formulare zur Fallhistorie, um Änderungen der Fallinformationen, z.B. von Anrufern, Sachbearbeitern, Anbietergruppen usw., zu überprüfen. Auf dem Formular **Arbeiten mit Fallhistorie** können Sie über das Menü **Formular** Fehleranalyseinformationen für Fälle, Arbeitsaufträge und CTIs aufrufen.

Formulare zum Anzeigen der Fallhistorie

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Fallhistorie	W17500A	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Suchen Sie einen Fall, und wählen Sie ihn aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallinformationen. Klicken Sie auf den Link Historie , um die Fallhistorie zu überprüfen.
Arbeitsplatz	W012503F	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallhistorie im Menü Formular die Option Arbeitsplatz aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie Arbeitsplatzinformationen.
Arbeiten mit der Fehleranalyse	W17766C	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallhistorie im Menü Formular die Option Fehleranalyse aus.	Auf diesem Formularüberprüfen Sie Fehleranalyseinformationen.
CTI-Benutzeroberfläche	W00094B	Wählen Sie auf dem Formular Arbeiten mit Fallhistorie im Menü Formular die Option CTI aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie CTI-Informationen. Siehe Kapitel 10, Mit Computer Telephony Integration (CTI) arbeiten , Seite 149.

Zugehörige Links verwenden

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die zugehörigen Links und die Formulare, über die Sie auf die zugehörigen Links zugreifen.

Erläuterungen zu zugehörigen Links

Über den Link **Zugehörige Links** im Programm **Fall verw.** können Sie alle Bereiche eines Falls angeben, die Sie überprüfen möchten. Dieser Link ermöglicht den Zugriff auf mehrere Kontakt-, Kunden-, Lieferanten-, Mitarbeiter-, Artikel/ Ausrüstungs- und Vertragsprogramme.

Formular zum Anzeigen der zugehörigen Links

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Suchen Sie einen Fall, und wählen Sie ihn aus.	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fallinformationen. Klicken Sie auf den Link Zugehörige Links , und wählen Sie die gewünschte Anwendung aus.

KAPITEL 9

Mit Eskalationen arbeiten

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Fälle eskalieren (weiterleiten)
- Falleskalationen über Qualifikation verwalten

Fälle eskalieren (weiterleiten)

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Eskalation über Benachrichtigung und über Qualifikation sowie über Voraussetzungen.

Auf dem Register **Fall** des Programms **Service- und Garantieverwaltungskonstanten** (P17001) legen Sie den gewünschten Eskalationsweg fest.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Seite 13.

Erläuterungen zur Eskalation über Benachrichtigung

Mit den Workflow-Tools im JD Edwards EnterpriseOne System können Sie die Falleskalation optimieren und die betreffenden Personen darüber informieren, dass der Fall eskaliert wurde. Sie haben die Möglichkeit, E-Mail-Nachrichten zu senden, wenn ein Fall nicht innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums geschlossen wurde. Auf diese Weise werden Aufgaben, deren Abwicklung traditionell auf Papier erfolgte, mit einem E-Mail-Prozess im gesamten Netz automatisiert.

Definieren Sie Workflow-Strukturen für die einzelnen Anbietergruppen, Prioritäten und Eskalationsebenen. Die Workflow-Strukturen lassen nur eine Adressnummer pro Eskalationsebene zu. Um die Eskalationsmitteilung an mehrere Personen zu senden, müssen Sie eine Verteilerliste erstellen und die darin enthaltene Gruppe auf der gewünschten Eskalationsebene angeben.

Wenn Sie einen Fall in die Datenbank aufnehmen, wird im Programm **Arbeitsplatz** (P012503) eine Mitteilung generiert. Diese Mitteilung wird in die Mailbox der Anbietergruppe oder des Sachbearbeiters gestellt. Wenn Sie Routingregeln definiert haben, wird der Fall der Anbietergruppe bzw. Person zugewiesen, die Sie in den Regeln angegeben haben. Sobald die Anbietergruppe zugeordnet ist, wird das/die zugesagte Datum/Uhrzeit berechnet. Dazu werden die berechtigten Datensätze (Serviceverträge) und nicht berechtigten Datensätze (Fallart- und Prioritätsdatensätze), Arbeitstagekalender und Schwellenstunden analysiert. Abhängig von den für die Anbietergruppe eingerichteten Einstellungen, der Fallart und den im Programm **Arbeiten mit Anbietergruppen** (P17506) definierten Prioritätsinformationen werden Eskalationsdatum und -uhrzeit sowie die Eskalationsebene 1 im Falldatensatz eingefügt. Alle Berechnungen zu Eskalationsdatum/-uhrzeit basieren auf dem/der zugesagten Datum/Uhrzeit, die anhand der Anbietergruppen- oder Vertragsinformationen berechnet werden. Wenn Sie das Programm **Eskalationsverarbeitung** (R17680) ausführen, wird nach Fällen gesucht, die eine Eskalation erfordern.

Nach Ablauf der Eskalationszeit kann die Priorität des Falls erhöht und eine entsprechende Mitteilung an die Mitglieder der Anbietergruppe (Verteilerliste) bzw. den Sachbearbeiter gesendet werden, je nachdem, ob der Fall einer Anbietergruppe oder einer Einzelperson zugewiesen ist. Das System aktualisiert automatisch die Eskalationsebene des Falls und wartet auf eine Statusänderung, die nächste Eskalationsebene oder eine Benachrichtigung. Für jede Eskalationsebene wird zur Berechnung des Eskalationsintervalls der Eskalationsprozentsatz verwendet, der in der Tabelle F1753 definiert ist, sowie die für den Abschluss verbleibende Zeit. Wenn Sie den Fall abschließen oder das Ende der Eskalationsebenen erreichen, kann der Fall nicht weiter eskaliert werden.

Erläuterungen zur Eskalation über Qualifikationsgrad

Wenn Sie Fälle über Qualifikationsgrade eskalieren und Routingregeln eingerichtet haben, wird dem Fall basierend auf den erstellten Routingregeln eine Anbietergruppe und ein Sachbearbeiter zugewiesen. Sobald die Anbietergruppe zugeordnet ist, wird das/die zugesagte Datum/Uhrzeit berechnet. Dazu werden die berechtigten Datensätze (Serviceverträge) und nicht berechtigten Datensätze (Fallart- und Prioritätsdatensätze), Arbeitstagekalender und Schwellenstunden analysiert. Die Eskalationsroutine weist dem Fall anschließend unter Berücksichtigung von Arbeitsauslastung und Qualifikationsgrad das erste Mitglied der Anbietergruppe zu.

Wenn ein Sachbearbeiter, der dieser Anbietergruppe angehört, dem Fall manuell oder aufgrund der Routingregeln zugewiesen wurde, ist dieser Sachbearbeiter bis zum Ablauf des Eskalationsintervalls für den Fall zuständig. Die erste Zuweisung erfolgt nicht durch die Eskalationsroutine. Der erste Sachbearbeiter ist in der Regel das Mitglied der Anbietergruppe mit dem niedrigsten Qualifikationsgrad und den wenigsten zugewiesenen Fällen.

Bei der Falleingabe werden die Ereignisse für den Eskalationsstart, Eskalationswarnungen und die Eskalation selbst berechnet. Anhand der Werte in den Tabellen F1753 und F90CG506 werden Fälle den zuständigen Anbietergruppenmitgliedern zugewiesen und verarbeitet. In der Tabelle F90CG506 sind die Sachbearbeiter und Qualifikationsgrade gespeichert, in der Tabelle F1753 die Eskalationsprozentsätze. Diese Werte bestimmen, wann und wie lange ein Mitglied der Anbietergruppe einen Fall bearbeitet.

Anhand der Werte in der Tabelle F1753 wird der Fall an die Mitglieder der Anbietergruppe eskaliert, bis der Fall den Status **Abgeschlossen** erreicht oder keine weiteren Mitarbeiter auf der Liste der Anbietergruppenmitglieder vorhanden sind. Das Mitglied mit dem höchsten Qualifikationsgrad bleibt als Sachbearbeiter zugewiesen, wenn in der Anbietergruppe nicht genügend Mitarbeiter für die Eskalation des Falls zur Verfügung stehen. Der Manager der Anbietergruppe erhält Überfälligkeitsbenachrichtigungen für alle ungelösten Fälle.

Beispiel für eine Eskalation über Qualifikationsgrade

In diesem Beispiel wird Anbietergruppe 1 ein Fall mit der Priorität **Kritisch** zugewiesen.

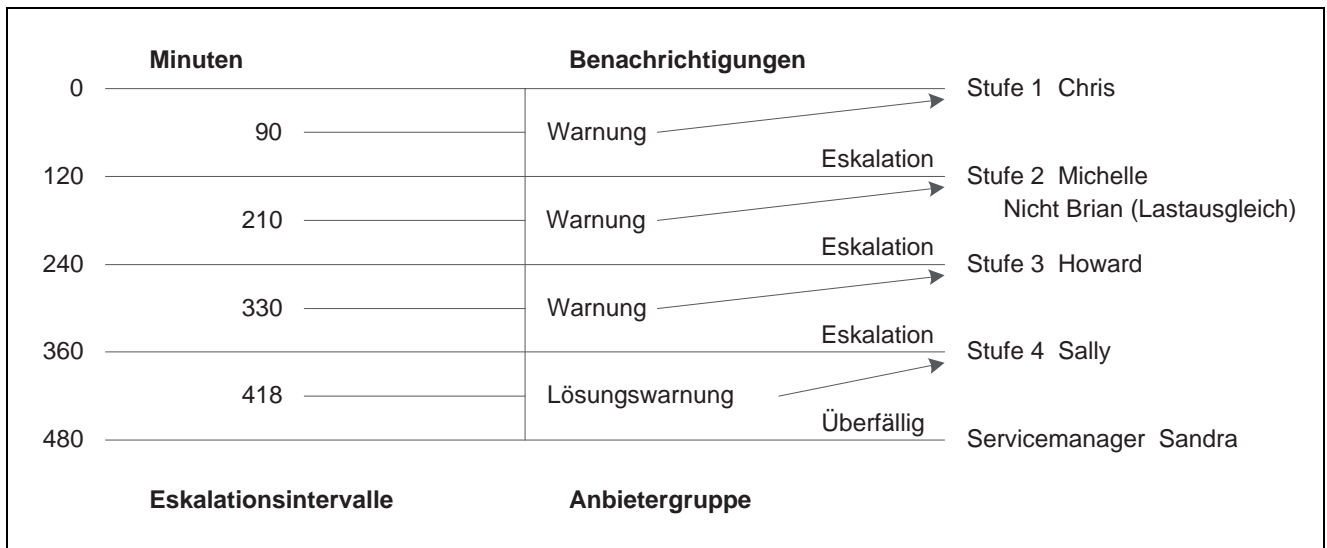
Die Tabelle F1753 enthält die Eskalationswerte für diese Fallpriorität (Kritisch) und die Anbietergruppe:

- Eskalationsprozentsatz: **25**
- Eskalationswarnungsprozentsatz: **25**
- Lösungswarnungsprozentsatz: **13**

Mit folgender Formel wird berechnet, dass zur Bearbeitung des Falls acht Stunden (oder 480 Minuten) zur Verfügung stehen:

(Zugesagt(s) Datum/Uhrzeit) – (Datum/Uhrzeit der Fallerstellung)

Das folgende Schaubild veranschaulicht, wie der Fall mithilfe des Qualifikations-Eskalationswegs verarbeitet wird:



Eskalationsverarbeitung mit Qualifikationsgraden

Jedes Mitglied der zugewiesenen Anbietergruppe hat 120 Minuten Zeit für die Bearbeitung, bevor der Fall an den Mitarbeiter mit dem nächsten Qualifikationsgrad eskaliert wird. Aufgrund der Arbeitsauslastung wird der Fall nicht dem Mitarbeiter Brian zugewiesen. Wenn noch 30 Minuten im Eskalationsintervall verbleiben, wird eine Eskalationswarnung an den aktuellen Sachbearbeiter gesendet. Eine Lösungswarnung wird generiert, wenn noch 62 Minuten zur Lösung des Falls verbleiben. In diesem Szenario erhält Sally diese Warnungsmeldung. Wenn es nicht gelingt, den Fall im zugesagten Zeitraum zu lösen, wird der ungelöste Fall an die Servicemanagerin Sandra weitergeleitet.

Voraussetzungen

Wenn Sie den Benachrichtigungs-Eskalationsweg verwenden, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Workflow-Modeler muss installiert sein, damit Sie den Eskalations-Workflow verwenden können.
- Die Service- und Garantieverwaltungskonstanten müssen für die Eskalation 1 (Eskalation über Benachrichtigung) eingerichtet sein.
- Anbietergruppen und die zugehörigen Verteilerlisten müssen definiert sein.

Wenn Sie den Qualifikations-Eskalationsweg verwenden, müssen Sie folgende Punkte sicherstellen:

- Die Service- und Garantieverwaltungskonstanten müssen für die Eskalation 2 (Eskalation über Qualifikation) eingerichtet sein.
- Anbietergruppen und die zugehörigen Mitglieder und Qualifikationsgrade müssen definiert sein.

Beachten Sie folgende Punkte bei der Eskalation von Fällen:

- Die Eskalation basiert auf Datum und Uhrzeit der ersten Eingabe des Falls und dem Zeitpunkt der Eskalationen.
- Datum und Uhrzeit basieren auf der spezifischen Eskalationseinrichtung für die einzelnen Anbietergruppen und Prioritäten oder der allgemeinen Eskalationseinrichtung für alle Anbietergruppen und Prioritäten.

Siehe auch

Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Anbietergruppen einrichten, Seite 43

Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Benachrichtigungs-Eskalationswegs einrichten, Seite 56

Kapitel 4, Anbietergruppen einrichten, Fallprioritäten anhand des Qualifikations-Eskalationswegs einrichten, Seite 59

PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: Workflow Tools

Falleskalationen über Qualifikation verwalten

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Eskalationsverarbeitung bei sich ändernden Parametern.

Erläuterungen zur Eskalationsverarbeitung bei sich ändernden Parametern

Während des Eskalationsprozesses können Sie jederzeit einem anderen Mitglied der Anbietergruppe den Fall zuweisen, die Fallpriorität ändern, das/die zugesagte Datum/Uhrzeit ändern oder einer anderen Anbietergruppe den Fall zuweisen. Wenn Sie eine dieser Variablen im Eskalationsprozess ändern, werden die Eskalationsintervalle entsprechend angepasst. In diesem Abschnitt finden Sie Beispiele für derartige Änderungen während der Eskalation und Informationen über die daraus resultierenden Anpassungen.

Fall wird einem anderen Mitglied der Anbietergruppe zugewiesen

Während des Eskalationsprozesses können Sie den Fall jederzeit manuell an ein anderes Mitglied der Anbietergruppe weiterleiten. Dem neuen Sachbearbeiter wird dann ein komplettes Eskalationsintervall eingeräumt, solange die zugesagte Reaktionszeit (auch *Zeit bis Abschluss* genannt) nicht überschritten wird.

Sie haben folgende Möglichkeiten, manuell ein neues Mitglied der Anbietergruppe zuzuweisen:

- Wählen Sie im Feld **Sachbearbeiter** ein Mitglied der Anbietergruppe aus.

Sie können den Fall einem beliebigen Mitglied der Anbietergruppe zuweisen, selbst wenn dessen Qualifikationsgrad unter dem des aktuellen Sachbearbeiters liegt. Nach einer Neuzuweisung kann es dennoch passieren, dass der Fall nach Ablauf des kompletten Eskalationsintervalls zurück an den aktuellen Sachbearbeiter eskaliert wird. Beispiel: Sie entziehen den Fall einem Mitglied der Anbietergruppe mit dem Qualifikationsgrad 3 und weisen ihn einem Mitglied mit dem Qualifikationsgrad 2 zu. Nach Ablauf des Eskalationsintervalls kann es passieren, dass der Fall erneut dem Sachbearbeiter mit dem Qualifikationsgrad 3 zugewiesen wird.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umleitung**.

Wenn Sie den Fall über die Schaltfläche **Umleitung** neu zuweisen, wird er unter Berücksichtigung der Arbeitsauslastung an das Mitglied der Anbietergruppe mit dem nächsten verfügbaren Qualifikationsgrad eskaliert.

Mitglied der Anbietergruppe ist nicht verfügbar

Wenn ein Mitglied der Anbietergruppe im Programm **Mitarbeiter in Anbietergruppe** als nicht verfügbar markiert ist, wird der Fall automatisch dem nächsten Mitglied in der Gruppe zugewiesen. Der nicht verfügbare Mitarbeiter erhält keine Eskalationsbenachrichtigung. Für nicht verfügbare Manager gilt dies jedoch nicht. Sie erhalten immer eine Überfälligkeitsbenachrichtigung.

Änderung der Priorität

Im Verlauf des Eskalationsprozesses kann eine Neuzuweisung der Fallpriorität erforderlich sein. Sie können beispielsweise die Eskalationsprozentsätze senken, um den Fall schneller an die verschiedenen Qualifikationsgrade zu eskalieren. Wenn die Priorität geändert wird, bleibt der Fall dem aktuellen Sachbearbeiter zugewiesen, und ihm steht ein komplettes Eskalationsintervall basierend auf der neuen Priorität zur Verfügung. Dabei spielt es keine Rolle, zu welchem Zeitpunkt im Eskalationsprozess die Priorität geändert wird. Solange die Reaktionszeit nicht überschritten wird, erhält der Mitarbeiter immer ein komplettes Intervall.

Wenn Sie die Priorität ändern, ändern sich u.U. das/die zugesagte Datum/Uhrzeit, je nachdem, ob der Fall einem Servicevertrag unterliegt. Stellen Sie sich folgendes Beispiel vor: Sie ändern die Fallpriorität von 2 auf 1, der Fall unterliegt keinem Servicevertrag, und für jede Priorität gibt es im Feld **Zugesagter Prozentsatz** in der Tabelle F1753 verschiedene Werte. Das Eskalationsintervall könnte sich ändern. In diesem Beispiel bleibt der Fall dem aktuellen Sachbearbeiter zugewiesen, dem basierend auf der neuen Priorität ein komplettes Eskalationsintervall zur Verfügung gestellt wird. Dieses Intervall ändert sich jedoch abhängig vom/von der neuen Reaktionsdatum/-uhrzeit. Wenn das neue Eskalationsintervall von 12 Stunden auf 8 Stunden und der Eskalationsprozentsatz auf 25 Prozent für die neue Priorität geändert wird, erhält der Sachbearbeiter ein komplettes Eskalationsintervall von 120 Minuten (25 Prozent von 12 Stunden).

Änderung des/der zugesagten Datums/Uhrzeit

Der Schweregrad eines Falls oder eine Änderung der Fallpriorität können ein Verschieben des/der zugesagten Datums/Uhrzeit erforderlich machen. Wenn Sie das/die zugesagte Datum/Uhrzeit für einen Fall verschieben, bleibt der Fall dem aktuellen Sachbearbeiter zugewiesen, allerdings erhält er ein komplettes Eskalationsintervall basierend auf dem/der neuen zugesagten Datum/Uhrzeit, solange genügend Zeit bis zum Abschluss des Falls verbleibt. Beispiel: Wenn das ursprüngliche Eskalationsintervall 8 Stunden und der Eskalationsprozentsatz 25 Prozent beträgt und der aktuelle Sachbearbeiter den Fall bereits 20 Minuten bearbeitet hat, bevor sich das Eskalationsintervall aufgrund einer Änderung des/der zugesagten Datums/Uhrzeit auf vier Stunden verkürzt, steht dem Sachbearbeiter ein weiteres Eskalationsintervall von 60 Minuten (25 Prozent von 4 Stunden) zu.

Eskalation bei geschlossenem Call Center

Fälle werden auch dann eskaliert, wenn das Call Center geschlossen ist. Je nach Eskalationsprozentsatz kann es passieren, dass bestimmte Qualifikationsgrade keinen Fall erhalten, weil die Eskalation erfolgt, während das Call Center geschlossen ist. Unter diesen Umständen kann der Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wurde, den Fall nach dem Öffnen des Call Centers manuell an den ursprünglichen Sachbearbeiter weiterleiten. Dem ersten Sachbearbeiter steht ein komplettes Eskalationsintervall zur Verfügung, solange genügend Zeit bis zum Abschluss des Falls zur Verfügung steht.

Nicht genügend Mitglieder in der Anbietergruppe vorhanden

Abhängig von Arbeitsauslastung, Fallart und Fallpriorität kann es vorkommen, dass bei der Eskalationsweiterleitung alle Qualifikationsgrade ausgeschöpft werden. In dieser Situation verbleibt der Fall bis zum Ablauf der Eskalationszeit bei dem Mitglied der Anbietergruppe mit dem höchsten Qualifikationsgrad. Anschließend wird der Fall an den Manager der Anbietergruppe weitergeleitet. Wenn der Fall den höchsten Qualifikationsgrad erreicht hat, werden keine weiteren Eskalationen verarbeitet oder Eskalationsbenachrichtigungen gesendet.

Fall wird nach Lösungswarnung neu zugewiesen

Wenn ein Fall neu zugewiesen wird, nachdem eine Lösungswarnung ausgegeben wurde, erhält der neue Sachbearbeiter eine E-Mail-Nachricht, in der er über das/die zugesagte Datum/Uhrzeit informiert wird. Andere Nachrichten werden nicht an den Sachbearbeiter gesendet.

Änderung der Anbietergruppe

Sie können den Fall jederzeit im Eskalationsprozess neu zuweisen. Dies kann z.B. notwendig sein, um die Arbeitsauslastung besser zu verteilen. Oder nach einer anfänglichen Prüfung beschließen Sie, den Fall an eine Anbietergruppe weiterzuleiten, die sich auf das betreffende Gebiet spezialisiert hat.

Wenn ein Fall einer anderen Anbietergruppe zugewiesen wird, wird er unter Berücksichtigung der Arbeitsauslastung dem Mitglied mit dem niedrigsten Qualifikationsgrad in der neuen Anbietergruppe zugewiesen und der Eskalationsprozess entsprechend den Fallprioritäten, die für die neue Anbietergruppe definiert sind, gestartet.

KAPITEL 10

Mit Computer Telephony Integration (CTI) arbeiten

Computer Telephony Integration (CTI) ist eine Schnittstelle zwischen einem Telefonsystem und den Case Management-Programmen. CTI ermöglicht es einem Computer, eingehende Fälle anzunehmen und an die entsprechenden Geräte oder Personen weiterzuleiten.

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- CTI-Eigenschaften einrichten
- CTI verwenden

Hinweis: Führen Sie die Schritte in diesem Kapitel nur aus, wenn Sie mit CTI arbeiten. Wenn Sie Multichannel Interaction Manager zur Weiterleitung und Verwaltung von Fällen verwenden, finden Sie weitere Informationen im entsprechenden PeopleBook.

CTI-Eigenschaften einrichten

Dieser Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über CTI-Eigenschaften und deren Einrichtung.

Erläuterungen zu CTI-Eigenschaften

Richten Sie die CTI-Eigenschaften ein, um die Systemanwendungen mit dem Telefonietreiber zu verbinden. Die Eigenschaften ermöglichen die Neuerstellung eines Tastenfeldes für Telefonfunktionen.

Formular zum Einrichten von CTI-Eigenschaften

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
CTI-Eigenschaften ändern	W00094PB	Fall-Setup (G90CG), CTI-Eigenschaften Klicken Sie auf dem Formular Arbeiten mit CTI-Eigenschaften auf Hinzuf.	Auf diesem Formular richten Sie CTI-Eigenschaften ein.

CTI-Eigenschaften einrichten

Öffnen Sie das Formular **CTI-Eigenschaften ändern**.

CTI-Eigenschaften - CTI-Eigenschaften ändern

OK Abbrechen (L) Extras

Adressnummer 3001 Global Enterprises

Bearbeiter-ID 528

ACD-Nummer 71755212

CTI-Eigenschaften ändern

Adressnummer

Geben Sie die Adressnummer ein, die an den Bearbeiter weitergeleitet werden soll.

Bearbeiter-ID

Geben Sie die Bearbeiter-ID ein. Mit dieser ID meldet sich der Bearbeiter bei der automatischen Anrufverteilung (ACD) an.

ACD-Nummer
(Automatische
Anrufverteilung)

Geben Sie die Nummer (ohne Vorwahl oder Sonderzeichen wie beispielsweise Bindestriche oder Punkte) ein, die eine Telefonnummer darstellt. Es können beliebige länderspezifische Telefonnummernformate verwendet werden. Dieses Feld wird zusammen mit dem Feld für die Vorwahl verwendet. Geben Sie den ersten Teil der Telefonnummer ein.

Wenn Sie mittels der Telefonnummer nach einer Adresse suchen, müssen Sie die Telefonnummer genau so eingeben wie sie im Adressbuch gespeichert ist, einschließlich Sonderzeichen.

CTI verwenden

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Verwendung von CTI für den Zugriff auf Fälle.

Erläuterungen zur Verwendung von CTI für den Zugriff auf Fälle

Wenn Sie CTI verwenden, melden Sie sich beim Telefonsystem an und rufen Fälle über das Programm **Fall aktualisieren** (P90CG501) auf. Sie können auf die CTI-Benutzeroberfläche und die Benutzeroberfläche für Fälle zugreifen, um Aufgaben auszuführen.

Abhängig von den im Programm **Arbeiten mit Fällen** (P17500) eingerichteten Verarbeitungsoptionen wird die CTI-Benutzeroberfläche beim Öffnen des Falleingabeprogramms automatisch angezeigt.

Formular zum Verwenden von CTI

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
CTI-Benutzeroberfläche	W00094B	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie im Menü Formular die Option CTI aus.	Auf diesem Formular verwenden Sie CTI.

CTI verwenden

Öffnen Sie das Formular **CTI-Benutzeroberfläche**. Klicken Sie auf das Register **Funktionen**.

Falleingabe - CTI-Benutzeroberfläche

Arbeiten mit Case Management **CTI-Benutzeroberfläche**

Schließen Extras

Anmelden **Funktionen**

Bereit	Abschließen	Offline
Antworten	Sperren	Verbinden
Ablegen	Ablehnen	Abmelden

Telefonnummer

Wählen	Durchstellen	Halten
Konferenz	Erweitern	Umleiten

CTI-Benutzeroberfläche, Funktionen

Melden Sie sich bei der CTI-Benutzeroberfläche an, und klicken Sie auf das Register **Funktionen**, um CTI zu verwenden.

KAPITEL 11

Fälle lösen

In diesem Kapitel erhalten Sie einen Überblick über das Lösen von Fällen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Serviceaufträge für Fälle eingeben
- Fälle abschließen
- Zeit für Fälle in Rechnung stellen
- Fallarbeitstabelle generieren

Erläuterungen zur Falllösung

Die Lösung eines Falls kann darin bestehen, eine Antwort auf eine Kundenanfrage oder ein Kundenproblem zu finden oder einen Arbeitsauftrag einzugeben, weil weitere Schritte für den Fall erforderlich sind. Ein Fall behält so lange den Status **Offen**, bis er gelöst wird. Um genaue Berichte zu erstellen, muss der Status nach dem Lösen eines Falls auf **Abgeschlossen** gesetzt werden. Um Zeit zu erfassen, verwenden Sie das Programm **Zeiterfassung** (P17505). Dazu müssen die Aktivitätsregeln jedoch so eingerichtet sein, dass beim Abschließen des Falls das Formular **Zeiterfassung für Fälle** angezeigt wird.

Serviceaufträge für Fälle eingeben

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über Serviceaufträge und die Formulare zur Eingabe von Serviceaufträgen für Fälle.

Erläuterungen zu Serviceaufträgen

Mit Arbeitsaufträgen verfolgen Sie Anforderungen für Reparaturen, die vor Ort oder im Haus durchgeführt werden, sowie Ersatzteillieferungen.

Bei manchen Kundenanforderungen müssen Sie zuerst einen Fall öffnen und anschließend den Serviceauftrag erstellen. Es gibt jedoch auch Situationen, in denen Sie einen Serviceauftrag erstellen können, der keinem offenen Fall zugewiesen ist. Wenn ein Fall nicht von einem Berater gelöst werden kann oder wenn ein Ersatzteil benötigt wird, können Sie einen Serviceauftrag erstellen.

Auf dem Formular **Zugehörige Aktionen** des Falleingabeprogramms können Sie Serviceaufträge für Fälle eingeben und ändern.

Siehe Kapitel 8, Fälle eingeben, Zugehörige Aktionen eingeben und überprüfen, Seite 135.

und

Siehe PeopleSoft EnterpriseOne Service Management 8.11, Managing Work Orders

Formulare zum Eingeben von Serviceaufträgen für Fälle

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie einen Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular überprüfen Sie Fälle.
Zugeh. Aktionen verwalten	W90CG503B	Klicken Sie auf dem Formular Fall verw. auf das Register Zugehörige Aktionen .	Auf diesem Formular wird eine Liste der für den Fall erforderlichen Aktionen angezeigt.
Arbeitsauftrag hinzufügen	W90CD002A	Wählen Sie auf dem Formular Zugeh. Aktionen verwalten den Eintrag Arbeitsaufträge als zugehörige Aktion aus, und klicken Sie auf Hinzuf.	Auf diesem Formular geben Sie einen Serviceauftrag für den Fall ein.

Fälle abschließen

Wenn Sie einen Fall lösen, müssen Sie dessen Status ändern, um ihn abzuschließen. Nach Abschluss des Falls müssen Sie u.U. auch die aufgewendete Zeit erfassen, damit der Fall richtig fakturiert werden kann.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie einen Fall abschließen.

Hinweis: Je nach Systemeinrichtung müssen Sie den Fallstatus möglicherweise nicht manuell auf **Abgeschlossen** setzen, sondern der Fall wird automatisch vom System geschlossen.

Formular zum Abschließen von Fällen

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie einen Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen .	Auf diesem Formular schließen Sie den Fall ab.

Fälle abschließen

Öffnen Sie das Formular **Fall verw.**

Fallstatus

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/ST ein, der angibt, dass der Fall abgeschlossen ist.

Datum und Uhrzeit des Fallabschlusses werden vom System aktualisiert. Wenn Sie die Aktivitätsregeln so eingerichtet haben, dass das Zeiterfassungs- oder Fehleranalyseformular angezeigt wird, werden diese Formulare automatisch geöffnet.

Zeit für Fälle in Rechnung stellen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Zeiterfassung für Fälle und die Voraussetzungen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Zeit für einen Fall in Rechnung gestellt wird.

Erläuterungen zur Zeiterfassung für Fälle

Wenn Sie einen Fall lösen, müssen Sie die dafür benötigte Zeit für die spätere Rechnungsstellung genau erfassen. Wenn Vertrags- und Garantievereinbarungen mit dem Kunden bestehen, sodass keine Fakturierung auf Stundenbasis erfolgt, kann die Zeiterfassung für die Buchhaltung wichtig sein. Legen Sie die Verarbeitungsoptionen so fest, dass entweder Batch-Transaktionen für die Lohn- und Gehaltsabrechnung oder Hauptbuchtransaktionen erstellt werden.

In den Aktivitätsregeln wird festgelegt, für welche Phasen eines Falls die Zeiterfassung erforderlich ist. Sie können das System so einrichten, dass das Zeiterfassungsformular bei jeder Statusänderung oder nur bei Abschluss des Falls angezeigt wird.

Wenn Sie einen Fall eingeben, werden Zeiterfassungsinformationen berechnet. Diese basieren auf der Uhrzeit für das Öffnen und Schließen des Falleingabeformulars. Sie können die Informationen bei Bedarf überschreiben.

Es gibt drei Methoden, das Programm **Zeiterfassung** zu verwenden:

1. Fallfakturierung nicht für die Zeiterfassung verwenden, die ausschließlich Berichtszwecken dient
2. Fallfakturierung für die Preisfindungsmethode **Pauschalbetrag** verwenden
3. Fallfakturierung für die Preisfindungsmethode **Arbeitskosten und Material** verwenden

Abhängig von der verwendeten Methode werden auf dem Formular **Zeiterfassung für Fälle** unterschiedliche Felder angezeigt. Wenn die Fallfakturierung nicht verwendet wird, werden dieselben Felder wie für die Fakturierung von Pauschalbeträgen angezeigt, außer die Felder **In Tabelle geladen** und **Geladen am**.

Hinweis: Wenn der Fall bereits fakturiert wurde, können die Fakturierungsinformationen nicht mehr geändert werden.

Voraussetzungen

Um auf Fakturierungsinformationen zuzugreifen und fakturierbare Zeit einzugeben, sind folgende Schritte erforderlich:

- Die Verarbeitungsoption **Fälle fakturieren** für die Fallprogramme muss aktiviert werden.
- In den Fallaktivitätsregeln muss festgelegt werden, für welchen Status das Zeiterfassungsformular angezeigt wird.

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Verarbeitungsoptionen für Case Management einrichten, Seite 18.

und

Siehe Kapitel 3, Case Management-Grundlagen einrichten, Aktivitätsregeln einrichten, Seite 37.

Formular zum Fakturieren von Zeit für Fälle

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Fall verw.	W90CG501J	Support - Tägliche Verarbeitung (G90CE01), Falleingabe Wählen Sie einen Fall aus, und klicken Sie auf Auswählen . Ändern Sie den Fallstatus auf einen Status, für den das Zeiterfassungsformular geöffnet wird.	Auf diesem Formular geben Sie Zeitinformationen ein.

Zeit für Fälle in Rechnung stellen

Öffnen Sie das Formular **Zeiterfassung für Fälle**.

Zeiterfassung für Fälle

Dienstleistungsanbiaternr.

Geben Sie die Adressbuchnummer des Dienstleistungsanbieters ein. Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt.

Kostenart

Geben Sie den Code für jedes Kostenelement eines Artikels ein. Beispiele für Kostenobjektarten:

AI: Material

B1: Direkte Lohnkosten

B2: Rüstkosten

CI: Variable Maschinengemeinkosten

C2: Feste Maschinengemeinkosten

Dx: Fremdvergabe

Xx: Zusatzkosten (z.B. Strom und Wasser)

Zur Berechnung optionaler Zusatzgemeinkosten wird normalerweise die Kostenart *Xx* verwendet. Mit dieser Kostenstruktur können Sie mit beliebig vielen Kostenkomponenten alternative Kostenberechnungen durchführen. Diese Kostenkomponenten werden anschließend automatisch mit einer der sechs anwenderspezifischen zusammenfassenden Kostenkategorien verknüpft.

Ist-Stunden

Geben Sie die Anzahl der Stunden für jede Transaktion ein.

Maßeinheit/Arbeitszeit

Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/UM für die Maßeinheit eines Betrags oder einer Menge ein. Hier können Sie beispielsweise Barrel, Karton, Kubikmeter, Liter, Stunden usw. angeben.

Kostensatz

Geben Sie den Stundensatz des Mitarbeiters ein, der bei der Zeiterfassung abgerufen wird. Wenn Sie auf einem anderen Formular einen Wert in dieses Feld eingeben, kann damit der Wert in der Tabelle F060116 überschrieben werden.

In der Tabelle F060116 entspricht dieser Wert dem Basisstundensatz.

In der Tabelle F069126 entspricht dieser Wert der durchschnittlichen Zeiträte.

Hinweis: Wenn Sie die Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen für dieses Feld ändern, müssen Sie diese Änderung auch für die Felder mit dem Basisstundensatz und dem Stundensatz übernehmen, sodass die gleiche Anzahl von Dezimalstellen angezeigt wird.

Gepl. Anf.-Dt.

Geben Sie das Anfangsdatum für den Arbeitsauftrag ein. Dieses Datum kann manuell eingegeben oder automatisch unter Verwendung einer Rückwärtsterminierungs-Routine berechnet werden. Die Routine beginnt mit dem erforderlichen Datum. Die komplette Durchlaufzeit wird zur Berechnung des entsprechenden Anfangsdatums verwendet.

Anfangsuhrzeit

Geben Sie die verstrichene Zeit zwischen Datum/Uhrzeit der Falleingabe und Datum/Uhrzeit der Fallzuweisung ein.

Enddatum

Geben Sie das Datum ein, an dem der Arbeitsauftrag oder technische Änderungsauftrag abgeschlossen oder abgebrochen wird.

Enduhrzeit

Geben Sie die verstrichene Zeit zwischen Datum/Uhrzeit der Falleingabe und Datum/Uhrzeit der Fallzuweisung ein.

Kontonummer

Geben Sie einen Wert für ein Konto im Hauptbuch ein. Kontonummern können in den folgenden Formaten eingegeben werden:

Standardkontonummer (Organisationseinheit.Sachkonto.Hilfskonto oder flexibles Format)

	Dritte HB-Nummer (maximal 25 Stellen)
	Konto-ID (8 Stellen)
	Schnelligkeitscode (2 Stellen; wird mit dem ABA-Posten kombiniert und kann statt der Konto-ID eingegeben werden)
	Das erste Zeichen der Kontonummer bezeichnet das Format. Das Kontoformat legen Sie im Programm Finanzbuchhaltungskonstanten fest.
	Die Kontonummer wird basierend auf der Kontonummer abgerufen, die für einen Dienstleistungsanbieter oder Berater in den Adressbuchinformationen der Service- und Garantieverwaltung eingerichtet wurde.
PDBA-Code (Code für Gehalt, Abzüge, Sachleistungen oder Rückstellungen)	Geben Sie den Code ein, der die Art der Vergütung, Abzüge, Sachleistungen und Rückstellungen definiert.
	Vergütungsarten sind von 1 bis 999 nummeriert, Abzüge und Leistungen von 1000 bis 9999.
Proz. Abdeckung	Geben Sie den Prozentsatz ein, der von der Garantie oder einem Vertrag gedeckt ist. Mit diesem Wert wird der Fakturierungs- oder Kostenbetrag für die Position berechnet, die für den Serviceauftrag oder Fall verarbeitet wird.
Faktur. Ja/Nein	Geben Sie einen Wert ein, der festlegt, ob ein HB-Konto fakturiert werden soll. Gültige Werte: Y: Ja, das Konto soll fakturiert werden. N: Nein, das Konto soll nicht fakturiert werden. 1: Nur gültig für Rechnungserstellung. 2: Nur gültig für Gewinnerkennung. 4: Nur gültig für Kosten.
	<hr/> Hinweis: Die Codes 1, 2 und 4 gelten nur für das Servicefakturierungssystem. <hr/>
Einkaufsauftragsnr.	Geben Sie einen alphanumerischen Wert ein, der als Querverweis- oder Sekundärverweisnummer verwendet wird. Dies ist in der Regel die Kundennummer, die Lieferantenummer oder die Projektnummer.
Anpassungsplan	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 40/AS für einen Preis- und Anpassungsplan ein. Ein Preis- und Anpassungsplan beinhaltet eine oder mehrere Anpassungsarten, die auf einen Kunden oder einen Artikel zutreffen. Die Anpassungen werden in der im Plan festgelegten Reihenfolge vorgenommen. Mithilfe der Kundenfakturierungsanweisungen werden Kunden mit Preis- und Anpassungsplänen verknüpft. Bei Eingabe eines Falls wird der mit der Käuferadresse verknüpfte Plan in den Auftrag kopiert. Dieser Plan kann auf der Header-Ebene überschrieben werden.
Preis gültig ab	Geben Sie das Datum ein, ab dem der Preis gültig ist. Dieses Feld wird zur Bestimmung des Basispreises und aller Anpassungen der erweiterten Preisfindung verwendet. Der Wert in diesem Feld wird in der Tabelle F4009 gespeichert.
Fakturierbare Stunden	Geben Sie die Anzahl der fakturierbaren Stunden ein.
Mindestanzahl fakt. Stunden	Geben Sie die Mindestanzahl an Stunden ein, die dem Kunden berechnet werden muss. Wenn die Anzahl der fakturierbaren Stunden geringer als die

	Mindestanzahl ist, wird statt der Anzahl der fakturierbaren Stunden die Mindestanzahl in Rechnung gestellt.
Fakturierungssatz	Geben Sie den Fakturierungssatz ein, der zur Berechnung des fakturierbaren Betrags verwendet werden soll. Der Fakturierungssatz wird in der Währung angegeben, die für das Unternehmen eingerichtet ist, das die Transaktion initiiert.
Mindestfakturierungsbetrag	Geben Sie den Mindestbetrag ein, der dem Kunden berechnet werden muss. Beträgt der fakturierbare Betrag weniger als der Mindestbetrag, wird automatisch statt des fakturierbaren Betrags der Mindestbetrag in Rechnung gestellt. Dieser Betrag wird in der Unternehmenswährung angegeben.
Skontomethode	Geben Sie die Skontomethode ein. Auf dem Formular Artikelpreis ändern kennzeichnet ein \$ eine Summe, ein % einen Multiplikator.
Skontoprozentsatz	Geben Sie den Skontoprozentsatz ein.
Skontobetrag	Geben Sie den möglichen Skontobetrag an, im Gegensatz zum tatsächlich abgezogenen Skontobetrag. Der berechnete Skontobetrag basiert auf dem Rechnungsbetrag und nicht auf dem Ertragsbetrag.
StPfl.	Geben Sie den Code ein, der festlegt, ob der Artikel umsatzsteuerpflichtig ist. Für den Artikel wird nur dann die Steuer berechnet, wenn der Kunde ebenfalls steuerpflichtig ist.
Steuerartencode	Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 00/EX für den Algorithmus ein, mit dem Steuer- und umzulegende HB-Beträge berechnet werden. Der Steuerartencode, der für das Gebiet gültige Steuersatz und die Steuerregeln bestimmen, wie die Steuer berechnet wird. Jeder Transaktionsrechnungsposten kann mit einem anderen Steuerartencode definiert werden.
Steuersatz	Geben Sie den Code für ein Steuer- oder geografisches Gebiet mit einheitlichen Steuersätzen und einer Steuergesetzgebung ein. Der eingegebene Code wird anhand der Tabelle F4008 validiert. Der Steuersatz wird zusammen mit dem Steuerartencode und den Steuerregeln zur Berechnung der Steuer und des umzulegenden HB-Betrags verwendet, wenn Sie eine Rechnung oder Lieferantenrechnung erstellen.
Fakturierungsadressnr. und Rechnungsempfängernr.	Geben Sie die anwenderspezifischen Nummern für die Fakturierungsadresse oder den Rechnungsempfänger ein. Wenn Sie einen anderen Wert als die Adressbuchnummer eingeben, z.B. die lange Adresse oder die Steuernummer, müssen Sie das Sonderzeichen voranstellen, das in den Adressbuchkonstanten festgelegt ist. Wird der Datensatz gefunden, wird die Adressbuchnummer automatisch im Feld angezeigt. Beispiel: Wenn der Adressbuchnummer 4100 (TotalSolutions) die lange Adresse TOTAL zugeordnet ist und diese Adresse von den anderen Einträgen durch ein Sternchen (*) unterschieden wird (wie in den Adressbuchkonstanten festgelegt), wird der Wert 4100 angezeigt, wenn Sie *TOTAL in das Feld eingeben.

Hinweis: Mit der **Rechnungsempfängernr.** können Informationen über den Adressbuchdatensatz abgerufen und eingegeben werden.

Fallarbeitsstabelle generieren

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Fallarbeitsstabelle und darüber, wie die Verarbeitungsoptionen für das Programm **Fallarbeitsstabelle generieren** (R17675) eingerichtet werden.

Erläuterungen zur Fallarbeitsstabelle

Wenn Sie das Programm **Fallarbeitsstabelle generieren** ausführen, werden Datensätze in den Tabellen F1755 und F1760 verarbeitet.

Wenn Sie das Generierungsprogramm im endgültigen Modus ausführen, werden Fakturierungsdatensätze in der Tabelle F4812 erstellt und das Fakturierungsdatum in den Falldatensatz eingefügt. Anschließend werden im Servicefakturierungssystem Arbeitstabellentransaktionen erstellt, die als Grundlage für die Systeme **Debitorenbuchhaltung** und **Finanzbuchhaltung** dienen.

Wichtig! Wenn Sie einen Fall im endgültigen Modus fakturiert haben, können Sie ihn nicht mehr ändern.

Formular zum Generieren einer Fallarbeitsstabelle

Formularname	Formular-ID	Navigation	Funktion
Arbeiten mit Batch-Versionen - Verfügbare Versionen	W98305WA	Fall (G90CE0201), Fallarbeitsstabelle generieren	Auf diesem Formular generieren Sie die Fallarbeitsstabelle.

Verarbeitungsoptionen für das Programm "Fallarbeitsstabelle generieren" (R17675) festlegen

Mithilfe von Verarbeitungsoptionen legen Sie die Standardverarbeitung für Programme und Berichte fest.

Verarbeitung

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird festgelegt, ob das Programm im vorläufigen oder im endgültigen Modus ausgeführt wird und ob Fehler im Bericht oder unter **Arbeitsplatz** erfasst werden.

1. Vorläufiger oder endgültiger Modus

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das Programm im vorläufigen oder im endgültigen Modus ausgeführt wird. Bei Verwendung des endgültigen Modus werden alle Datensätze aktualisiert. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird das Programm im endgültigen Modus generiert und keine Datensätze aktualisiert. Gültige Werte:

Leer: Vorläufiger Modus

I: Endgültiger Modus

2. Arbeitsplatz oder Bericht

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Fehler unter **Arbeitsplatz** oder im Bericht erfasst werden. Gültige Werte:

Leer: Fehler unter **Arbeitsplatz** aufzeichnen

I: Fehler im Bericht aufzeichnen

Anzeige

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Beträge im Bericht in der Landes- oder Fremdwährung angegeben werden.

1. Beträge in Landes- oder Fremdwährung

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob im Bericht die Landes- oder Fremdwährung verwendet wird. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, wird die Fremdwährung verwendet. Falls keine Fremdwährungsbeträge vorhanden sind, werden die Beträge in der Landeswährung angegeben. Gültige Werte:

D: Landeswährung

F: Fremdwährung

Standardvorgaben

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird der Wert festgelegt, der im Feld **Nebenbuch** verwendet wird, wenn Sie Fakturierungstransaktionen erstellen, sowie das zu verwendende Fakturierungsdatum.

1. Nebenbuch

Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Nebenbuchwert festgelegt, der beim Erstellen von Fakturierungstransaktionen verwendet wird. Gültige Werte:

Leer: Nebenbuchfeld bleibt leer

1: Fallnummer

2: Kundennummer

3: Standortnummer

4: Kurze Artikelnummer

5: Vertragsnummer

6: Ausrüstungsnummer

2. Fakturierungsdatum

Mit dieser Verarbeitungsoption wird das Datum festgelegt, das beim Erstellen von Fakturierungstransaktionen verwendet wird. Dieses Feld wird nur aktualisiert, wenn der Bericht im endgültigen Modus ausgeführt wird. Gültige Werte:

Leer: Systemdatum verwenden

1: Fallanfangsdatum verwenden

ANHANG A

Workflows in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen

In diesem Anhang erhalten Sie einen Überblick über die in den JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen enthaltenen Workflows.

Siehe auch

PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95: Workflow Tools

Workflows in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen

In diesem Anhang erhalten Sie einen Überblick über die Workflows für JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen.

Workflow "Anhalten"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Anhalten**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System hält den Workflow an, bis der Zeitpunkt für das Senden einer Warnung erreicht ist. Anschließend wird der Workflow erneut angehalten, bis der Zeitpunkt für die Eskalation erreicht ist. Es gibt eine Geschäftsfunktion, die K90CG01 rekursiv bis zum Ende der berechneten Zeit erstellt.
Workflow-Trigger	Der Zeitpunkt für das Senden einer Warnung wird erreicht, und der Zeitpunkt für die Eskalation wird erreicht.
Workflow-Aktion	Die Geschäftsfunktion wird initiiert.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG01
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartCaseEscalationWorkflow
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Überfälligkeitsmitteilung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Überfälligkeitsmitteilung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet die Überfälligkeitsmitteilung an den Manager.
Workflow-Trigger	Die zugewiesene Zeit läuft ab, und der Fallstatus wurde nicht auf Abgeschlossen gesetzt.
Workflow-Aktion	Der Manager erhält eine E-Mail, in der er über die Eskalation des Falls an das nächste Mitglied in der Anbietergruppe informiert wird.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG06
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartCasePastDueMessageWF
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Überfällig"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Überfällig**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Löst das Senden einer "Überfälligkeitswarnung" und einer "Überfälligkeitsmeldung" aus. Darüber hinaus wird im Zuge dieses Workflows ein überfälliger Fall dem Manager zugewiesen.
Workflow-Trigger	Instanziierung erfolgt, wenn: 1. ein Fall erstellt wird oder 2. einem Fall ein(e) neue(s) zugesagte(s) Datum/Uhrzeit hinzugefügt wird
Workflow-Aktion	K90CG02 wird so lange angehalten, bis ein Prozentsatz der zugesagten Zeit für einen Fall abgelaufen ist. Dieser Prozentsatz kann vom Benutzer konfiguriert werden. Dann wird eine Geschäftsfunktion aufgerufen, die einen Workflow K90CG05 instanziiert, der wiederum eine E-Mail (Überfälligkeitswarnung) an den aktuellen Sachbearbeiter des Falls sendet. Anschließend wird K90CG02 erneut angehalten, bis die zugesagte Zeit vollständig abgelaufen ist. Nun wird eine Geschäftsfunktion aufgerufen, die den Fall dem Manager der zuständigen Anbietergruppe zuweist und einen Workflow K90CG06 instanziiert, der wiederum eine E-Mail (Überfälligkeitsmitteilung) an den Manager der für den Fall zuständigen Anbietergruppe sendet.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG02
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis-beschreibung/Funktionsname	StartCasePastDueWorkflow
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Eskalationsmitteilung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Eskalationsmitteilung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet eine Eskalationsmitteilung an den nächsten Sachbearbeiter.
Workflow-Trigger	Das vorher zugewiesene Mitglied der Anbietergruppe setzt den Fallstatus nicht auf Abgeschlossen .
Workflow-Aktion	Das System sendet eine E-Mail an das nächste Mitglied in der Anbietergruppe.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG07
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartEscalationPeriodExpireMsg
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Eskalationswarnung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Eskalationswarnung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet eine Eskalationswarnung.
Workflow-Trigger	Das vorher zugewiesene Mitglied der Anbietergruppe setzt den Fallstatus in der vorgegebenen Zeit nicht auf Abgeschlossen .
Workflow-Aktion	Das System sendet eine E-Mail an den Sachbearbeiter des Falls, in der er darüber informiert wird, dass der Fall nach Ablauf einer bestimmten Zeit eskaliert wird, sofern er nicht abgeschlossen wurde.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG03
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartEscalationWarningMessageW
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Ersteskalationsmitteilung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Ersteskalationsmitteilung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet die Mitteilung an die Person im Workflow, der der Fall zuerst zugewiesen wird.
Workflow-Trigger	Der Fall wird erstellt und einem Mitglied der Anbietergruppe zugewiesen.
Workflow-Aktion	Das System sendet eine E-Mail an das Mitglied der Anbietergruppe, in der es über die Fallzuweisung informiert wird.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG04
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartInitialAssignmentMessageW
Folge-/Positionsnummer	4

Workflow "Überfälligkeitswarnung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Überfälligkeitswarnung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet eine Überfälligkeitswarnung.
Workflow-Trigger	Das zugewiesene Mitglied der Anbietergruppe setzt den Fallstatus in der vorgegebenen Zeit nicht auf Abgeschlossen .
Workflow-Aktion	An den Manager der Anbietergruppe wird eine E-Mail gesendet.

Workflow-Objekte

System	90CG
Workflow-Objektname	K90CG05
Objekt-ID	N90CG01
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	StartPastDueWarningMessageWF
Folge-/Positionsnummer	3

Workflow "Prozessaufruf-Statusänderung"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Prozessaufruf-Statusänderung**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet eine Meldung, wenn der Status auf Abgeschlossen gesetzt wird (der Fall wird abgeschlossen).
Workflow-Trigger	Eine Änderung des Fallstatus.
Workflow-Aktion	Kunden werden darüber informiert, dass ihr Fall abgeschlossen wurde.

Workflow-Objekte

System	17
Workflow-Objektname	CALLSTATUS
Objekt-IDs	W90CG504A, W90CG501J
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	Post OK Button Clicked, Post Save Button Clicked
Folge-/Positionsnummer	69, 71

Workflow "Falleskalation-Workflow-Prozess"

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Workflow **Falleskalation-Workflow-Prozess**.

Beschreibung

Workflow-Beschreibung	Das System sendet eine Mitteilung an die Mitglieder einer anwenderspezifischen Verteilerliste, wenn der Fall nicht vor der/dem angegebenen Eskalationsdatum/-uhrzeit abgeschlossen ist.
Workflow-Trigger	Ausführung des Programms R17680, und der Fall ist vor dem/der Eskalationsdatum/-uhrzeit nicht abgeschlossen.
Workflow-Aktion	Die Mitglieder einer anwenderspezifischen Verteilerliste werden informiert, wenn Fälle vor dem/der Eskalationsdatum/-uhrzeit nicht abgeschlossen sind.

Workflow-Objekte

System	17
Workflow-Objektname	CALLESCAL
Objekt-ID	R17680
Ereignis- beschreibung/Funktionsname	Do Section
Folge-/Positionsnummer	62

ANHANG B

Berichte in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen

In diesem Anhang erhalten Sie einen Überblick über die Berichte in JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen. Für alle Berichte werden Übersichtstabellen angezeigt.

JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen: Berichte von A - Z

In den Tabellen werden die Berichte der JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen einzeln aufgeführt.

In diesem Abschnitt werden CRM-Berichte aus folgenden Bereichen erläutert:

- Supportanwendungen
- Aktionsplan/Aktivität
- Mitbewerber
- Kunde
- Mitarbeiter
- Partner
- Kontakt
- Produktkatalog

Berichte zu Supportanwendungen

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R17670 Falldetail-/zusammenfassungsbericht	<p>Führen Sie verschiedene Versionen dieses Berichts aus, um Detail- oder Zusammenfassungsinformationen für abgeschlossene Fälle anzuzeigen oder zu organisieren. Verschiedene Versionen zur Organisation von Fällen wurden nach folgenden Methoden eingerichtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fälle nach Anbietergruppe - Version XJDE0001 • Fälle nach Produktmodell - Version XJDE0002 • Fälle nach Umgebung - Version XJDE0003 • Fälle nach Produktnummer - Version XJDE0004 	Fall (G90CE0201), Falldetail-/zusammenfassungsbericht
R17671 Fallstatistik nach Bearbeiter	<p>Mit diesem Bericht erstellen Sie Berichte, in denen abgeschlossene Fälle wie folgt unterteilt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sachbearbeiter - Version XJDE0001 • Anbietergruppe - Version XJDE0002 	Fall (G90CE0201), Fallstatistik nach Bearbeiter
R17672 Kundenanfragestatistik nach Produkt	<p>Mit diesem Bericht erstellen Sie Berichte, die Statistiken für abgeschlossene Fälle anzeigen und den Bericht wie folgt unterteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fälle nach Produktmodell - Version XJDE0001 • Fälle nach Umgebung - Version XJDE0002 • Fälle nach Produktnummer - Version XJDE0003 • Fälle nach Artikelnummer - Version XJDE0004 • Fälle nach Anbietergruppe - Version XJDE0005 	Fall (G90CE0201), Fallstatistik nach Produkt

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R17673 Falldauerstatistik nach Produkt	<p>Mit diesem Bericht erstellen Sie Berichte, die die Dauer für abgeschlossene Fälle anzeigen und den Bericht wie folgt unterteilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fälle nach Produktmodell - Version XJDE0001 Fälle nach Umgebung - Version XJDE0002 Fälle nach Produktnummer - Version XJDE0003 Fälle nach Artikelnummer - Version XJDE0004 Fälle nach Anbietergruppe - Version XJDE0005 	Fall (G90CE0201), Falldauerstatistik nach Produkt
R17674 Fall drucken	Mit diesem Bericht drucken Sie Fallinformationen. Anhand der Verarbeitungsoptionen können Sie festlegen, dass zugehörige Media-Objekte gedruckt werden.	Fall (G90CE0201), Fall drucken
R17680 Eskalierte Fälle	<p>Wenn Fälle mit der Benachrichtigungsmethode eskaliert werden, führen Sie diesen Bericht aus, um die zu eskalierenden Fälle zu ermitteln.</p> <p><u>Siehe Kapitel 9, Mit Eskalationen arbeiten, Fälle eskalieren (weiterleiten), Seite 143.</u></p>	Fall (G90CE0201), Eskalationsverarbeitung
R90CG700 Fälle nach Kunden	Mit diesem Bericht überprüfen Sie Fälle nach Kunden. Auf der letzten Seite des Berichts befindet sich eine Zusammenfassung, aus der hervorgeht, wie viele Falldatensätze der Bericht für jeden Kunden enthält.	Fall (G90CE0201), Fälle nach Kunden
R90CG701 Fälle nach Priorität	Mit diesem Bericht zeigen Sie Fälle nach Priorität (UDC-Liste 17/PR) an. Die Fälle sind außerdem nach Kunden unterteilt. Auf der letzten Seite des Berichts befindet sich eine Zusammenfassung, aus der hervorgeht, wie viele Falldatensätze der Bericht für jede Fallpriorität enthält.	Fall (G90CE0201), Fälle nach Priorität

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CG702 Fälle nach Status	Mit diesem Bericht zeigen Sie Fälle nach Status (UDC-Liste 17/ST) an. Die Fälle sind außerdem nach Kunden unterteilt. Auf der letzten Seite des Berichts befindet sich eine Zusammenfassung, aus der hervorgeht, wie viele Falldatensätze der Bericht für jeden Status enthält.	Fall (G90CE0201), Fälle nach Status
R90CG703 Fälle nach Art	Mit diesem Bericht zeigen Sie Fälle nach Fallart (UDC-Liste 17/CT) an. Die Fälle sind außerdem nach Kunden unterteilt. Auf der letzten Seite des Berichts befindet sich eine Zusammenfassung, aus der hervorgeht, wie viele Falldatensätze der Bericht für jede Fallart enthält.	Fall (G90CE0201), Fälle nach Art
R90CG704 Fallstatus nach Agent	Mit diesem Bericht überprüfen Sie den Fallstatus nach Call Center-Agent.	Fall (G90CE0201), Fallstatus nach Agent
R90CG705 Fallanalyse nach Produktfamilie	Mit diesem Bericht überprüfen Sie Fallinformationen nach Produktfamilie (UDC-Liste 17/PA).	Fall (G90CE0201), Fallanalysen nach Produktfamilie

Berichte zu Aktionsplänen/Aktivitäten

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA014A Aktionsplanliste	Mit diesem Bericht zeigen Sie Zusammenfassungen für alle Aktionspläne an, wie die Beschreibung des Plans und die Liste der enthaltenen Aktivitäten. Der Bericht enthält darüber hinaus zusätzliche Informationen zu jeder Aktivität, z.B. Aktivitätsart, Sachbearbeiter und wann die Aktivität beginnen und abgeschlossen sein sollte.	Aktionsplan/Aktivität (G90CE0202), Aktionsplanliste

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA1301B Aktivitäten nach Kunden	Mit diesem Bericht zeigen Sie alle zugewiesenen Aktivitäten nach Kunden an. Die Aktivitäten sind nach Kunden unterteilt und enthalten folgende Informationen: Kontaktnamen, Telefonnummer, Beschreibung, geplantes Datum, Anfangszeit und Aktivitätsart.	Aktionsplan/Aktivität (G90CE0202), Aktivitäten nach Kunden
R90CA13D Periodische Planung	Mit diesem Bericht zeigen Sie die ausgewählten Benutzerpläne, einschließlich Aktivitäten und zu erledigenden Aufgaben, für einen bestimmten Zeitraum an. Der Bericht enthält darüber hinaus alle relevanten Details zu den einzelnen Aktivitäten und den zu erledigenden Aufgaben.	Aktionsplan/Aktivität (G90CE0202), Regelmäßige Aktivitätsplanung

Bericht zu Mitbewerbern

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA060A Mitbewerberproduktblattdetail	Mit diesem Bericht zeigen Sie alle Informationen zu einem Mitbewerber und dessen Produkten an. Der Bericht eignet sich gut dazu, die eigenen Produkte mit denen der Mitbewerber zu vergleichen.	Mitbewerber (G90CE0203), Mitbewerberprodukt ausgewählt

Berichte zu Kunden

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA0111A Kontakte für einen Kunden	Mit diesem Bericht zeigen Sie die einzelnen Kontakte und die entsprechenden Kontaktinformationen für die ausgewählten Kunden an.	Kunde (G90CE0204), Kontakte nach Kunden
R90CA080B Kunden/Kontakt - Zusammenfassung	Mit diesem Bericht zeigen Sie Zusammenfassungen für alle Kundendatensätze im System an. Der Bericht umfasst die Kontaktnamen für jeden Kunden und Informationen zu den einzelnen Kontakten.	Kunde (G90CE0204), Kundenkontakt - Zusammenfassung
R90CA080G Kundenübersicht - Auswahl	Mit diesem Bericht zeigen Sie Zusammenfassungen für alle ausgewählten Kunden an, z.B. Mitglieder des Vertriebsteams, Vertriebschancen und Kontakte.	Kunde (G90CE0204), Kunde - Zusammenfassung

Bericht zu Mitarbeitern

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA0101E Mitarbeitertelefonliste	Mit diesem Bericht zeigen Sie alle aktiven Mitarbeiter im System mit ihren Titeln und Telefonnummern an.	Mitarbeiter (G90CE0205), Mitarbeitertelefonliste

Bericht zu Partnern

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA01B Kundenpartnerliste	Mit diesem Bericht zeigen Sie alle Partner im System mit einer Zusammenfassung (z.B. Name, Adresse, Kontaktinformationen und URL) an.	Partner (G90CE0206), Partnerliste

Berichte zu Kontakten

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA070AA Kontaktadresse (Avery 5163)	Mit diesem Bericht erstellen Sie Versandetiketten im Format Avery 5163 für die einzelnen Kontakte im System. Der Bericht enthält folgende Angaben zum Kontakt: Name, Unternehmensname, genaue Adresse einschließlich Postleitzahl und Land.	Kontakt (G90CE0207), Kontaktadressenversand (Avery 5163)
R90CA070B Kontaktadresse (Avery 5160)	Mit diesem Bericht erstellen Sie Versandetiketten im Format Avery 5160 für die einzelnen Kontakte im System. Der Bericht enthält folgende Angaben zum Kontakt: Name, Unternehmensname, genaue Adresse einschließlich Postleitzahl und Land.	Kontakt (G90CE0207), Kontaktadressenversand (Avery 5160)
R90CA070C Kontaktadresse (Avery 5161)	Mit diesem Bericht erstellen Sie Versandetiketten im Format Avery 5161 für die einzelnen Kontakte im System. Der Bericht enthält folgende Angaben zum Kontakt: Name, Unternehmensname, genaue Adresse einschließlich Postleitzahl und Land.	Kontakt (G90CE0207), Kontaktadressenversand (Avery 5161)

Bericht zum Produktkatalog

Berichts-ID und Berichtsname	Beschreibung	Navigation
R90CA55CAT Produktkatalogliste	Mit diesem Bericht zeigen Sie alle Produktkataloge und die darin verfügbaren Produkte an.	Produktkatalog (G90CE0108), Produktkatalogliste

Ausgewählte Berichte der JD Edwards EnterpriseOne CRM-Supportanwendungen

In diesem Abschnitt erhalten Sie Detailinformationen zu den einzelnen Berichten einschließlich wichtiger Verarbeitungsoptionen und Tabellen. Die Berichte sind alphanumerisch nach Berichts-ID aufgeführt.

R17670 - Falldetail-/zusammenfassungsbericht

Dieser Bericht basiert auf abgeschlossenen Fällen. Abhängig von den Verarbeitungsoptionen der Version können Sie Detail- oder Zusammenfassungsinformationen überprüfen. Der Detailbericht enthält alle Fälle sowie die Anzahl der abgeschlossenen Fälle. Der Zusammenfassungsbericht enthält nur die Anzahl der abgeschlossenen Fälle.

Führen Sie verschiedene Versionen dieses Berichts aus, um Fälle nach folgenden Kriterien zu überprüfen:

- Anbietergruppe - Version XJDE0001
- Produktmodell - Version XJDE0002
- Umgebung - Version XJDE0003
- Produktnummer - Version XJDE0004

Verarbeitungsoptionen für den Falldetail-/zusammenfassungsbericht (R17670)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgaben

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die beim Ausführen des Falldetail-/zusammenfassungsberichts verwendeten Standardvorgaben festgelegt.

1. Produktmodell oder Artikelnummer drucken

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob das Produktmodell oder die Artikelnummer im Falldetail- oder -zusammenfassungsbericht enthalten ist. Gültige Werte:

Leer: Produktmodell

I: Artikelnummer

2. Ausgangsdatum und 3. Zieldatum

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird das Ausgangs- und Zieldatum festgelegt.

Hinweis: Bleibt die Verarbeitungsoption **Zieldatum** leer, wird das aktuelle Datum verwendet.

Drucken

1. Bericht drucken

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob der Fallzusammenfassungs- oder -detailbericht generiert wird. Gültige Werte:

Leer: Fallzusammenfassungsbericht drucken

I: Falldetailbericht drucken

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fallstatistik nach Bearbeiter" (R17671), "Kundenanfragestatistik nach Produkt" (R17672) und "Falldauerstatistik nach Produkt" (R17673)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgaben

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden die beim Ausführen des Berichts verwendeten Standardvorgaben festgelegt.

**1. Ausgangsdatum und
2. Zieldatum** Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird das Ausgangs- und Zieldatum festgelegt.

Hinweis: Bleibt die Verarbeitungsoption **Zieldatum** leer, wird das aktuelle Datum verwendet.

**3. Fallart für sofortige
Bearbeitung** Mit dieser Verarbeitungsoption wird die Fallart für bestimmte Anforderungen festgelegt. Dabei geht es um Anforderungen von Kunden, die bei ihrem ersten Anruf mit einem Kundenbetreuer sprechen. Die Anforderungsarten werden in der Anforderungsstatistik des Berichts angezeigt. Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/CT ein.

**4. Fallstatus =
Abgeschlossen** Mit dieser Verarbeitungsoption wird der Status für abgeschlossene Fälle festgelegt. Fälle mit diesem Status werden in der Fallstatistik des Berichts angezeigt. Geben Sie einen Wert aus der UDC-Liste 17/ST ein.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Fall drucken" (R17674)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Drucken

1. Media-Objekt drucken Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob zugehörige Media-Objekte im Bericht gedruckt werden. Gültige Werte:

Leer: Media-Objekt nicht auf Bericht drucken

I: Media-Objekt auf Bericht drucken

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Eskalierte Fälle" (R17680)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Drucken

1. Für Eskalation verarbeitete Fälle anzeigen

Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob nicht eskalierte Fälle angezeigt werden. Gültige Werte:

Leer: Eskalierte und nicht eskalierte Fälle drucken

I: Nur eskalierte Fälle drucken

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Mitarbeitertelefonliste" (R90CA0101E)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

1. Geben Sie das Auswahlkriterium für einen Mitarbeiter ein:

Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/ST das Auswahlkriterium festgelegt, mit dem Mitarbeiter gekennzeichnet werden.

2. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein:

Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/PH die Geschäftstelefonart festgelegt.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kontakte für einen Kunden" (R90CA0111A)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

1. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein: und 2. Geben Sie die Telefonnummernart für die Faxnummer ein:

Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden über die UDC-Liste 01/PH die Telefonnummernarten für das Geschäftstelefon und die Faxnummer festgelegt.

3. Geben Sie die Adressart für die Arbeitsadresse ein:

Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/AT die Adressart für die Arbeitsadresse festgelegt.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kundenpartnerliste" (R90CA01B)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

- | | |
|--|--|
| <p>1. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein: und</p> <p>2. Geben Sie die Telefonnummernart für die Faxnummer ein:</p> | <p>Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden über die UDC-Liste 01/PH die Telefonnummernarten für das Geschäftstelefon und die Faxnummer festgelegt.</p> |
| <p>3. Geben Sie die elektronische Adressart für die Internetadresse (URL) ein:</p> | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/ET die Adressart für die Internetadresse festgelegt.</p> |

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Kontaktadresse (Avery 5163)" (R90CA070AA), "Kontaktadresse (Avery 5160)" (R90CA070B) und "Kontaktadresse (Avery 5161)" (R90CA070C)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

- | | |
|---|---|
| <p>1. Geben Sie das Auswahlkriterium für einen Kunden ein:</p> | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/ST das Auswahlkriterium für einen Kunden festgelegt.</p> |
|---|---|

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kunden/Kontakt - Zusammenfassung" (R90CA080B)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein:</p> | <p>Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/PH die Geschäftstelefonart festgelegt.</p> |
| <p>2. Geben Sie die elektronische Adressart für die Internetadresse (URL) ein: und</p> | <p>Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird über die UDC-Liste 01/ET die Adressart für die Internet- oder E-Mail-Adresse festgelegt.</p> |
| <p>3. Geben Sie die elektronische Adressart für die E-Mail-Adresse ein:</p> | |

- 4. Geben Sie die Adressart für die Arbeitsadresse ein:** Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/AT die Adressart für die Arbeitsadresse festgelegt.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Kundenübersicht - Auswahl" (R90CA080G)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit den Verarbeitungsoptionen auf diesem Register werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

- 1. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein:** Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden über die UDC-Liste 01/PH die Telefonnummernarten für das Geschäftstelefon, das Handy und die Faxnummer festgelegt.
- 2. Geben Sie die Telefonnummernart für das Handy ein:** und **3. Geben Sie die Telefonnummernart für die Faxnummer ein:**
- 4. Geben Sie die elektronische Adressart für die URL (Internetadresse) ein:** Mit dieser Verarbeitungsoption wird über die UDC-Liste 01/ET die Adressart für die Internetadresse festgelegt.

R90CA1301B – Aktivitäten nach Kunden

Dieser Bericht enthält alle zugewiesenen Aktivitäten für die einzelnen Kunden. Die Aktivitäten sind nach Kunden unterteilt und enthalten folgende Informationen: Kontaktnamen, Telefonnummer, Beschreibung, geplantes Datum, Anfangszeit und Aktivitätsart.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Aktivitäten nach Kunden" (R90CA1301B)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Standardvorgabe

Mit der Verarbeitungsoption auf diesem Register werden Standardinformationen für die Verarbeitung des Berichts festgelegt.

- 1. Geben Sie die Telefonnummernart für das Geschäftstelefon ein:** Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, welche Kundentelefonnummer im Bericht angezeigt wird. Die Werte sind in der UDC-Liste 01/PH gespeichert.

R90CA13D - Periodische Planung

Mit diesem Bericht zeigen Sie die ausgewählten Benutzerpläne, einschließlich Aktivitäten und zu erledigenden Aufgaben, für einen bestimmten Zeitraum an. Der Bericht enthält darüber hinaus alle relevanten Details zu den einzelnen Aktivitäten und den zu erledigenden Aufgaben.

Verarbeitungsoptionen für den Bericht "Periodische Planung" (R90CA13D)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Verarbeitung

- | | |
|--|--|
| 1. Geben Sie ein Anfangsdatum ein: und | Mit diesen Verarbeitungsoptionen werden Anfangs- und Enddatum des Datumsbereichs festgelegt, für den Lead-Informationen verfolgt werden sollen. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird das aktuelle Datum verwendet. |
| 2. Geben Sie ein Enddatum ein: | |

Print (Drucken)

- | | |
|---|--|
| 1. Schließen Sie den Bereich "Aufgabe" ein: | Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob der Aufgabenbereich im Bericht gedruckt wird. Bleibt diese Verarbeitungsoption leer, sind die Bereiche Aufg. (Aufgabe) und Aktivität im Bericht enthalten. Wenn Sie I für diese Option eingeben, wird nur der Bereich Aktivität gedruckt. Gültige Werte:

Leer: Bereich "Aufgabe" drucken
I : Bereich "Aufgabe" nicht drucken |
|---|--|

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fälle nach Kunden" (R90CG700), "Fälle nach Priorität" (R90CG701), "Fälle nach Status" (R90CG702) und "Fälle nach Art" (R90CG703)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Verarbeitung

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Anfangsdatum und 2. Enddatum | Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird das Anfangs- und Enddatum festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird das aktuelle Datum verwendet. |
|---------------------------------|--|

Print (Drucken)

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Bericht drucken | Mit dieser Verarbeitungsoption wird festgelegt, ob Zusammenfassungs- oder/und Detailinformationen für den Fall gedruckt werden. Gültige Werte:

Leer: Detail- und Zusammenfassungsinformationen drucken
1 : Detailinformationen drucken
2 : Zusammenfassungsinformationen drucken |
|--------------------|---|

Verarbeitungsoptionen für die Berichte "Fallstatus nach Agent" (R90CG704) und "Fallanalyse nach Produktfamilie" (R90CG705)

Sie können bestimmte Optionen für Programme festlegen, z.B. Standardwerte für bestimmte Transaktionen, ob Felder auf einem Formular angezeigt werden und die Version des auszuführenden Programms.

Verarbeitung

- 1. Anfangsdatum und**
- 2. Enddatum**

Mit diesen Verarbeitungsoptionen wird das Anfangs- und Enddatum festgelegt. Bleiben diese Verarbeitungsoptionen leer, wird das aktuelle Datum verwendet.

Glossar der JD Edwards Begriffe

Abweichung	<p>In JD Edwards EnterpriseOne Unternehmensweite Anlagenverwaltung die Differenz zwischen dem durch eine Anlage generierten Ertrag und den von ihr verursachten Kosten.</p> <p>In JD Edwards EnterpriseOne Projektkostenrechnung und JD Edwards EnterpriseOne Fertigungsmanagement die Differenz zwischen zwei Kostenrechnungsmethoden. Bei der Differenz zwischen den eingefrorenen Standardkosten und den aktuellen Kosten handelt es sich um beispielsweise eine technische Abweichung. Einfgefrorene Standardkosten stammen aus der Tabelle "Kostenkomponenten"; die aktuellen Kosten werden aus der aktuellen Stückliste, dem Arbeitsplan und den Gemeinkostensätzen berechnet.</p>
Advanced Planning Agent (APAg)	<p>Ein JD Edwards EnterpriseOne Tool, mit dem Unternehmensdaten extrahiert, umgewandelt und geladen werden können. Der JD Edwards EnterpriseOne Advanced Planning Agent unterstützt den Zugriff auf Datenquellen wie relationale Datenbanken, Flat File-Formate und andere Daten- und Nachrichtencodierungsformate, beispielsweise XML.</p>
Aktivität	<p>Bei einer Aktivität handelt es sich in JD Edwards EnterpriseOne Form Design Aid um eine Planungseinheit, die einem festgelegten Zeitraum im Kalender entspricht.</p>
Aktivitätsregel	<p>Die Kriterien, nach denen ein Objekt von einem bestimmten Schritt innerhalb einer Ablaufkette an den nächsten weitergegeben wird.</p>
Aktualisieren	<p>Eine Funktion, mit der JD Edwards EnterpriseOne Software oder eine Untergruppe davon (z.B. eine Tabelle oder Geschäftsdaten) so geändert wird, dass sie in einem neuen Release oder nach einer Cumulative Update-Ebene (z.B. B73.2 oder B73.2.1) weiterhin funktioniert.</p>
Alternativwährung	<p>Eine Währung, die sich von der Landeswährung unterscheidet (bei einer rein inländischen Transaktion) bzw. von der Landes- und Fremdwährung einer Transaktion.</p> <p>Mithilfe der Verarbeitung in Alternativwährungen können Sie in JD Edwards EnterpriseOne Finanzmanagement Zahlungseingänge und Zahlungen in einer anderen als der Ausgangswährung eingeben.</p>
Alternativwährungs- verarbeitung	<p>Ein Prozess, mit dem Sie Währungsbeträge so anzeigen können, als seien sie in einer anderen Währung als der Landes- bzw. Fremdwährung der Transaktion eingegeben worden.</p>
Angebotsauftrag	<p>In JD Edwards EnterpriseOne Beschaffungs- und Zulieferermanagement eine Anforderung von Artikel- und Preisinformationen eines Lieferanten, aus der Sie einen Angebotsauftrag erstellen können.</p> <p>In JD Edwards EnterpriseOne Kundenauftragsabwicklung Artikel- und Preisinformationen für einen Kunden, von dem noch kein Kundenauftrag eingegangen ist.</p>
Application Server	<p>Ein Server in einem lokalen Netzwerk (LAN), der Anwendungen bereitstellt, auf die Netzwerk-Clients gemeinsam zugreifen.</p>
Arbeitsgruppenserver	<p>Ein Server, der in der Regel Untergruppen von Daten enthält, die von einem Server aus dem Hauptnetzwerk repliziert wurden. Ein Arbeitsgruppenserver führt keine Anwendungs- oder Batch-Verarbeitung durch.</p>

Arbeitstagekalender	Ein Kalender, der in JD Edwards EnterpriseOne Fertigungsmanagement Planungszwecken dient und der fortlaufend ausschließlich Arbeitstage aufführt, damit Komponenten und Arbeitsaufträge auf Grundlage der Anzahl der tatsächlich verfügbaren Arbeitstage geplant werden können. Ein Arbeitstagekalender wird manchmal auch als Planungskalender bzw. Fertigungskalender bezeichnet.
Assistent	In Steuerelementen hinterlegte Formulare, die beim Klicken in das entsprechende Feld über das Suchsymbol (Lupe) aufgerufen werden können. Mithilfe des Assistenten wird die Auswahl von Daten für Steuerelemente vereinfacht.
Ausgabeflusszugriff (OSA, Output Stream Access)	Ein Kompatibilitätsmodell, bei dem Sie eine Schnittstelle für JD Edwards EnterpriseOne einrichten können, um Daten an ein anderes Softwarepaket (beispielsweise Microsoft Excel) zur Verarbeitung weiterzuleiten.
Ausgangsumgebung	Eine JD Edwards EnterpriseOne Umgebung zum Testen von unveränderten Softwareobjekten in Verbindung mit JD Edwards Demodaten oder mit Schulungskursen. Diese Umgebung ist für einen Vergleich mit geänderten Softwareobjekten erforderlich.
Auslösendes Ereignis	Ein bestimmtes Workflow-Ereignis, das spezielle Aktionen erfordert oder für das bestimmte Ereignisse bzw. daraus resultierende Aktionen definiert sind.
Auswahl	Eine Option in Menüs zur Darstellung von Funktionen, die über diese Menüs aufgerufen werden können. Um eine Auswahl zu treffen, geben Sie die zugehörige Nummer in das Auswahlfeld ein und drücken die Eingabetaste.
Back-to-Back-Prozess	Ein Prozess in JD Edwards EnterpriseOne Workflow Management, der dieselben Schlüssel aufweist, die auch in anderen Prozessen eingesetzt werden.
Batch-of-One-Verarbeitung	<p>Eine Transaktionsmethode, bei der eine Client-Anwendung Verarbeitungsschritte auf einer Client-Workstation ausführen und das Ergebnis anschließend zur weiteren Verarbeitung an eine Server-Anwendung übergeben kann. Während auf dem Server ein Batch-Prozess läuft, können weitere Verarbeitungsschritte von der Client-Anwendung ausgeführt werden.</p> <p>Siehe auch Direct Connect und Store-and-Forward.</p>
Batch-Server	Ein Batch-Server führt Batch-Verarbeitungsanforderungen aus. In der Regel laufen auf einem Batch-Server weder Datenbanken noch interaktive Anwendungen.
Batch-Verarbeitung	<p>Ein Prozess, bei dem Datensätze aus einem Fremdsystem in JD Edwards EnterpriseOne übertragen werden.</p> <p>Mithilfe der Batch-Verarbeitung können Sie in JD Edwards EnterpriseOne Finanzmanagement Rechnungen und Lieferantenrechnungen, die nicht in JD Edwards EnterpriseOne eingegeben wurden, in JD Edwards EnterpriseOne Debitorenbuchhaltung beziehungsweise JD Edwards EnterpriseOne Kreditorenbuchhaltung übertragen. Darüber hinaus können Sie Adressbuchinformationen, darunter auch Kunden- und Lieferantendatsätze, in JD Edwards EnterpriseOne übertragen.</p>
Bearbeitungscode	Ein Code, der angibt, wie ein bestimmter Wert für einen Bericht oder ein Formular angezeigt oder formatiert wird. Die Standardbearbeitungscode, die sich auf das Reporting beziehen, müssen besonders sorgfältig eingerichtet werden, da sie sich auf große Informationsmengen beziehen.
Bearbeitungsmodus	Ein Formularmodus, bei dem Benutzer Daten ändern können.
Bearbeitungsregel	Eine Methode zur Formatierung und Validierung von Benutzereinträgen anhand einer vordefinierten Regel oder einer Regelgruppe.
Benannte Ereignisregel (NER)	Integrierte, wiederverwendbare Geschäftslogik, die durch Ereignisregeln statt durch C-Programmierung erstellt wird. NERs werden auch als

	Geschäftsfunktions-Ereignisregeln bezeichnet. Sie können an mehreren Stellen von mehreren Programmen wiederverwendet werden. Diese Modularität unterstützt die optimale Nutzung und die Wiederverwendbarkeit von Code.
Dateiserver	Ein Server, auf dem Dateien gespeichert sind, auf die andere Rechner im Netzwerk zugreifen. Im Gegensatz zu einem Plattenserver, der dem Benutzer als reines Laufwerk angezeigt wird, ist ein Dateiserver ein komplexes Gerät, das nicht nur zum Speichern von Dateien dient, sondern auch die Reihenfolge von Anforderungen und Änderungen durch Netzwerkbenutzer verwaltet.
Datenbankserver	Ein Server in einem lokalen Netzwerk, auf dem Datenbanken verwaltet und Suchvorgänge für Clients ausgeführt werden.
Datenquellen-Workbench	Diese Anwendung kopiert während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench alle im Installationsplan definierten Datenquellen aus dem Datenquellenstamm, der Datenquellentabelle und den Datenquellengrößentabellen in der Planungsdatenquelle in die Systemdatenquelle des jeweiligen Release. Der Detaildatensatz des Datenquellenplans wird aktualisiert, wenn der Prozess beendet ist.
Deployment-Server	Ein Server, der zur Verwaltung und Bereitstellung von Software zur Installation auf Enterprise-Servern und Client-Workstations eingesetzt wird.
Detailinformationen	Informationen, die einzelne Positionen in JD Edwards EnterpriseOne Transaktionen betreffen, z.B. Rechnungsposten der Lieferantenrechnung und Detailpositionen des Kundenauftrags.
Devisenkassakurs	Ein auf Transaktionsebene eingegebener Wechselkurs. Dieser Kurs überschreibt den zwischen zwei Währungen eingerichteten Wechselkurs.
Diagramme	Bei Diagrammen handelt es sich in JD Edwards EnterpriseOne um Tabellen mit Informationen, die auf Formularen in der Software angezeigt werden.
Direct Connect	Eine Transaktionsmethode, bei der eine Client-Anwendung interaktiv und direkt mit einer Serveranwendung kommuniziert. Siehe auch Batch-of-One-Verarbeitung und Store-and-Forward.
Direktaufruf	Eine Eingabeaufforderung, bei der der Benutzer mithilfe bestimmter Befehle schnell zwischen Menüs und Anwendungen wechseln kann.
Do Not Translate (DNT)	Eine Datenquelle, die auf dem iSeries-System wegen BLOB-Einschränkungen vorhanden sein muss.
Doppelauszeichnung	Die Angabe von Preisen für Waren und Dienstleistungen in zwei Währungen.
Dreifache Belegzuordnung	Der Prozess in JD Edwards EnterpriseOne Beschaffungs- und Zulieferermanagement, bei dem Wareneingangsdaten zur Belegerstellung mit Lieferantenrechnungen verglichen werden. Bei der dreifachen Zuordnung werden Belege anhand des Wareneingangs generiert.
Dreistufige Verarbeitung	Besteht aus der Eingabe (1), der Prüfung und Genehmigung (2) sowie der Buchung (3) von Transaktions-Batches in JD Edwards EnterpriseOne.
Druckserver	Über die Schnittstelle zwischen einem Drucker und einem Netzwerk können Netzwerk-Clients eine Verbindung zum Drucker herstellen und ihre Druckaufträge an ihn versenden. Bei einem Druckserver kann es sich um einen Computer, ein einzelnes Hardware-Gerät oder sogar um Hardware im Drucker selbst handeln.
Echtzeitereignis	Ein Service, der mithilfe von Systemaufrufen JD Edwards EnterpriseOne Transaktionen erfasst und Benachrichtigungen an Fremdsoftware, Endbenutzer und andere Systeme sendet, falls diese über bestimmte Transaktionen informiert werden möchten.

Eingebettete Ereignisregel	Eine Ereignisregel, die sich nur auf eine bestimmte Tabelle oder Anwendung bezieht. Beispiele hierfür sind Formularaufrufe, das Ausblenden eines Feldes auf Basis des Verarbeitungsoptionswertes und das Aufrufen einer Geschäftsfunktion. Gegenteil: Geschäftsfunktions-Ereignisregel.
Elektronischer Datenaustausch (EDI)	Ein Kompatibilitätsmodell, das die papierlose Übermittlung von Geschäftstransaktionen zwischen JD Edwards EnterpriseOne und Fremdsystemen ermöglicht. Unternehmen, die EDI einsetzen, müssen über Konvertierungssoftware verfügen, um Daten aus dem EDI-Standardformat in Formate anderer Computersysteme zu konvertieren.
Endgültiger Modus	Im endgültigen Verarbeitungsmodus eines Programms werden Datensätze aktualisiert und erstellt. Demgegenüber werden im vorläufigen Verarbeitungsmodus lediglich Berichte ausgeführt und keine Tabellen aktualisiert.
EnterpriseOne Objekt	Wiederverwendbarer Code, mit dem Anwendungen erstellt werden können. Zu den Objektarten gehören Tabellen, Formulare, Geschäftsfunktionen, Data Dictionary-Elemente, Batch-Prozesse, Geschäftsansichten, Ereignisregeln, Versionen, Datenstrukturen und Media-Objekte.
EnterpriseOne Prozess	Ein Softwareprozess, der die Terminierung von Verarbeitungsanforderungen und die Ausführung von Transaktionen auf JD Edwards EnterpriseOne Clients und Servern ermöglicht. Während auf einem Client nur ein Prozess ausgeführt werden kann, können auf Servern mehrere Instanzen eines Prozesses laufen. EnterpriseOne Prozesse können auch ausschließlich für bestimmte Aufgaben (z.B. Workflow-Benachrichtigungen und Datenreplikation) verwendet werden, um sicherzustellen, dass sich die Ausführung wichtiger Prozesse bei einer starken Auslastung des Servers nicht verzögert.
Enterprise-Server	Ein Server, auf dem die Datenbank und die Logik für JD Edwards EnterpriseOne oder World läuft.
Ereignisregel	Eine logische Anweisung, durch die das System angewiesen wird, einen oder mehrere Arbeitsgänge auszuführen, die auf einer Aktivität in einer bestimmten Anwendung basieren, z.B. auf dem Öffnen eines Formulars oder dem Verlassen eines Feldes.
Eskalationsmonitor	Ein Batch-Prozess, bei dem anstehende Anforderungen oder Aktivitäten überwacht und neu gestartet bzw. an den nächsten Schritt oder Benutzer übergeben werden, wenn sie eine bestimmte Zeit lang inaktiv waren.
FTP-Server	Ein Server, der die angeforderten Dateien per Dateitransferprotokoll zur Verfügung stellt.
Gegen-/Verrechnungskonto	Ein Hauptbuchkonto in JD Edwards EnterpriseOne Finanzmanagement, mit dem im System Journalbuchungen gegengebucht (saldiert) werden. Ein Gegen-/Verrechnungskonto kann beispielsweise zum Ausgleich der Buchungen verwendet werden, die bei Umlagen in JD Edwards EnterpriseOne Finanzbuchhaltung entstehen.
Geschäftsansicht	Mithilfe einer Geschäftsansicht werden bestimmte Spalten aus mindestens einer JD Edwards EnterpriseOne Tabelle ausgewählt, deren Daten in einer Anwendung oder einem Bericht verwendet werden. Geschäftsansichten zeigen Datensätze aus Tabellen anhand von bestimmten Bedingungen an und enthalten keine tatsächlichen Daten. Sie stellen lediglich eine Ansicht auf Daten zur Steuerung des Datenzugriffs dar.
Geschäftsfunktion	Eine Gruppe von anwenderspezifischen, wiederverwendbaren Geschäftsregeln und Protokollen, die mithilfe von Ereignisregeln aufgerufen werden können. Geschäftsfunktionen können Transaktionen oder Untergruppen von Transaktionen ausführen (Prüfung des Lagerbestands, Bestandsentnahme für Fertigungsaufträge usw.). Außerdem enthalten Geschäftsfunktionen Application Programming Interfaces (APIs), über die sie von einem Formular, einem Datenbank-Trigger oder einer Fremdanwendung aus aufgerufen werden können. Geschäftsfunktionen können

	zum Aufbau einer Anwendung mit anderen Geschäftsfunktionen, Formularen, Ereignisregeln und weiteren Komponenten kombiniert werden. Sie können unter Verwendung von Ereignisregeln oder Programmiersprachen der dritten Generation, z.B. C, erstellt werden. Beispiele für Geschäftsfunktionen sind die Kreditprüfung und die Artikelverfügbarkeit.
Geschäftsfunktions-Ereignisregel	Siehe Benannte Ereignisregel
Hauptgeschäftsfunktion (HGF)	Eine interaktive Stammdatei, die als zentraler Speicherort zum Hinzufügen, Ändern und Aktualisieren von Informationen in einer Datenbank dient. Hauptgeschäftsfunktionen leiten Informationen zwischen Dateneingabefeldern und den entsprechenden Tabellen weiter. Die Hauptgeschäftsfunktionen liefern eine gemeinsame Gruppe von Funktionen, die alle erforderlichen Standard- und Bearbeitungsregeln für die entsprechenden Programme enthalten. Darüber hinaus enthalten HGFs die Logik, die die Integrität beim Hinzufügen, Aktualisieren und Löschen von Datenbankinformationen gewährleistet.
Header-Informationen	Informationen am Anfang einer Tabelle oder eines Formulars. Header-Informationen dienen der Kennzeichnung oder Bereitstellung von Steuerungsinformationen für Datensatzgruppen.
Hinzufügemodus	Ein Formularmodus, bei dem ein Benutzer Daten eingeben kann.
Integrationsserver	Ein Server, der die Interaktion zwischen verschiedenen Betriebssystemen und Anwendungen für interne und externe vernetzte Computersysteme erleichtert.
Integritätstest	Dieser Test ergänzt die internen Ausgleichsverfahren eines Unternehmens, indem es Ausgleichsprobleme und Dateninkonsistenzen auffindig macht und auswertet.
In-your-face-error	Eine Eigenschaft in JD Edwards EnterpriseOne, die auf Formularebene gesetzt wird, um den Text von Anwendungsfehlern auf dem Formular anzuzeigen.
IServer-Service	Dieser Internetserver-Service liegt auf dem Webserver. Mit dem IServer-Service können Java-Dateien schneller von der Datenbank an den Client gesendet werden.
Jargon	Ein alternatives Label eines Data Dictionary-Elements, das in Abhängigkeit vom Produktcode des aktuellen Objekts von JD Edwards EnterpriseOne oder World angezeigt wird.
Java Application Server	Ein komponentenbasierter Server auf der mittleren Ebene einer serverzentrierten Architektur. Dieser Server stellt Middleware-Services für die Sicherheits- und Statusverwaltung sowie für Datenzugriff und -beständigkeit bereit.
JDBNET	Ein Datenbanktreiber, mit dem heterogene Server auf die Daten des jeweils anderen zugreifen können.
JDEBASE Datenbank-Middleware	Dieses Middleware-Paket bietet plattformunabhängige APIs sowie Client-Server-Zugriff.
JDECallObject	Eine Anwendungsprogrammierschnittstelle (API), über die Geschäftsfunktionen andere Geschäftsfunktionen aufrufen können.
jde.ini	Eine Datei (oder Teildatei für iSeries), die die Laufzeiteinstellungen für die Initialisierung von EnterpriseOne enthält. Auf jedem Rechner, auf dem JD Edwards EnterpriseOne läuft, einschließlich Workstations und Servern, müssen spezielle Versionen der Datei oder Teildatei gespeichert sein.
JDEIPC	Kommunikationsprogrammierungstools, mit denen der Servercode den Zugriff auf die gleichen Daten in Multiprozessorumgebungen regelt, Kommunikation und Koordination zwischen Prozessen steuert und neue Prozesse erstellt.

jde.log	Die wichtigste Diagnoseprotokolldatei in JD Edwards EnterpriseOne. Diese Datei liegt immer im Stammverzeichnis auf dem Hauptlaufwerk. Sie enthält Status- und Fehlermeldungen vom Hochfahren und Betrieb von JD Edwards EnterpriseOne.
JDENET	Ein Kommunikations-Middleware-Paket. Bei diesem Paket handelt es sich um eine Nachrichten- und Socket-basierte kommunikationsorientierte Middleware-Lösung auf Peer-to-Peer- und Multiprozessor-Basis. Sie handhabt die Kommunikation zwischen Client und Server und zwischen verschiedenen Servern für alle von JD Edwards EnterpriseOne unterstützten Plattformen.
Kompatibilitätsmodell	Anhand dieser Methode können sich Fremdsysteme mit JD Edwards EnterpriseOne verbinden.
Konnektor	Ein komponentenbasiertes Kompatibilitätsmodell, das es Fremdanwendungen und JD Edwards EnterpriseOne ermöglicht, auf gemeinsame Logik und Daten zuzugreifen. Die JD Edwards EnterpriseOne Konnektorarchitektur beinhaltet Java- und COM-basierte Konnektoren.
Kostenkomponente	Ein Teil der Artikelkosten, z.B. Material-, Personal- oder Gemeinkosten, in JD Edwards EnterpriseOne Fertigungsmanagement.
Kostenzuordnung	Mit diesem Prozess in JD Edwards EnterpriseOne Controlling werden Ressourcen verfolgt oder Aktivitäten bzw. Kostenobjekten zugeordnet.
Labelüberschreibung	Eine alternative Bezeichnung für ein Data Dictionary-Element, das auf einem bestimmten Formular oder in einem bestimmten Bericht in JD Edwards EnterpriseOne oder World angezeigt wird.
Logikserver	Ein Server in einem verteilten Netzwerk, der die Geschäftslogik für ein Anwendungsprogramm liefert. In einer typischen Konfiguration werden Ausgangsobjekte vom Zentralserver auf den Logikserver repliziert. Der Logikserver führt zusammen mit den Workstations die eigentliche Verarbeitung aus, wenn die Software von JD Edwards EnterpriseOne und World ausgeführt wird.
Medienspeicherobjekte	Dateien, für die die Benennungskonventionen Gxxx, xxxGT oder GTxxx gelten und die kein Tabellenformat aufweisen.
Meldungswährung	Die Unternehmenswährung, in der die Finanzberichte gedruckt werden.
Messaging-Adapter	Ein Kompatibilitätsmodell, das eine Verbindung von Fremdsystemen mit JD Edwards EnterpriseOne ermöglicht, damit anhand von Messaging-Warteschlangen Informationen ausgetauscht werden können.
Messaging-Server	Ein Server, der Mitteilungen verarbeitet, die an andere Programme übermittelt werden, die ebenfalls Messaging-APIs verwenden. Bei Messaging-Servern wird in der Regel ein Middleware-Programm eingesetzt, um ihre Funktionen auszuführen.
Mitarbeiterarbeitsplatz	Eine zentrale Stelle für eingehende und ausgehende JD Edwards EnterpriseOne Mitteilungen (vom System oder Benutzer generiert), unabhängig davon, von welcher Anwendung oder welchem Benutzer sie stammen. Jeder Benutzer verfügt über eine Mailbox für Workflow-Benachrichtigungen und andere Mitteilungen einschließlich Aktionsmitteilungen.
Mitteilungscenter	Eine zentrale Stelle für eingehende und ausgehende JD Edwards EnterpriseOne Mitteilungen (vom System oder Benutzer generiert), unabhängig davon, von welcher Anwendung oder welchem Benutzer sie stammen.
Objektbibliothekar	Ein Repository aller Versionen, Anwendungen und Geschäftsfunktionen, die bei der Erstellung von Anwendungen wiederverwendet werden können. Der Objektbibliothekar ermöglicht Entwicklern das Ein- und Auschecken von JD Edwards EnterpriseOne Objekten und steuert dadurch die Erstellung, Änderung und Verwendung von Objekten. Er unterstützt mehrere Umgebungen (z.B. Produktion

	und Entwicklung). Mithilfe des Objektbibliothekars können Objekte leicht von einer Umgebung in eine andere verschoben werden.
Objektbibliothekar-zusammenführung	Ein Prozess, bei dem Änderungen am Objektbibliothekar aus dem vorherigen Release mit dem Objektbibliothekar in einem neuen Release zusammengeführt werden.
Objektkonfigurationsmanager (OCM)	Der JD Edwards EnterpriseOne Objektkonfigurationsmanager ist das Steuerzentrum für die Laufzeitumgebung. Mit ihm werden die Laufzeitpfade für Geschäftsfunktionen, Daten und Batch-Anwendungen verfolgt. Wird eines dieser Objekte aufgerufen, steuert der Objektkonfigurationsmanager den Zugriff auf das Objekt anhand von Standardwerten und Überschreibungen für die jeweilige Umgebung und den jeweiligen Benutzer.
Offener Datenzugriff (ODA, Open Data Access)	Ein Kompatibilitätsmodell, bei dem Sie mithilfe von SQL-Anweisungen Daten aus JD Edwards EnterpriseOne zur Zusammenfassung und Berichtsgenerierung extrahieren können.
Package Build	<p>Eine Softwareanwendung, die den vorhandenen Benutzern den Einsatz geänderter Software und neuer Anwendungen erleichtert. Darüber hinaus kann es sich in JD Edwards EnterpriseOne bei einem Package Build um eine kompilierte Version der Software handeln. Wenn Sie beispielsweise ein Upgrade für Ihre Version der ERP-Software ausführen, spricht man von einem Package Build.</p> <p>Folgendes muss beachtet werden: "Übertragen Sie solange keine Geschäftsfunktionen in den Produktionspfadcode, bis die Verteilung beginnen kann, da die globale Erstellung von Geschäftsfunktionen während einem Package Build automatisch die neuen Funktionen beinhaltet." Wie dieses Beispiel zeigt, wird der Prozess des Package Build oft als "Paketerstellung" bezeichnet.</p>
Paket	JD Edwards EnterpriseOne Objekte werden auf Workstations in einzelnen Paketen von einem Deployment-Server installiert. Ein Paket ist mit einer Stückliste oder einem Kit vergleichbar, das die für diese Workstation erforderlichen Objekte enthält und deren Pfad auf dem Deployment-Server angibt, damit sie vom Installationsprogramm gefunden werden können. Dabei handelt es sich gewissermaßen um einen Snapshot der zentralen Objekte auf dem Deployment-Server.
Paketspeicherort	Der Pfad, in dem das Paket und dessen replizierte Objekte gespeichert sind. Der Pfad lautet normalerweise \\Deployment-Server\Release\path_code\Paket\Paketname. Die replizierten Objekte für das Paket werden in den jeweiligen Unterverzeichnissen abgelegt. Dies ist auch der Pfad, in dem das Paket erstellt oder gespeichert wird.
Paket-Workbench	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench die Paketinformationstabellen aus der Planungsdatenquelle in die Systemdatenquelle des jeweiligen Release überträgt. Der Paketplandetaildatensatz wird aktualisiert, wenn der Prozess beendet ist.
Periodenstruktur	Ein Kalender mit dem Anfangsdatum für das Geschäftsjahr und dem Enddatum für jede Periode in diesem Jahr in der Standard- und 52-Perioden-Buchhaltung
Planungsfamilie	Eine Möglichkeit zur Gruppierung von Endprodukten, die aufgrund von Ähnlichkeiten bei Design und Fertigungsprozessen eine gemeinsame Planungsstrategie erlauben.
Präferenzprofil	Profile ermöglichen die Definition von Standardwerten für bestimmte Felder, die im Rahmen einer anwenderspezifischen Hierarchie für Artikel, Artikelgruppen, Kunden oder Kundengruppen gelten.
Produktions-Dateiserver	Ein Dateiserver, der Qualitätssicherungstests unterzogen und kommerzialisiert wurde und der in der Regel zusammen mit Supportservices für den Anwender angeboten wird.
Produktionsumgebung	Eine JD Edwards EnterpriseOne Umgebung, in der Benutzer mit der EnterpriseOne Software arbeiten.

Projekt	In JD Edwards EnterpriseOne ein virtueller Container für Objekte, die in der Objektverwaltungs-Workbench entwickelt werden.
Proxy-Server	Ein Server, der als Firewall zwischen einer Workstation und dem Internet steht, damit das Unternehmen Sicherheit, Verwaltung und Caching steuern kann.
Publisher	Der Server, der für publizierte Tabellen zuständig ist. Die Tabelle F98DRPUB erfasst alle publizierten Tabellen und deren Publisher im Unternehmen.
Publizierte Tabelle	Diese Tabelle, auch Stammtabelle genannt, ist die zentrale Kopie einer Tabelle, die auf anderen Computern repliziert wird. Die Tabelle F98DRPUB (Datenreplikations-Publisher) befindet sich auf dem "publizierenden" Rechner und kennzeichnet alle publizierten Tabellen und deren Publisher im Unternehmen.
Pull-Replikation	Eine der JD Edwards EnterpriseOne Methoden zur Replikation von Daten auf einzelnen Workstations. Als Pull-Subscriber werden solche Rechner eingerichtet, auf denen die Datenreplikationstools von JD Edwards EnterpriseOne eingesetzt werden. Pull-Subscriber werden nur dann über Änderungen, Aktualisierungen und Löschvorgänge benachrichtigt, wenn sie entsprechende Informationen gezielt anfordern. Diese Anforderung wird meistens als Mitteilung beim Systemstart von dem Pull-Subscriber an den Publisher gesendet, auf dem die Tabelle F98DRPCN gespeichert ist.
QBE	Eine Abkürzung für Query-By-Example. In JD Edwards EnterpriseOne steht die QBE-Zeile an erster Stelle eines Detailbereichs, mit dem Daten gefiltert werden.
Replikationsserver	Ein Server, der für die Replikation zentraler Objekte auf Client-Rechnern zuständig ist.
Schnittstellentabelle	Siehe Z-Tabelle
Segmentkompatibilitätsprüfung	Eine logische Anweisung, durch die eine Beziehung zwischen den Segmenten eines konfigurierten Artikels festgelegt wird. Durch die Segmentkompatibilitätsprüfung wird gewährleistet, dass keine Bestellungen von Produktkonfigurationen angenommen werden, die nicht herstellbar sind.
Seriendruck-Workbench	Eine Anwendung, die in Microsoft Word 6.0 (oder einer höheren Version) erstellte Textverarbeitungsdokumente mit JD Edwards EnterpriseOne Datensätzen zusammenführt, um automatisch Geschäftsdokumente zu drucken. Mithilfe der Seriendruck-Workbench können Sie Dokumente drucken, beispielsweise Beschäftigungsnachweisschreiben.
Server-Workbench	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench die Serverkonfigurationsdateien aus der Planungsdatenquelle in die Systemdatenquelle des jeweiligen Release kopiert. Der Serverplandetaildatensatz wird aktualisiert, wenn der Prozess beendet ist.
Spezifikation	Die vollständige Beschreibung eines JD Edwards EnterpriseOne Objekts. Jedes Objekt verfügt über eine eigene Spezifikation (Name), die bei der Erstellung von Anwendungen verwendet wird.
Spezifikations-zusammenführung	Sie umfasst drei Zusammenführungen: die Zusammenführung von Objektbibliothekar, Versionsliste und zentralen Objekten. Dabei werden kundenspezifische Änderungen in ein neues Release integriert.
Stammtabelle	Siehe Publierte Tabelle.
Standort	Eine Einheit innerhalb eines Unternehmens, für die Kosten verfolgt werden. Beispiele hierfür sind Lagerstellplätze, Teilprojekte, Projekte, Arbeitsplätze oder Niederlassungen/Werke. Eine Standort wird manchmal auch als <i>Organisationseinheit</i> bezeichnet.

Standort-Workbench	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench alle im Installationsplan definierten Standorte aus der Tabelle "Standortstamm" in der Planungsdatenquelle in die Systemdatenquelle kopiert.
Steuertabellen-Workbench	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench die Batch-Anwendungen für die geplanten Datenzusammenführungen ausführt, mit denen das Data Dictionary, anwenderspezifische Codes, Menüs und Benutzerüberschreibungstabellen aktualisiert werden.
Steuertabellen-zusammenführung	Ein Prozess, bei dem kundenspezifische Änderungen an den Steuertabellen mit den Daten eines neuen Release zusammengeführt werden.
Stichtagsverarbeitung	Ein Prozess, der zu einem bestimmten Zeitpunkt zur Zusammenfassung der bis dahin erfolgten Transaktionen ausgeführt wird. Beispiel: Sie können verschiedene JD Edwards EnterpriseOne Berichte zu einem bestimmten Stichtag ausführen, um die Salden und Beträge der Konten, Einheiten usw. zu diesem Datum zu ermitteln.
Store-and-Forward	Benutzer, die nicht mit einem Server verbunden sind, können anhand dieses Verarbeitungsmodus Transaktionen eingeben und sich später mit dem Server verbinden, um diese Transaktionen hochzuladen.
Subscriber-Tabelle	Die Subscriber-Tabelle (F98DRSUB), die zusammen mit der Tabelle F98DRPUB auf dem Publisher-Server gespeichert ist, erfasst die Subscriber-Rechner für jede publizierte Tabelle.
Tabellenereignisregeln	Diese in Datenbank-Triggern hinterlegte Logik wird ausgeführt, sobald die für den Trigger definierte Aktion gegen die Tabelle ausgeführt wird. Obwohl in JD Edwards EnterpriseOne Ereignisregeln in Anwendungsereignissen hinterlegt werden können, ist diese Funktionalität anwendungsspezifisch. Tabellenereignisregeln enthalten eingebettete Logik auf Tabellenebene.
Tabellenkonvertierung	Anhand dieses Kompatibilitätsmodells können Informationen zwischen JD Edwards EnterpriseOne und Fremdsystemen mithilfe von Nicht-EnterpriseOne-Tabellen ausgetauscht werden.
Tabellenkonvertierungs-Director	Mit diesem Tool können Daten zwischen JD Edwards EnterpriseOne und Fremdanbietersystemen ausgetauscht werden, wobei Tabellen verwendet werden, die nicht aus EnterpriseOne stammen.
Tabellenzugriffsverwaltung (TAM)	Eine JD Edwards EnterpriseOne Komponente, die das Speichern und Abrufen anwenderspezifischer Daten regelt. In der Tabellenzugriffsverwaltung sind folgende Informationen gespeichert: Definitionen aus dem Data Dictionary, Anwendungs- und Berichtsspezifikationen, Ereignisregeln, Tabellendefinitionen, Eingabeparameter für Geschäftsfunktionen, Bibliotheksinformationen und Definitionen von Datenstrukturen für das Ausführen von Anwendungen, Berichten und Geschäftsfunktionen.
Temporärer Programmfix (PTF)	Änderungen an der Software, die in Form von Magnetbändern oder Disketten bei Ihrer Organisation eingehen.
Terminal Server	Ein Server über den Terminals, Kleinrechner und andere Geräte mit einem Netzwerk oder Hostrechner oder mit an diesen bestimmten Computer angeschlossenen Geräten verbunden werden können.
TP-Monitor	Ein Monitor, mit dem die Übertragung von Daten zwischen lokalen und entfernten Terminals und den Anwendungen, aus denen sie stammen, gesteuert wird. TP-Monitore schützen auch die Integrität der Daten in einer dezentralen Umgebung und können Programme zur Validierung von Daten und Formatierung von Terminal-Bildschirmen enthalten.
Transaktionsgruppe	Eine elektronische Geschäftstransaktion (EDI-Standarddokument), die aus Segmenten besteht.

Trigger	Eines von mehreren Ereignissen, die für ein bestimmtes Data Dictionary definiert sind. Sie können in einem Data Dictionary eine Logik hinterlegen, die vom System automatisch verarbeitet wird, wenn das Ereignis eintritt.
Umgebungs-Workbench	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench die Umgebungsinformationen und die OCM-Tabellen für jede Umgebung aus der Planungsdatenquelle in die Systemdatenquelle des jeweiligen Release kopiert. Der Umgebungsplan-Detaildatensatz wird aktualisiert, wenn der Prozess beendet ist.
Verarbeitungsoption	Eine Datenstruktur, in der Benutzer Parameter angeben können, durch die die Ausführung eines Batch-Programms oder Berichts geregelt wird. Mit den Verarbeitungsoptionen können Sie beispielsweise Standardwerte für bestimmte Felder vorgeben, die Anzeige oder Ausgabe von Informationen bestimmen, Datumsbereiche festlegen, Laufzeitwerte zur Steuerung der Programmausführung liefern usw.
Währungsumrechnung	Der Prozess, bei dem Beträge von einer Währung in eine andere umgerechnet werden, in der Regel für das Reporting. Sie können zum Beispiel dann mit der Währungsumrechnung arbeiten, wenn für das konsolidierte Reporting viele Währungen in eine Einzelwährung umgerechnet werden müssen.
wchar_t	Intern verwendete Zeichenart für große Zeichensätze. Wird beim Schreiben portierbarer Programme für den internationalen Markt verwendet.
Web Application Server	Mithilfe dieses Webserver können Webanwendungen Daten mit Backend-Systemen und Datenbanken austauschen, die in eBusiness-Transaktionen verwendet werden.
Webserver	Ein Server, der mithilfe von TCP/IP-Protokollen von einem Browser angeforderte Informationen sendet. Ein Webserver koordiniert nicht nur die Anforderungen von Browsern, er fungiert auch als normaler Server beispielsweise für Anwendungen oder Daten. Jeder beliebige Computer kann als Webserver eingesetzt werden, indem Serversoftware installiert und der Rechner mit dem Internet verbunden wird.
Weiterleitungspfad	<p>Der Standardpfad für die Weiterleitung von Objekten oder Projekten innerhalb eines Workflows. Der reguläre Weiterleitungszyklus (Pfad) sieht wie folgt aus:</p> <p>11>21>26>28>38>01</p> <p>In diesem Pfad entspricht 11 dem Projektstatus "Neues Projekt - Prüfung offen", 21 dem Status "Programmieren", 26 dem Status "QA-Test/Prüfung", 28 dem Status "QA-Test/Prüfung abgeschlossen", 38 dem Status "In Produktion" und 01 dem Status "Abgeschlossen". Während des regulären Projektweiterleitungszyklus checken Entwickler Objekte aus dem Entwicklungspfadcode aus und sie checken sie wieder ein. Anschließend werden die Objekte an den Prototyp-Pfadcode weitergeleitet. Danach werden die Objekte an den Produktionspfadcode übertragen, bevor ihnen der Status "Abgeschlossen" zugewiesen wird.</p>
Windows Terminal Server	Ein Mehrplatzserver, über den Terminals und Computer mit Mindestkonfiguration Windows-Anwendungen anzeigen können, auch wenn auf ihnen keine Windows-Software ausgeführt werden kann. Jegliche Client-Verarbeitung erfolgt zentral auf dem Windows Terminal Server und nur Anzeige, Tastenkombination und Mausbefehle werden über das Netzwerk an den Client Terminal übertragen.
Workbench	Mithilfe dieses Programms können Benutzer auf eine Gruppe verknüpfter Programme von einem Einstiegspunkt aus zugreifen. In der Regel werden mit den Programmen, auf die Sie über eine Workbench zugreifen, umfangreiche Geschäftsprozesse abgeschlossen. Beispiel: Anhand der JD Edwards EnterpriseOne Lohn- und Gehaltsabrechnungszyklus-Workbench (P07210) greifen Sie auf alle Programme zu, die für die Verarbeitung der Lohn- und Gehaltsabrechnung, das Drucken von Zahlungen, die Erstellung von Lohn- und Gehaltsabrechnungsberichten und die Aktualisierung der Lohn- und Gehaltsabrechnungshistorie eingesetzt werden. Zu den Beispielen für JD Edwards EnterpriseOne Workbenches gehören die Service- und Garantieverwaltungs-Workbench (P90CD020), die Linienplanungs-Workbench

	(P3153), die Planungs-Workbench (P13700), die Prüfer-Workbench (P90E115) und die Lohn- und Gehaltsabrechnungszyklus-Workbench.
Workflow	Die vollständige oder teilweise Automatisierung eines Geschäftsprozesses. Dabei werden Dokumente, Informationen oder Aufgaben nach bestimmten Verfahrensregeln von einem Teilnehmer an den nächsten zur Bearbeitung weitergegeben.
XAPI-Ereignis	Ein Service, der mithilfe von Systemaufrufen JD Edwards EnterpriseOne Transaktionen erfasst. Anschließend sendet der Service eine Benachrichtigung an Fremdsoftware, Endbenutzer und andere Systeme, falls diese über bestimmte Transaktionen, die eine Antwort erfordern, informiert werden möchten.
XML CallObject	Kompatibilitätsfunktion mit der Sie Geschäftsfunktionen aufrufen können.
XML Dispatch	Eine Kompatibilitätsfunktion, die einen Einstiegspunkt für alle bei JD Edwards EnterpriseOne als Antworten eingehende XML-Dokumente darstellt.
XML List	Eine Kompatibilitätsfunktion, anhand derer Sie JD Edwards EnterpriseOne Datenbankinformationen aufgesplittet anfordern und empfangen können.
XML Service	Eine Kompatibilitätsfunktion, anhand derer Sie Ereignisse in einem JD Edwards EnterpriseOne System anfordern und eine Antwort aus einem anderen JD Edwards EnterpriseOne System erhalten können.
XML Transaction	Eine Kompatibilitätsfunktion, anhand derer Sie eine vordefinierte Transaktionsart verwenden können, um Informationen an JD Edwards EnterpriseOne zu versenden oder von JD Edwards EnterpriseOne zu empfangen. XML Transaction setzt dazu Schnittstellentabellenfunktionalität ein.
XML Transaction Service (XTS)	Wandelt ein XML-Dokument, das nicht in JD Edwards EnterpriseOne Format vorliegt, in ein Dokument um, das von JD Edwards EnterpriseOne verarbeitet werden kann. XTS wandelt anschließend die Antwort wieder in das ursprüngliche XML-Format der Anforderung um.
Zentrale Objektzusammenführung	Ein Prozess, bei dem kundenspezifische Änderungen an den Objekten des aktuellen Release mit den Objekten des neuen Release zusammengeführt werden.
Zentralserver	Ein Server, auf dem die ursprüngliche Version der Software (zentrale Objekte) zur Verteilung auf die Client-Rechner installiert ist. Bei einer typischen JD Edwards EnterpriseOne Installation wird die Software zuerst auf einen Rechner geladen, den Zentralserver. Anschließend wird eine Kopie der Software automatisch auf die mit dem Server verbundenen Workstations geladen. Auf diese Weise steht auf dem Zentralserver immer eine Originalversion der Software (zentrale Objekte) zur Verfügung, falls die Software beim Einsatz auf Workstations geändert oder beschädigt wurde.
Z-Ereignis	Ein Service, der mithilfe der Schnittstellentabellenfunktionalität JD Edwards EnterpriseOne Transaktionen erfasst und Benachrichtigungen an Fremdsoftware, Endbenutzer und andere Systeme sendet, die über bestimmte Transaktionen informiert werden möchten.
Z-Tabelle	Eine Arbeitstabelle, in der Informationen aus anderen Quellen als JD Edwards EnterpriseOne gespeichert und anschließend in JD Edwards EnterpriseOne verarbeitet werden können. Darüber hinaus können Sie mithilfe von Z-Tabellen Daten aus JD Edwards EnterpriseOne abrufen. Z-Tabellen werden auch Schnittstellentabellen genannt.
Z-Transaktion	Daten aus Fremdsystemen, die mithilfe von Schnittstellentabellen so formatiert werden, dass die JD Edwards EnterpriseOne Datenbank aktualisiert werden kann.
Zugeordnetes Dokument	Ein Dokument, das zur Ausführung oder Änderung einer Transaktion mit einem Originaldokument verknüpft ist. In JD Edwards EnterpriseOne Finanzmanagement ist

	ein Wareneingang beispielsweise das zugeordnete Dokument für eine Rechnung und eine Zahlung ist das zugeordnete Dokument für eine Lieferantenrechnung.
Zusammenführung der Versionsliste	Die Zusammenführung der Versionsliste behält alle Spezifikationen, die nicht für die Versionen XJDE und ZJDE gelten, für gültige Objekte im neuen Release sowie deren Verarbeitungsoptionsdaten bei.
Zusammenführung von Benutzerüberschreibungen	Bei der Zusammenführung von Benutzerüberschreibungen werden einer kundenspezifischen Benutzerüberschreibungstabelle neue Überschreibungsdatensätze hinzugefügt.
Zusammenführungs-Workbench für Spezifikationstabellen	Eine Anwendung, die während der Verarbeitung durch die Installations-Workbench die Batch-Anwendungen für die Aktualisierung der Spezifikationstabellen ausführt.
Zusätzliche Daten	<p>Jede Informationsart, die nicht in einer Stammdatei verwaltet wird. Bei zusätzlichen Daten handelt es sich in der Regel um zusätzliche Informationen zu Mitarbeitern, Bewerbern, Anforderungen und Tätigkeiten (beispielsweise Qualifikationen, Abschlüsse oder Fremdsprachen eines Mitarbeiters). Sie können jede von Ihrer Organisation benötigte Informationsart erfassen.</p> <p>Zusätzlich zu den Daten in den Standardstammtabellen (Adressbuchstamm, Kundenstamm und Lieferantenstamm) können Sie beispielsweise andere Datenarten in einzelnen generischen Datenbanken verwalten. Diese generischen Datenbanken ermöglichen einen Standardansatz bei der Eingabe und Verwaltung zusätzlicher Daten in allen JD Edwards EnterpriseOne Systemen.</p>
Zweifache Lieferantenrechnungszuordnung	Ein Prozess in JD Edwards EnterpriseOne Beschaffungs- und Zulieferermanagement, bei dem die Detailpositionen des Einkaufsauftrags zur Belegerstellung mit Lieferantenrechnungen verglichen werden. Wareneingangsdaten werden bei der zweifachen Zuordnung nicht aufgezeichnet.

Index

A

- ABAs 67
- Add Token (Token hinzufügen)
(Formular) 76, 81
- Add Variable (Variable hinzufügen)
(Formular) 76, 80
- Adressbuch - Integration 2
- Adressen in hierarchischen Strukturen
ändern (Formular) 44
- Aktionsplanliste (R90CA014A) 172
- Aktivitäten 134
- Aktivitäten nach Kunden (R90CA1301B)
Verarbeitungsoptionen 179
Verwendung 173
- Aktivitäten verwalten (Formular) 134
- Aktivitätsregeln
Beispiel für Fallaktivitätsregeln 38
Erläuterungen 37
- Allgemeine Elemente xvi
- Anbietergruppe ändern (Formular) 44, 45
- Anbietergruppen
Einrichten 45
Erläuterungen 8, 43
Fallprioritäten, Benachrichtigungs-
Eskalationsweg 57
Fallprioritäten, Qualifikations-
Eskalationsweg 59
Mitglieder anhand von
Qualifikationsgraden zuweisen 47
Mitglieder anhand von Verteilerlisten
zuzuweisen 48
Routinginformationen 51
UDCs 42
- Anmerkungen senden xvi
- Antwortgrp. verwalten <Antwortgruppen-
name> (Formular) 76
- Antwortgruppe (P90CF030) 72
- Antwortgruppe hinzufügen
(Formular) 76, 77
- Antwortgruppen
Antworten hinzufügen 78
Antworten übersetzen 80
Antwortpunktzahl berechnen 79
Beispiel 73
Erläuterungen 72

- Erstellen 77
- Antwortpunktzahlen 79
- Anwenderspezifische Codes, *Siehe* UDCs
- Anwendungsgrundlagen xi
- Arbeiten mit Anbietergruppen (P17506)
Verarbeitungsoptionen 63
Verwendung 41
- Arbeiten mit Aufgaben (P17504) 26
- Arbeiten mit Case Management
(Formular) 114
- Arbeiten mit der Fehleranalyse
(Formular) 140
- Arbeiten mit Fällen (P17500) 28
- Arbeiten mit Fallprioritäten
(Formular) 58, 61
- Arbeiten mit Pflichtfeldern für Fälle
(Formular) 36
- Arbeiten mit Verteilerlisten (Formular) 44
- Arbeitsauftrag hinzufügen
(Formular) 153
- Arbeitsaufträge für Fälle eingeben 153
- Arbeitsplatz (Formular) 140
- Arbeitszeit und Material -
Preisfindungsmethode 65
- Artikeln Lösungen zuweisen 108
- Aufgaben ändern (Formular) 137
- Automatische Buchungsanweisungen,
Siehe ABAs

B

- Bäume 87
- Benachrichtigungs-Eskalationsweg
Definieren 17
Erläuterungen 8, 41, 143
Erläuterungen zu Fallprioritäten 57
Eskalationsprozentsätze 58
Fallprioritäten einrichten 58
- Bestandsverwaltung - Integration 3
- Bewertungsgruppe (P90CF140) 74
- Bewertungsgruppe hinzufügen
(Formular) 76, 82
- Bewertungsgruppen
Beispiel 74
Erläuterungen 74
Erstellen 82

Bibliothek hinzufügen (Formular) 111
 Bibliotheken suchen (Formular) 111

C

Case Management
 Erläuterungen 7
 Fakturierung - Zusätzliche
 Implementierungsschritte 6
 Implementierung 5
 Case Management - System-Setup
 ABAs 67
 Aktivitätsregeln 37
 Erweiterte Preisfindung 40
 Eskalationsweg 17
 Fallarten 54
 Konstanten 14
 Pflichtfelder 36
 UDCs 13
 Verarbeitungsoptionen 18
 Computer Telephony Integration, *Siehe* CTI
 CRM - Fallbezogene Aktionen (P90CG503)
 Erläuterungen 8
 Verarbeitungsoptionen 34
 CRM-Supportanwendungen
 Erläuterungen 1
 Implementierung 5
 Integrationsdiagramm 10
 Systemintegration 2
 CTI
 Eigenschaften einrichten 149
 Erläuterungen 7, 149
 Verwenden 150
 CTI-Benutzeroberfläche (Formular) 140
 CTI-Eigenschaften ändern
 (Formular) 149
 Customer Connection xii

D

Debitorenbuchhaltung - Integration 2
 Dokumentation
 Aktualisierungen xii
 Verwandte Dokumentation xii

E

Erweiterte Preisfindung
 Einrichten für Fälle 40
 Integration 3
 Eskalation über Qualifikation
 Erläuterungen 9

Eskalationsprozentsätze
 Benachrichtigungs-Eskalationsweg 58
 Qualifikations-Eskalationsweg 61
 Eskalationsverarbeitung (R17680)
 Verwendung 143
 Eskalationsverarbeitung mit
 Qualifikationsgraden
 Änderung der Anbietergruppe 148
 Änderung der Prioritäten 147
 Änderung des/der zugesagten
 Datums/Uhrzeit 147
 Fall einem anderen Mitglied der
 Anbietergruppe zuweisen 146
 Fälle nicht verfügbaren Mitgliedern der
 Anbietergruppe zuweisen 147
 Nach Lösungswarnung neu
 zuweisen 148
 Verarbeitung bei geschlossenem Call
 Center 147
 Verarbeitung, wenn nicht genügend
 Mitglieder in der Anbietergruppe
 vorhanden sind 147
 Eskalierte Fälle (R17680)
 Verarbeitungsoptionen 176

F

F0006 (Tabelle) 66, 68
 F0010 (Tabelle) 66
 F0101 (Tabelle) 68
 F03012 (Tabelle) 66
 F06116Z1 (Tabelle) 66, 67
 F0911Z1 (Tabelle) 66, 67
 F1201 (Tabelle) 68
 F1725 (Tabelle) 67
 F1753 (Tabelle) 144
 F1755 (Tabelle) 65
 F1760 (Tabelle) 65, 66
 F1790 (Tabelle) 68
 F1793 (Tabelle) 68
 F1797 (Tabelle) 68
 F4095 (Tabelle) 67
 F4117 (Tabelle) 68
 F41171 (Tabelle) 68
 F4812 (Tabelle) 65, 67
 F90CF030 (Tabelle) 72
 F90CF03A (Tabelle) 73
 F90CF040 (Tabelle) 72
 F90CF060 (Tabelle) 75
 F90CF140 (Tabelle) 74
 F90CF14A (Tabelle) 74

- F90CF16C (Tabelle) 86
- F90CF180 (Tabelle) 101
- F90CG503 (Tabelle) 101
- F90CG506 (Tabelle) 144
- Fakturierung
 - Erläuterungen für Case Management 65
 - Fremdwährungen 66
 - Implementierung für Case Management - Zusätzliche Schritte 6
 - Informationen für Fälle eingeben 122
- Fakturierungsinformationen (Formular) 123
- Fall aktualisieren (P90CG501) 18
- Fall drucken (R17674)
 - Verarbeitungsoptionen 176
 - Verwendung 171
- Fall eingeben/hinzufügen (P90CG504) 18
- Fall hinzufügen (Formular) 114
- Fallaktivitäten (P90CG510) 8
- Fallanalyse nach Produktfamilie (R90CG705)
 - Verarbeitungsoptionen 181
 - Verwendung 172
- Fallarbeits-tabelle generieren (R17675)
 - Verarbeitungsoptionen 160
 - Verwendung 65
- Fallart ändern (Formular) 55
- Fallarten 54
- Falldauerstatistik nach Produkt (R17673)
 - Verarbeitungsoptionen 176
 - Verwendung 171
- Falldetail-/zusammenfassungsbericht (R17670)
 - Verarbeitungsoptionen 175
 - Verwendung 170
- Fälle
 - Eingeben, *Siehe* Falleingabe
 - Erläuterungen zu Zeiterfassungsmethoden 155
 - Fakturieren 65
 - Lösen, *Siehe* Falllösung
 - Skripte ausführen mit Lösungsassistent 102
 - Skripte ausführen über Register "Zugehörige Aktionen" 103
 - System-Setup, *Siehe* Case Management - System-Setup
 - UDCs 13
 - Verarbeitungsdiagramm 9
- Fälle nach Art (R90CG703)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 172
- Fälle nach Kunden (R90CG700) 171
- Fälle nach Priorität (R90CG701)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 171
- Fälle nach Status (R90CG702)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 172
- Falleingabe
 - Aktivitäten 134
 - Anmerkungen (Anlagen) 136
 - Aufgaben 137
 - Erläuterungen 113
 - Fakturierungsinformationen 122
 - Fallhistorie 139
 - Grundlegende Informationen 114
 - Lösungen verwenden 126
 - Skripte anhängen 135
 - Zugehörige Aktionen 135
 - Zugehörige Links 140
- Falleskalation
 - Benachrichtigung, *Siehe* Benachrichtigungs-Eskalationsweg
 - Erläuterungen zu Eskalationswegen 8
 - Qualifikation, *Siehe* Qualifikations-Eskalationsweg
- Falllösung
 - Arbeitsaufträge eingeben 153
 - Fallarbeits-tabelle generieren 160
 - Status aktualisieren 154
 - Zeit in Rechnung stellen 155
- Fallprioritäten
 - Benachrichtigungs-Eskalationsweg 57
 - Benachrichtigungs-Eskalationsweg einrichten 58
 - Qualifikations-Eskalationsweg 59
 - Qualifikations-Eskalationsweg einrichten 61
- Fallstatistik nach Bearbeiter (R17671)
 - Verarbeitungsoptionen 176
 - Verwendung 170
- Fallstatus nach Agent (R90CG704)
 - Verarbeitungsoptionen 181
 - Verwendung 172
- Finanzbuchhaltung - Integration 2
- Fragen
 - Erläuterungen 75
 - Erstellen 83

Gewichtung 84
 Übersetzen 85
 Fragen (P90CF060) 75
 Fremdwährungen 66

G

Geschäftsobjekte reservieren
 (Formular) 35
 Geschäftsobjektreservierungen
 Erläuterungen 34
 Verwenden 35

H

Häufig verwendete Vorschläge (R90CE01)
 Ausführen 112
 Zähler für erfolgreiche
 Lösungsvorschläge aktualisieren 112
 Hauptbuch-Klassencodes 67
 Hierarchien
 Hauptbuch-Klassencodes für Fälle 67
 Zuständige Organisationseinheit für
 Fälle 68
 Hinweise xv

K

Kapitalanlagenmanagement -
 Integration 3
 Knoten 87
 Kontaktadresse (Avery 5160)
 (R90CA070B)
 Verarbeitungsoptionen 178
 Verwendung 174
 Kontaktadresse (Avery 5161)
 (R90CA070C)
 Verarbeitungsoptionen 178
 Verwendung 174
 Kontaktadresse (Avery 5163)
 (R90CA070AA)
 Verarbeitungsoptionen 178
 Verwendung 174
 Kontakte für einen Kunden (R90CA0111A)
 Verarbeitungsoptionen 177
 Verwendung 173
 Kontaktinformationen xvi
 KSS Fall abfragen/hinzufügen
 (P90CG900) 18
 KSS Fall aktualisieren (P90CG910) 18
 Kunden/Kontakt - Zusammenfassung
 (R90CA080B)

Verarbeitungsoptionen 178
 Verwendung 173
 Kundenanfragestatistik nach Produkt
 (R17672)
 Verarbeitungsoptionen 176
 Verwendung 170
 Kundenpartnerliste (R90CA01B)
 Verarbeitungsoptionen 177
 Verwendung 174
 Kundenübersicht - Auswahl (R90CA080G)
 Verarbeitungsoptionen 179
 Verwendung 173

L

Lineare Skripte
 Abbildung 70
 Erstellen 94
 Erstellen, Tipps 89
 Lösung hinzufügen (Formular) 109
 Lösungen 18
Siehe auch Lösungsassistent
 Anlagen 108
 Artikeln zuweisen 108
 Bibliotheken erstellen 110
 Einrichten, *Siehe* Lösungsassistent
 Erstellen 107
 Fällen zuweisen 130
 Häufig angewandte überprüfen 132
 Senden 131
 Suchen 132
 Suchen für Fälle und Arbeitsauf-
 träge 127
 UDCs 105
 Verknüpfungen mit Arbeitsaufträgen
 anzeigen 108
 Verknüpfungen mit Fällen
 anzeigen 108
 Zähler für angewandte
 Lösungsvorschläge 112
 Zähler für erfolgreiche
 Lösungsvorschläge 112
 Zugehörige Objekte 108
 Lösungen suchen (Formular) 109
 Lösungsassistent 18
Siehe auch Lösungen
 Erläuterungen 9
 Implementierung 6
 Konstanten 18
 Lösungsbibliotheken
 Erläuterungen 110

Erstellen 111

M

Mitarbeiter in Anbietergruppe
(Formular) 44
Mitarbeiter in Anbietergruppe
(P90CG506) 9, 42
Mitarbeitertelefonliste (R90CA0101E)
Verarbeitungsoptionen 177
Verwendung 174
Mitbewerberproduktblattdetail
(R90CA060A)
Verwendung 173

N

Neue Frage hinzufügen (Formular) 76, 83

O

Optische Hervorhebungen xv

P

P17001 (Programm) 15
P17500 (Programm) 28
Verarbeitungsoptionen 31
P17504 (Programm) 26
P17505 (Programm)
Verwendung 66
P17506 (Programm)
Verarbeitungsoptionen 63
Verwendung 41
P90CF0303 (Programm) 72
P90CF060 (Programm) 75
P90CF080 (Programm) 73
P90CF140 (Programm) 74
P90CF160 (Programm) 9, 86
P90CFSUB (Programm) 86
P90CG501 (Programm) 18
P90CG503 (Programm)
Erläuterungen 8
Verarbeitungsoptionen 34
P90CG504 (Programm) 18
P90CG506 (Programm) 9, 42
P90CG510 (Programm) 8
P90CG900 (Programm) 18
P90CG910 (Programm) 18
Pauschalbetrag - Preisfindungsme-
thode 65
PeopleCode, Typografische
Konventionen xiii

Periodische Planung (R90CA13D)
Verarbeitungsoptionen 180
Verwendung 173
Pflichtfelder 36
Preisfindungsmethoden
Arbeitszeit und Material 65
Pauschalbetrag 65
Produktkatalogliste (R90CA55CAT) 174

Q

Qualifikations-Eskalationsweg
Beispiel 144
Definieren 17
Erläuterungen 42, 144
Erläuterungen zu Fallprioritäten 59
Eskalationen verwalten, *Siehe*
Eskalationsverarbeitung mit
Qualifikationsgraden
Eskalationsprozentsätze definieren 61
Fallprioritäten einrichten 61
Querverweise xv

R

R17670 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 175
Verwendung 170
R17671 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 176
Verwendung 170
R17672 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 176
Verwendung 170
R17673 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 176
Verwendung 171
R17674 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 176
Verwendung 171
R17675 (Programm)
Verarbeitungsoptionen 160
Verwendung 65
R17680 (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 176
Verwendung 143
R90CA0101E (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 177
Verwendung 174
R90CA0111A (Bericht)
Verarbeitungsoptionen 177

- Verwendung 173
- R90CA014A (Bericht) 172
- R90CA01B (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 177
 - Verwendung 174
- R90CA060A (Bericht)
 - Verwendung 173
- R90CA070AA (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 178
 - Verwendung 174
- R90CA070B (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 178
 - Verwendung 174
- R90CA070C (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 178
 - Verwendung 174
- R90CA080B (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 178
 - Verwendung 173
- R90CA080G (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 179
 - Verwendung 173
- R90CA1301B (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 179
 - Verwendung 173
- R90CA13D (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 173
- R90CA55CAT (Bericht) 174
- R90CE01 (Programm)
 - Ausführen 112
 - Zähler für erfolgreiche
 - Lösungsvorschläge aktualisieren 112
- R90CG700 (Bericht) 171
- R90CG701 (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 171
- R90CG702 (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 172
- R90CG703 (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 180
 - Verwendung 172
- R90CG704 (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 181
 - Verwendung 172
- R90CG705 (Bericht)
 - Verarbeitungsoptionen 181
 - Verwendung 172
- Routinginformationen 51

- Routingregeln
 - Einrichten 53
 - Erläuterungen 51
- Routingregeln für Fallanbietergruppen
 - ändern (Formular) 52
- Routingregelreihenfolge für
 - Fallanbietergruppen (Formular) 52
- Routingreihenfolgen 51

S

- Service- und Garantieverwaltungskonstan-
ten (P17001) 15
- Servicemanagement - Integration 3
- Skript (P90CF160) 9, 86
- Skript hinzufügen (Formular) 92
- Skripte
 - Abschlussbemerkungen übersetzen 98
 - Antwortgruppen, *Siehe* Antwortgruppen
 - Artikel hinzufügen 91
 - Aus Fall oder Arbeitsauftrag mit
 - Lösungsassistent ausführen 102
 - Aus Fall oder Arbeitsauftrag über
 - Register "Zugehörige Aktionen"
 - ausführen 103
 - Bewerten 87
 - Bewertungsgruppen, *Siehe*
 - Bewertungsgruppen
 - Erläuterungen zu Bäumen und
 - Knoten 87
 - Erläuterungen zu Komponenten 69
 - Erstellen 85
 - Fälle und Arbeitsaufträge lösen,
 - Beispiel 100
 - Fällen hinzufügen 135
 - Fragen, *Siehe* Fragen
 - Header-Datensätze erstellen 92
 - Instanzen 101
 - Klonen 91, 99
 - Komponenten 69
 - Komponenten erstellen 76
 - Lineare, *Siehe* Lineare Skripte
 - Token, *Siehe* Token
 - UDCs 76
 - Validieren 89, 97
 - Variablen, *Siehe* Variablen
 - Verwalten 100
 - Verzweigungsskripte, *Siehe*
 - Verzweigungsskripte
 - Zugehörige Objekte 101

Status der Anbietergruppe für Fall ändern
(Formular) 38
Systemkonstanten in der Service-
und Garantieverwaltung ändern
(Formular) 15

T

Token
Erläuterungen 73
Erstellen 81
Typographische Konventionen xiii

U

UDCs
Anbietergruppen 42
Fälle 13
Lösungsassistent 105
Skripte 76

V

Variable (P90CF080) 73
Variablen
Erläuterungen 73
Erstellen 80
Vertriebsabwicklung - Integration 3
Verwandte Dokumentation xii
Verzweigungsskripte
Abbildung 70
Beispiel 90
Erstellen 95
Erstellen, Tipps 89
Voraussetzungen xi
Vorschläge senden xvi

W

Warnungen xv
Warteschlangeneigenschaften ändern
(Formular) 50
Wiederverwendbare Subformulare
(P90CFSUB) 86
Workflow-Mitteilungssicherheit ändern
(Formular) 49
Workflow-Mitteilungswarteschlangen
Eigenschaften einrichten 50
Sicherheit einrichten 49

Z

Zähler für angewandte Lösungsvorschläge
(Verwendet) 112

Zähler für erfolgreiche Lösungsvorschläge
(Gelöst) 112
Zeiterfassung (P17505)
Verarbeitungsoptionen 31
Verwendung 66
Zeiterfassung für Fälle 155
Zeiterfassungsmethoden 155
Zugeh. Aktionen verwalten
(Formular) 135
Zusatzdokumentation xii
Zuständige Organisationseinheit 68

