

Vorgang anzeigen

Vorgang anzeigen

Mit Hilfe dieses Dialogablaufs können Sie sich einen Überblick über die enthaltenen Vorgänge verschaffen.

Geschäftsobjekt auswählen

Die Vorgangssuche erfolgt immer über das Geschäftsobjekt.



Geschäftsobjekt
auswählen

Vorgänge aus dem Portal können über die Person, den Vertrag oder die Rechnungseinheit gesucht werden. Dagegen werden Vorgänge aus CS.FO, CS.CRM und CS.IT hier ausschließlich über die Person (Name, PIN) ermittelt. Darüber hinaus können Sie die Suche zeitlich einschränken. Wenn Sie keine Suchkriterien eintragen, werden im nächsten Schritt alle enthaltenen Vorgänge aufgelistet.

Klicken Sie auf **WEITER**.

Vorgänge anzeigen

In diesem Dialogschritt erhalten Sie Informationen zu den gefundenen Vorgängen.

Sie können Vorgänge in den Status **Entfernt** versetzen. Diese Vorgänge werden wie die Vorgänge mit dem Status **in Entfernung** in der Standardanzeige der Vorgangsübersicht nicht angezeigt (s.u.).

Vorgang anzeigen

- Sie benötigen das Funktionsrecht **Vorgänge entfernen** (standardmäßig der Benutzergruppe **Kundenservice Experte** zugewiesen).




Vorgänge
anzeigen

Sie können die Anzeige beliebig nach Vorgangstatus, Herkunft, Bezeichnung und Erstellungszeitraum eingrenzen.

In der oberen Liste werden alle ermittelten Vorgänge unter Angabe der Vorgangsnummer (ggf.), der Herkunft, dem Zeitrahmen und ggf. dem Namen des Bearbeiters aufgeführt. Zur Vorgangsbezeichnung werden die Kontaktkategorie und der Kontaktgrund angegeben, um die Ermittlung des gewünschten Vorgangs zu vereinfachen. Entfernte bzw. in Entfernung befindliche Vorgänge sind nur enthalten, wenn Sie das Feld **Entfernte und in Entfernung befindliche Vorgänge anzeigen** aktivieren.

Sobald Sie hier einen Vorgang markieren, werden die zugehörigen Informationen in der zweiten Liste **Vorgang #: Vorgangsart** (statt # steht hier die die Vorgangsnummer) angezeigt (Kontaktichtung, Kontaktart, Kontaktkategorie, Grund, Zusatzinformation).

Zu den weiteren Listen **Folgebearbeitungen**, **Aufgaben**, **Anhangtext** und **Dateien** wird jeweils die Anzahl der zum Vorgang verfügbaren Einträge angegeben. Enthält eine Liste keinen Eintrag, wird sie automatisch zugeklappt, kann aber durch Anklicken von  aufgeklappt werden. Listen mit mindestens einem Eintrag werden direkt in aufgeklapptem Zustand angezeigt. Unter **Anhangtext** finden Sie gegebenenfalls bei der Vorgangsbearbeitung im Zusammenfassungsdialog erfasste Kommentare. Bei aus dem Vorgangsmanagement im Portal stammenden Vorgängen können Sie den Bereich für die Anhangtexte aufklappen, bei den übrigen Vorgängen (beispielsweise zu VA-Verträgen) werden eventuelle Anhangtexte in der Detailtabelle angezeigt.

Auf diese Weise ist die vollständige Bearbeitungshistorie zum Vorgang ersichtlich.

Zum Beenden des Ablaufs klicken Sie auf **SCHLIESSEN**.

Vorgang anzeigen

Vorgang bearbeiten

Markieren Sie den gewünschten Vorgang in der oberen Liste, und rufen Sie den Kontextmenübefehl **Bearbeiten** auf.

- [Vorgang bearbeiten](#)

Markieren Sie alle gewünschten Vorgänge in der oberen, und rufen Sie den Kontextmenübefehl **Entfernen** auf.

Vorgänge im Status **Entfernt** bzw. **in Entfernung** werden standardmäßig nicht in der Übersicht angezeigt. Um sie zu sehen, müssen Sie das Feld **Entfernte und in Entfernung befindliche Vorgänge anzeigen** aktivieren.

Details zur Folgebearbeitung anzeigen

Markieren Sie dazu den gewünschten Vorgang in der Liste **Vorgänge** (obere Liste).

Blättern Sie dann zum Bereich **Folgebearbeitungen**, und klappen Sie ihn auf. Markieren Sie hier den gewünschten Eintrag.

Wählen Sie dann den Kontextmenübefehl **Anzeigen**.



Details zur
Folgebearbeitun
g anzeigen

Die Anzeige liefert beispielsweise Details zu VDM-Vorgängen inklusive Status, zum Vorgangsdatenimport etc.

Geschäftsprozessprotokoll anzeigen

Wählen Sie im Bereich **Folgebearbeitungen** den Kontextmenübefehl **GP-Protokoll anzeigen**.

Vorgang anzeigen

Die Funktion des Befehls **GP-Protokoll anzeigen** stand bei Redaktionsschluss für diese Online-Hilfe noch nicht in ihrer endgültigen Form zur Verfügung. Eine Erläuterung wird schnellstmöglich nachgeliefert.

Details zu Aufgaben anzeigen

Markieren Sie den gewünschten Vorgang in der Liste **Vorgänge** (obere Liste).

Klappen Sie dann den Bereich **Aufgaben** auf, und markieren Sie den gewünschten Eintrag.


Wählen Sie den Kontextmenübefehl **Anzeigen**.

Dateien anzeigen

Klappen Sie den Dateibereich gegebenenfalls auf.



Dokumenteintrag

Der Haken zeigt an, dass die Erstellung erfolgreich war. Wählen Sie 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**.

Vorgang anzeigen

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.

Vorgang anzeigen

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).