

Kundenkontakt erfassen

Über diesen Dialogablauf werden Kundenkontakte erfasst. Dabei können Sie auch festlegen, ob aus dem Kontakt eine weitere Bearbeitung in Form einer Aufgabe resultieren soll.

Das zum Prozess hinterlegte Archiv kann beliebig konfiguriert werden. Wenden Sie sich bei Fragen dazu bitte an Ihren Systemverwalter.

Personen suchen

Dieser Dialogschritt dient zur Suche nach Personen. Er kann explizit über **Personen verwalten (Personenstammdaten)** oder aus einem Prozess heraus als erster Schritt der Personenrollensuche aufgerufen werden. Im zweiten Fall ist die Rolle in Abhängigkeit vom Dialogablauf, aus dem dieser Dialogschritt aufgerufen wurde, für die Personenrolle bereits vorgegeben.

Administrator: Die Person befindet sich in der Systemstruktur auf der Ebene **Kataloge**. Die Daten zu Anrede, Land, Region, Titel etc. liegen auf der Ebene **Systemkataloge**.



Personen suchen

Der Schritt dient zur Suche nach Personen (nicht nach Personenrollen in ihrer Verwendungsrolle).

- Die zu übernehmende Person ist angelegt.

Wählen Sie, ob Sie eine schnelle oder eine Standardsuche durchführen möchten. Bei der

Standardsuche werden zusätzliche Felder zur Erfassung von Suchkriterien angeboten (Geburtsname, Geburtsdatum, Zusätze etc.).

Die beiden Suchfelder der Schnellsuche sperren einander. Sie können zur Suche entweder eine PIN oder Personendaten (Name, Vorname, Ort etc.) eintragen. Nach Eingabe einer PIN wird nicht mehr nach Name, PLZ etc. im anderen Feld gesucht, da die PIN eindeutig ist. Entsprechend ist die Suche über die PIN nach Eingabe eines Namens nicht möglich.

Bei der Suche werden immer die Anfangszeichenfolgen der eingegebenen Suchkriterien berücksichtigt.



Dialogansicht

Standardsuche

Die ermittelten Personen werden im Bereich **Suchergebnisse** aufgelistet.

Juristische Personen werden in der Liste durch das Symbol  gekennzeichnet und natürliche Personen durch das Symbol . Bei pseudonymisierten Personen (Artikel 18, DSGVO) wird in der Liste statt des Namens ein aus Ziffern und Buchstaben bestehender Schlüssel angezeigt. Damit diese Personen depseudonymisiert werden können (s.u.), bleibt die PIN erhalten.

Wenn Sie einen Personeneintrag auswählen, erscheinen in der unteren Liste alle zugehörigen Kontaktwege.

Kundenkontakt erfassen

| Eintrag nr. | Eintrag Nr. | Nachfolger |
|-------------|-------------|------------|
| 29.01.2019 | | |
| 29.01.2019 | | |
| 07.01.2012 | | |

Tabelle
Kontaktwege

Wählen Sie eine Person aus, und klicken Sie auf **FERTIGSTELLEN** bzw. **WEITER** (wenn der Dialogschritt aus einem Geschäftsprozess heraus aufgerufen wurde).

Person anlegen/bearbeiten

Sind die Informationen zur Person nicht korrekt oder ausreichend, können Sie die gewünschte Person in der Tabelle markieren, um sie zu bearbeiten. Wählen Sie dazu im Kontextmenü den Befehl **Bearbeiten**. Passt keine der Personen, wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Neu**, um eine neue Person zu erfassen.

- [Person bearbeiten](#)

Kontaktweg ändern

Darüber hinaus steht Ihnen der Kontextmenübefehl **Kontaktwege bearbeiten** zur Verfügung, über den Sie direkt von hier aus Änderungen an den Kontaktwegen im Dialog [Kontaktwege bearbeiten](#) vornehmen können.

Pseudonymisierte Person anzeigen

Zu pseudonymisierten Personen können Sie bei entsprechender Berechtigung über den Kontextmenübefehl **Originaldaten bearbeiten** die tatsächlichen Daten im Dialogschritt [Originaldaten bearbeiten](#) einsehen.

Kontakt erfassen

Erfassen Sie hier die im Rahmen des Kundenkontakts ermittelten Informationen.

Kundenkontakt erfassen



Kundenkontakt
erfassen

Im Dialog werden die Informationen zur ausgewählten Person angezeigt. Änderungen an den Personalien sind hier nicht möglich.

Wählen Sie in den Feldern **Rechnungseinheitskonto** und/oder **Vertrag** bei Bedarf Referenzobjekte aus. Die Angaben werden bei einer notwendigen Folgebearbeitung im Aufgabentext vorgeschlagen.

Wählen Sie die gewünschte Option für die Kontaktrichtung, und tragen Sie die [Kontaktart](#) ein.

Übernehmen Sie dann die benötigte Kontaktkategorie aus der Liste zum gleichnamigen Feld. Hier werden alle Kategorien angeboten, die über den Dialogablauf **Kontakt- und Beschwerdekategorien verwalten** erfasst wurden.

- [Kontakt- und Beschwerdekategorien verwalten](#)

Wählen Sie aus der Liste zum Feld **Kontaktgründe** den gewünschten Eintrag aus.

Laden Sie über die Schaltfläche **UPLOAD** bei Bedarf eine Datei zum Kontakt hoch (s.u.).

Tragen Sie im Textfenster **Zusätzliche Informationen** eine Erläuterung zur Beschwerde/zur Auskunft etc. ein. Je nach Konfiguration ist das Feld ein Pflichtfeld.

Sie haben Möglichkeit, das Feld **Zusätzliche Informationen** per PowerShell-Skript als Pflichtfeld zu konfigurieren:

- -Value \$false => kein Pflichtfeld
- -Value \$true => Pflichtfeld

Copy Code

```
$sessionToken = Request-SessionToken -ViewName "Standard" -ElementTypeName  
"ElementTypeName" -ElementName "Elementname" #ElementTypeName und  
ElementName dem System anpassen! Set-BooleanConfigurationValue -  
SessionToken $sessionToken -Namespace "Schleupen.CS.ksp.buk.ker" -Name  
"ZusatzinformationenSindPflicht" -ExternalVersion "1.0" -Scope Global -  
Value $false
```

Aktivieren Sie das Feld **Aufgabe anlegen**, wenn aus der Kontaktaufnahme eine Folgebearbeitung resultiert. In diesem Fall erscheint vor Abschluss des Vorgangs ein Dialogschritt für die Folgebearbeitung (s.u.).

Aktivieren Sie das Feld **Dokument erstellen**, um ein Dokument für die Angaben zum Kundenkontakt zu erzeugen. In diesem Fall erscheint vor Abschluss des Vorgangs ein Dialogschritt für Dokumentenerzeugung (s.u.).

Aktivieren Sie das Feld **E-Mail erstellen**, wenn Sie alternativ oder ergänzend eine E-Mail schreiben möchten. In diesem Fall erscheint vor Abschluss des Vorgangs ein Dialogschritt für E-Mail-Erstellung (s.u.).

Das Feld kann nur aktiviert werden, wenn der Mailserver konfiguriert ist.

Klicken Sie auf **WEITER**.

Wurde eine Folgebearbeitung ausgelöst, erscheint nun der Dialogschritt [Folgebearbeitung erfassen](#). Andernfalls wird je nach getroffener Auswahl der Dialogschritt zur [Dokumentenerzeugung](#), zum [Erfassen einer E-Mail](#) oder der [Zusammenfassendialog](#)

Kundenkontakt erfassen

angezeigt.

Datei hochladen

Bei Bedarf können Sie zum Kundenkontakt Dateien hochladen.

Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **UPLOAD**.

Suchen Sie im nun erscheinenden Microsoft Windows-Dialog das Verzeichnis mit dem hochzuladenden Dokument, markieren Sie das Dokument, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Das hochgeladene Dokument wird nun oberhalb der Schaltfläche angezeigt. Der Haken zeigt an, dass die Erstellung erfolgreich war. Rechts daneben steht Ihnen das Menü  zur Verfügung, über das Sie das Dokument wieder (beispielsweise in ein anderes Verzeichnis) herunterladen, entfernen oder durch ein anderes Dokument ersetzen können (s.u.).

Sie können auf diese Weise beliebig viele Dokumente hochladen.

Folgebearbeitung erfassen

Wurde bei der Kontakterfassung das Feld **Aufgabe** aktiviert, müssen Sie hier die Einstellungen für die Folgebearbeitung vornehmen.



Folgebearbeitung erfassen

Im oberen Dialogbereich werden die Informationen zur Person angezeigt. Außerdem finden Sie hier die Kontaktdaten sowie die Angabe des Rechnungseinheitskontos und der Marktlokation,

Ordnen Sie über die zuständige Person zu. Geben Sie dazu deren Namen oder einen Teil davon in das Feld ein. Nach Eingabe des zweiten Zeichens erscheint eine Liste mit Übereinstimmungen, aus der Sie den Namen übernehmen können. Außerdem können Sie die

Kundenkontakt erfassen

Person über die Schaltfläche  im Dialogschritt [Benutzer und Gruppen auswählen](#) ermitteln und von dort übernehmen.

Ergänzen oder ändern Sie die Vorgabe (PIN, Name, Kontaktart) im Feld **Beschreibung** durch eine kurze Bezeichnung der zu erledigenden Aufgabe.

Wählen Sie die Aufgabenpriorität aus:

- **niedrig**
- **normal**
- **hoch**
- **dringend**

Tragen Sie den spätestmöglichen Termin für die Erledigung der Aufgabe in das Kalenderfeld ein.

Der Aufgabentext wird automatisch anhand der im vorausgehenden Dialogschritt Kontakt erfassen angegebenen Informationen zusammengestellt (Kontaktart, Kontaktrichtung, Kontaktkategorie sowie – sofern im vorausgehenden Schritt angegeben – Rechnungseinheit und Vertrag). Diese Vorgaben können Sie beliebig ergänzen oder ändern.

Klicken Sie auf **WEITER**.

Je nach getroffener Auswahl erscheint nun entweder der Dialogschritt [Dokument erstellen](#), [E-Mail erfassen](#) oder der [Zusammenfassungsdialog](#).

Dokument erstellen

Dieser Dialogschritt erscheint nur, wenn Sie bei der Kontakterfassung die Dokumenterzeugung aktiviert haben. Hier können Sie dem für den Kundenkontaktvorgang zu erstellenden Dokument eine Vorlage zuweisen.



Kundenkontakt erfassen

Dokument
erstellen

Sie können die Liste der Vorlagen über den Namen, die Beschreibung, den Ersteller und/oder den Erstellungszeitraum der Vorlage einschränken. Das Suchergebnis wird in der Liste **Vorlagen** angezeigt. Wenn Sie keine Kriterien festlegen, enthält die Liste alle verfügbaren Vorlagen.

Markieren Sie den gewünschten Eintrag, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument erstellen**.

Die Schaltfläche muss explizit angeklickt werden. Andernfalls wird kein Dokument erzeugt.

Das erzeugte Dokument wird unterhalb der Schaltfläche aufgeführt. Der grüne Haken zeigt an, dass die Erstellung erfolgreich war.

Aktivieren Sie das Feld **Öffentlich**, wenn das Dokument öffentlich zur Verfügung stehen soll.

Bei Bedarf können Sie das erzeugte Dokument herunterladen. Wählen Sie dazu im Kontextmenü zur Schaltfläche  den Befehl **Download**, um das Dokument herunterzuladen. Daraufhin erscheint der bei Microsoft Windows übliche Dialog zum Öffnen von heruntergeladenen Dateien. Wählen Sie hier wunschgemäß **Öffnen mit** oder **Datei speichern**.

Klicken Sie auf **WEITER**.

Je nach getroffener Auswahl erscheint nun der Dialogschritt [E-Mail erfassen](#) oder der [Zusammenfassungsdialog](#).

E-Mail erfassen

Kundenkontakt erfassen

Dieser Dialogschritt erscheint nur, wenn Sie bei der Kontakterfassung die E-Mail-Erzeugung aktiviert haben. Schreiben Sie hier die gewünschte E-Mail zur Bearbeitung des Kundenkontakts.

- Der Mailserver ist konfiguriert.



E-Mail erfassen

Tragen Sie im Feld **Absender** gegebenenfalls einen anderen Absendernamen ein, wenn Sie die Vorgabe des angemeldeten Benutzers nicht übernehmen möchten.

Wählen Sie die Adresse der Empfänger im Feld **E-Mail der Person** und die gewünschte Priorität aus. Nach Auswahl der Empfängereinträge erscheinen die E-Mail-Adressen aller angegebenen Empfänger im Feld **An**. Tragen Sie im Feld **Cc** gegebenenfalls Empfänger ein, an die eine Kopie der E-Mail geschickt werden soll.

Erfassen Sie einen Betreff und den gewünschten Text.

Dokumente, die in den vorherigen Dialogschritten erstellt wurden, werden hier aufgelistet und können als Anhang ebenfalls verschickt werden. Aktivieren Sie dazu die gewünschten Kontrollfelder.

Klicken Sie auf **WEITER**.

Daraufhin erscheint der [Zusammenfassungsdialog](#).

Zusammenfassung

Zusammenfassung bei Kontakten ohne Aufgabe/Dokument (Beispiel)

Kundenkontakt erfassen



Zusammenfassung
(ohne
Aufgabe)

Zusammenfassung bei Kontakten mit Aufgabe/Dokument (Beispiel)



Zusammenfassung
(mit
Aufgabe/Dokument)

Zusammenfassung bei Kontakten mit Aufgabe/E-Mail (Beispiel)



Zusammenfassung
(mit
Aufgabe/E-Mail)

Impressum

Herausgegeben von:
Schleupen SE

Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: 02841 912 0
Telefax: 02841 912-1903

www.schleupen.de

Zuständig für den Inhalt:
Schleupen SE
©Schleupen SE, Galmesweg 58, 47445 Moers

Haftungsausschluss

Möglicherweise weist das vorliegende Dokument noch Druckfehler oder drucktechnische Mängel auf. In der Dokumentation verwendete Software-, Hardware- und Herstellerbezeichnungen sind in den meisten Fällen auch eingetragene Warenzeichen und unterliegen als solche den gesetzlichen Bestimmungen.

Das vorliegende Dokument ist unverbindlich. Es dient ausschließlich Informationszwecken und nicht als Grundlage eines späteren Vertrags. Änderungen, Ergänzungen, Streichungen und sonstige Bearbeitungen dieses Dokuments können jederzeit durch die Schleupen SE nach freiem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden.

Obschon die in diesem Dokument enthaltenen Informationen von der Schleupen SE mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, wird aufgrund des reinen Informationscharakters für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und Angemessenheit der Inhalte keinerlei Gewähr übernommen und jegliche Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Verbindliche Aussagen können stets nur im Rahmen eines konkreten Auftrags getroffen werden.

Urheberrecht

Die Inhalte des vorliegenden Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen nur nach vorheriger Genehmigung durch die Schleupen SE verwendet werden. Dies gilt insbesondere für die

Vervielfältigung von Informationen oder Daten, insbesondere die Verwendung von Texten, Textteilen

oder Bildmaterial. Sämtliche Rechte liegen bei der Schleupen SE.

Soweit nicht ausdrücklich von uns zugestanden, verpflichtet eine Verwertung, Weitergabe oder ein

Nachdruck dieser Unterlagen oder ihres Inhalts zu Schadenersatz (BGB, UWG, LitUrhG).