

Szenarios

3.1 Überblick

Szenarios (Anwendungsgebiete) sollen Ihnen den Einstieg in CM/Express erleichtern. Während der Installation werden Sie aufgefordert, eines der folgenden Szenarios auszuwählen:

Einfach

Wenn Sie hauptsächlich einfache Prozesse innerhalb einer kleinen Arbeitsgruppe abbilden wollen, sollten Sie sich für dieses Szenario entscheiden. Hier haben Sie die Möglichkeit, Aufgaben zu bearbeiten, sie zu einem gewünschten Termin auf Wiedervorlage zu setzen oder an einen anderen Mitarbeiter zu übergeben.

Standard

Dieses Szenario baut auf Szenario *Einfach* auf. Sie haben hier zusätzlich die Möglichkeit, die Wiedervorlage einer Aufgabe von externen Ereignissen abhängig zu machen (z. B. Telefonanruf, E-Mail, Fax usw.).

Erweitert

Das Szenario *Erweitert* umfasst im Grunde genommen zweimal das Szenario *Standard*. Es wird benötigt, um eine Aufgabe in zwei verschiedenen Gruppen (z. B. Vertrieb und Verwaltung) bearbeiten zu können.

Zu jedem Szenario gibt es einen *Workflow*, der den Arbeitsablauf der Calls beschreibt. Wenn Sie den Pfeilen in den Workflow-Darstellungen der nächsten Abschnitte folgen, sehen Sie, welche Bearbeitungszustände eine Aufgabe haben kann und welche Folgezustände möglich sind. Rote Pfeile kennzeichnen automatische Status-Änderungen, z. B. bei Errei-

3.2 Szenario Einfach

chen des Erinnerungs-Zeitpunktes. Schwarze Pfeile stehen für Übergänge, die der Bearbeiter von Hand vornehmen muss.

Die einzelnen Zustände werden durch Farben kategorisiert. Gelb steht für Start- und Rot für Schlusszustände. Blau kennzeichnet Wartezustände, während Zustände, die automatisch gesetzt werden, in der Farbe Grün dargestellt werden.

Hinweis Wie empfehlen Ihnen außerdem, die Beispiel-Daten für das gewünschte Szenario zu laden. Sie können CM/Express so direkt nach der Installation ohne weiteren Administrationsaufwand testen und anfangen, produktiv damit zu arbeiten.

3.2 Szenario *Einfach*

Das folgende Bild zeigt Ihnen den Workflow für das Szenario *Einfach*.

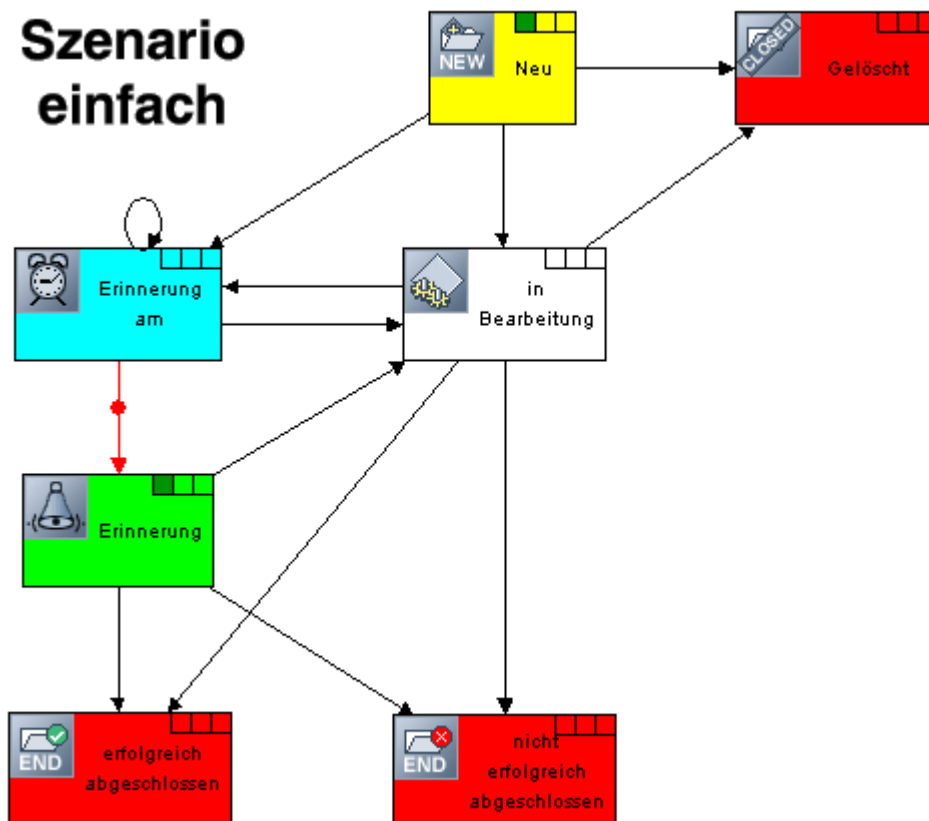


Abb. 3-1 Workflow für Szenario *Einfach*

Ein neuer Call wird geöffnet und zur Bearbeitung übergeben. Kann er nicht weiterbearbeitet werden, so wird er auf Wiedervorlage gesetzt.

Der Bearbeiter erhält daraufhin zum festgelegten Erinnerungstermin eine E-Mail. Nach der Bearbeitung wird der Call geschlossen. Wurde ein Call versehentlich geöffnet oder soll er nicht weiterbearbeitet werden, kann er gelöscht werden.

Die verschiedenen Zustände im Einzelnen:



Eingangszustand:

Wird ein neuer Call geöffnet, sollten Dringlichkeitsstufe und Betreff festgelegt werden. Danach kann er einer Queue oder einem einzelnen Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen werden.



Nur im Status *in Bearbeitung* sollte der Call bearbeitet werden.



Wenn der Bearbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt an die Aufgabe erinnert werden will, muss er sie auf den Status *Erinnerung am* setzen und den gewünschten Erinnerungstermin eingeben.



Sobald der gewünschte Erinnerungstermin erreicht ist, befindet sich die Aufgabe automatisch im Status *Erinnerung*. Der Bearbeiter erhält eine E-Mail, die ihn an den betreffenden Call erinnert.



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe erfolgreich bearbeitet, sollte der Call geschlossen werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden!



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe bearbeitet, jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen, sollte der Call auf den Status *nicht erfolgreich abgeschlossen* gesetzt werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden! Dieser Zustand dient vor allem der Aufgaben- und Lösungs-Archivierung.



Schlusszustand:

Ist ein Call versehentlich geöffnet worden oder muss er nicht weiterbearbeitet werden, kann er mit diesem Status gelöscht werden. Gelöschte Calls können nicht wieder bearbeitet werden!

3.2.1 Anwendungsbeispiel

Herr Huber, Marketingleiter der Firma Mustermann AG, erhält den Auftrag eine Firmen-Präsentation vorzubereiten. Da er heute aber noch für wichtige Kundentermine ausgebucht ist, lässt er sich morgen an die anstehende Aufgabe erinnern. Sobald er die Aufgabe bearbeitet und die Präsentation fertig gestellt hat, schließt er die Aufgabe ab.

3.2.2 Beispiel-Daten

Für das Szenario *Einfach* wurden folgende Einstellungen als Beispiel-Daten gespeichert:

- Die Queue (Bearbeitergruppe) dieses Szenarios heißt *Arbeitsbereich*.
- Die Kategorien (Betreff) lauten:
 1. To Do
 2. Problem
 3. Anfrage
 4. Bestellung
- Als Prioritäten (Dringlichkeitsstufen) stehen zur Verfügung:
 1. nicht dringend (Farbe grün)
 2. dringend (Farbe orange)
 3. sehr dringend (Farbe rot)

Folgende Benutzer sind definiert:

Benutzername	Position	Passwort	Rechte
Administrator	Administrator	consol	Alle. Z. B. neue Benutzer anlegen, Rechte verteilen, Lese- und Schreibrechte für alle Calls, Calls schließen und wieder reaktivieren, neue Queues und Kategorien anlegen, Prioritäten verändern usw.
Huber	Bearbeiter	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls
Mayer	Bearbeiter	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls
Schmidt	Angestellter	consol	Öffnen von Calls, Lesen aller Calls

Tabelle 3-1 Benutzer für Szenario *Einfach*

3.3 Szenario *Standard*

Der Workflow für das Szenario *Standard* sieht folgendermaßen aus:

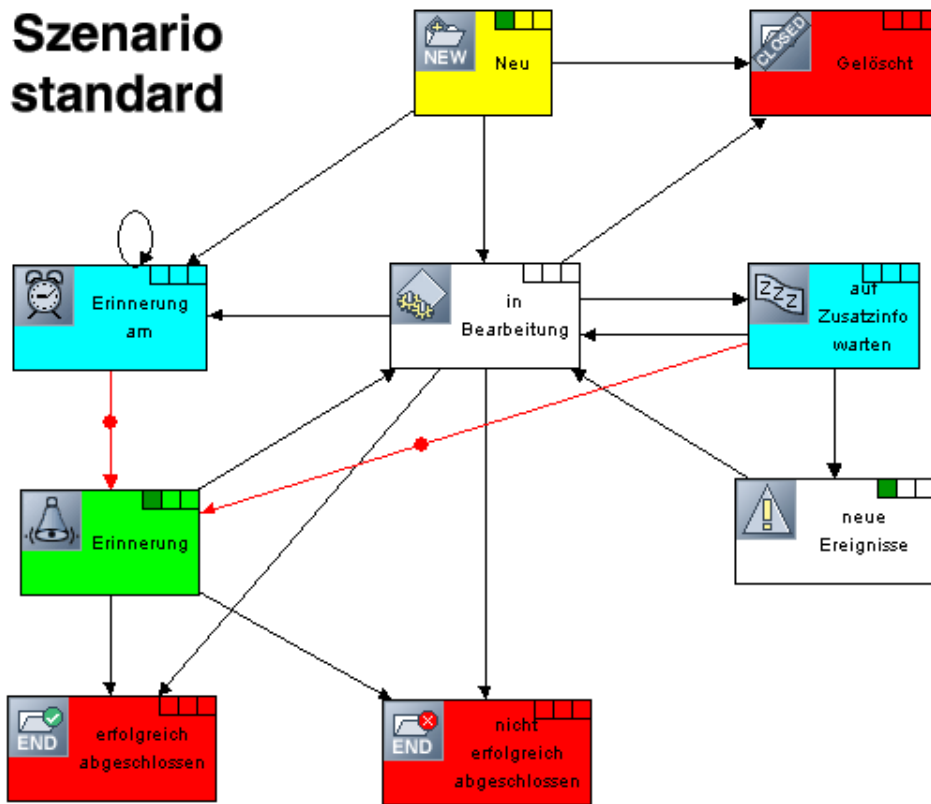


Abb. 3-2 Workflow für Szenario *Standard*

Der Arbeitsablauf entspricht dem des Szenarios *Einfach*. Ergänzend kann hier eine Aufgabe auf Wiedervorlage gesetzt werden, für die noch weitere Informationen benötigt werden. Bei Eintreffen dieser Informationen wird der Status *neue Ereignisse* gesetzt (bei E-Mails im entsprechenden Format automatisch). Der Bearbeiter erhält eine E-Mail und kann die Aufgabe nun weiterbearbeiten.

Die verschiedenen Zustände im Einzelnen:



Eingangszustand:

Wird ein neuer Call geöffnet, sollten Dringlichkeitsstufe und Betreff festgelegt werden. Danach kann er einer Queue oder einem einzelnen Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen werden.



Nur im Status *in Bearbeitung* sollte der Call bearbeitet werden.



Wenn der Bearbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt an die Aufgabe erinnert werden will, muss er sie auf den Status *Erinnerung am* setzen und den gewünschten Erinnerungstermin eingeben.



Sobald der gewünschte Erinnerungstermin erreicht ist, befindet sich die Aufgabe automatisch im Status *Erinnerung*. Der Bearbeiter erhält eine E-Mail, die ihn an den betreffenden Call erinnert.



Wenn der Bearbeiter weitere Informationen zur Bearbeitung benötigt, sollte er den Call auf den Status *auf Zusatzinfo warten* setzen. Damit in diesem Wartezustand kein Call verloren geht, kann ein Datum eingegeben werden. Sobald dieses Datum erreicht ist, wird der Call automatisch auf den Status *Erinnerung* gesetzt. Zusätzlich erhält der Bearbeiter eine Erinnerungs-Mail.



Dieser Status kann automatisch nach Eintreffen einer E-Mail zu der betreffenden Aufgabe oder von Hand gesetzt werden. Er soll signalisieren, dass sich etwas Neues ergeben hat (Zusatz-Informationen sind eingetroffen, der Auftraggeber hat sich mit dem Bearbeiter in Verbindung gesetzt o. ä.).

Sobald sich ein Call in diesem Status befindet, erhält der Bearbeiter eine E-Mail mit dem Inhalt: *Zu Call #Call-Nummer# betreffend #Betreff des Calls# haben sich neue Ereignisse ergeben!* Der Bearbeiter muss den Call jetzt in Bezug auf die neuen Ereignisse weiterbearbeiten.



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe erfolgreich bearbeitet, sollte der Call geschlossen werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden!



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe bearbeitet, jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen, sollte der Call auf den Status *nicht erfolgreich abgeschlossen* gesetzt werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden! Dieser Zustand dient vor allem der Aufgaben- und Lösungs-Archivierung.



Schlusszustand:

Ist ein Call versehentlich geöffnet worden oder muss er nicht weiterbearbeitet werden, kann er mit diesem Status gelöscht werden. Gelöschte Calls können nicht wieder bearbeitet werden!

3.3.1 Anwendungsbeispiel

Herr Hansen kann sein Office-Programm der Firma Mustermann AG nicht öffnen. Er wendet sich an die Kunden-Hotline und schildert dem Ansprechpartner Herrn Mayer sein Problem.

Dieser bearbeitet die Aufgabe und versucht das Problem zu lösen. Weil ihm noch gewisse Angaben fehlen, kann er die Aufgabe nicht sofort beenden, sondern muss noch auf Zusatz-Informationen warten. Herr Hansen schickt ihm diese Informationen per E-Mail zu.

Sobald diese eingetroffen sind, ändert sich der Call-Status automatisch auf *neue Ereignisse*. Jetzt führt Herr Mayer die Bearbeitung des Problems fort, löst das Problem und schließt die Aufgabe erfolgreich ab.

3.3.2 Beispiel-Daten

Für das Szenario *Standard* wurden folgende Einstellungen als Beispiel-Daten gespeichert:

- Die Queue (Bearbeitergruppe) dieses Szenarios heißt *Arbeitsbereich*.
- Die Kategorien (Betreff) lauten:
 1. To Do
 2. Problem
 3. Anfrage
 4. Bestellung
- Als Prioritäten (Dringlichkeitsstufen) stehen zur Verfügung:
 1. nicht dringend (Farbe grün)
 2. dringend (Farbe orange)
 3. sehr dringend (Farbe rot)

Folgende Benutzer sind definiert:

Benutzername	Position	Passwort	Rechte
Administrator	Administrator	consol	Alle. Z. B. neue Benutzer anlegen, Rechte verteilen, Lese- und Schreibrechte für alle Calls, Calls schließen und wieder reaktivieren, neue Queues und Kategorien anlegen, Prioritäten verändern usw.
Huber	Bearbeiter	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls
Mayer	Bearbeiter	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls
Franz	Bearbeiter	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls
Schmidt	Angestellter	consol	Öffnen von Calls, Lesen aller Calls

Tabelle 3-2 Benutzer für Szenario *Standard*

3.4 Szenario *Erweitert*

Das folgende Bild stellt den Workflow für das Szenario *Erweitert* dar.

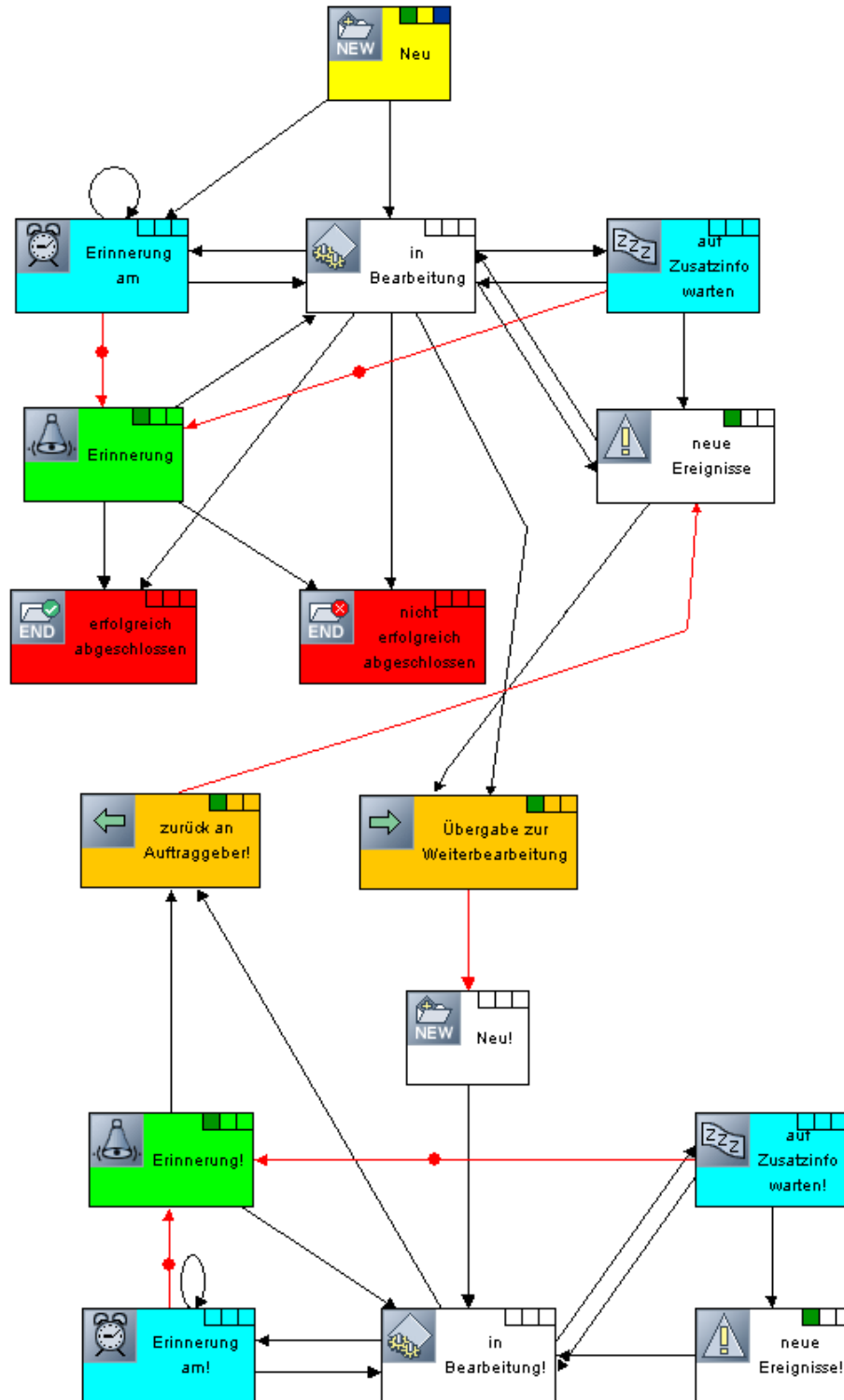


Abb. 3-3 Workflow für Szenario *Erweitert*

Ein Mitarbeiter der Gruppe 1 öffnet den Call, bearbeitet ihn und übergibt ihn ggf. zur Weiterbearbeitung an Gruppe 2. Dort erhält er den Status *Neu*. Nach Weiterbearbeitung durch einen Mitarbeiter der Gruppe 2 schickt dieser den Call wieder zurück an Gruppe 1. Der betreffende Mitarbeiter in Gruppe 1 wird automatisch per E-Mail über das Eintreffen des bearbeiteten Calls informiert und kann ihn nun abschließend bearbeiten. Ansonsten entspricht der Arbeitsablauf für jede Bearbeitergruppe dem des Szenarios *Standard* (Ausnahmen: Es können keine Calls gelöscht werden, Gruppe 2 kann keine Calls schließen.).

Die verschiedenen Zustände im Einzelnen:



Eingangszustand:

Wird ein neuer Call geöffnet, sollten Dringlichkeitsstufe und Betreff festgelegt werden. Danach kann er einer Queue oder einem einzelnen Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen werden.



Nur im Status *in Bearbeitung* sollte der Call bearbeitet werden.



Wenn der Bearbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt an die Aufgabe erinnert werden will, muss er sie auf den Status *Erinnerung am* setzen und den gewünschten Erinnerungstermin eingeben.



Sobald der gewünschte Erinnerungstermin erreicht ist, befindet sich die Aufgabe automatisch im Status *Erinnerung*. Der Bearbeiter erhält eine E-Mail, die ihn an den betreffenden Call erinnert.



Wenn der Bearbeiter weitere Informationen zur Bearbeitung benötigt, sollte er den Call auf den Status *auf Zusatzinfo warten* setzen. Damit in diesem Wartezustand kein Call verloren geht, kann ein Datum eingegeben werden. Sobald dieses Datum erreicht ist, wird der Call automatisch auf den Status *Erinnerung* gesetzt. Zusätzlich erhält der Bearbeiter eine Erinnerungs-Mail.

3.4 Szenario Erweitert



Dieser Status kann automatisch nach Eintreffen einer E-Mail zu der betreffenden Aufgabe oder von Hand gesetzt werden. Er soll signalisieren, dass sich etwas Neues ergeben hat (Zusatz-Informationen sind eingetroffen, der Auftraggeber hat sich mit dem Bearbeiter in Verbindung gesetzt o. ä.).

Sobald sich ein Call in diesem Status befindet, erhält der Bearbeiter eine E-Mail mit dem Inhalt: *Zu Call #Call-Nummer# betreffend #Betreff des Calls# haben sich neue Ereignisse ergeben!* Der Bearbeiter muss den Call jetzt in Bezug auf die neuen Ereignisse weiterbearbeiten.



Dieser Status ist ein reiner Übergangs-Status. Sobald ein Call an eine andere Bearbeitergruppe übergeben wird (Setzen des Status *Übergabe zur Weiterbearbeitung*), wird der Status automatisch auf *Neu* gesetzt. Der Call bleibt so lange keinem bestimmten Bearbeiter zugewiesen, bis sich ein Mitarbeiter der jetzt zuständigen Gruppe als Bearbeiter des Calls einträgt bzw. den Call akzeptiert.



Wenn die beauftragte Weiterbearbeitungsgruppe ihre Arbeit beendet hat, schickt sie den Call über den Status *Zurück an Auftraggeber* wieder an den Auftraggeber zurück. Dieser wurde vom Programm gespeichert und erhält automatisch eine E-Mail über das Eintreffen des bearbeiteten Calls. Der Call-Status wird automatisch auf *Neue Ereignisse* gesetzt.



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe erfolgreich bearbeitet, sollte der Call geschlossen werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden!



Schlusszustand:

Wurde eine Aufgabe bearbeitet, jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen, sollte der Call auf den Status *nicht erfolgreich abgeschlossen* gesetzt werden. Befindet sich die Aufgabe in diesem Zustand, kann sie ohne Administrationsaufwand nicht wieder bearbeitet werden! Dieser Zustand dient vor allem der Aufgaben-/Lösungs-Archivierung.

3.4.1 Anwendungsbeispiel

Die Firma Mustermann AG will neue Wandkalender drucken lassen. Der Marketingleiter Herr Huber wird damit beauftragt, sich um die

rechtzeitige Fertigstellung der Kalender zu kümmern. Er entwirft ein druckfertiges Design.

Da Bestellungen und dergleichen über die Verwaltung abgewickelt werden, wird die Aufgabe nun zur Weiterbearbeitung an den Verwaltungsmitarbeiter Herrn Mayer übergeben. Nach Druckfreigabe wartet er auf das Eintreffen der Ware. Sollten die Kalender nicht in der vorgesehenen Zeit geliefert werden, wird Herr Mayer per E-Mail an die ausstehende Ware erinnert. Nach Lieferung der Kalender wird die Aufgabe wieder an Herrn Huber zurückgegeben, von ihm bestätigt und abgeschlossen.

3.4.2 Beispiel-Daten

Für das Szenario *Erweitert* wurden folgende Einstellungen als Beispiel-Daten gespeichert:

- ❑ Die Queue (Bearbeitergruppe) dieses Szenarios heißt *Arbeitsbereich*.
- ❑ Die Kategorien (Betreff) lauten:
 1. To Do
 2. Problem
 3. Anfrage
 4. Bestellung
- ❑ Als Prioritäten (Dringlichkeitsstufen) stehen zur Verfügung:
 1. nicht dringend (Farbe grün)
 2. dringend (Farbe orange)
 3. sehr dringend (Farbe rot)

3.5 Hinweise zur E-Mail-Funktion

Folgende Benutzer sind definiert:

Benutzername	Position	Passwort	Rechte
Administrator	Administrator	consol	Alle. Z. B. neue Benutzer anlegen, Rechte verteilen, Lese- und Schreibrechte für alle Calls, Calls schließen und wieder reaktivieren, neue Queues und Kategorien anlegen, Prioritäten verändern usw.
Huber	Mitarbeiter, Gruppe 1	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls, die sich in Bearbeitungsteil 1 befinden.
Franz	Mitarbeiter, Gruppe 1	consol	Öffnen von Calls, Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Schließen eigener Calls, Lesen aller Calls, die sich in Bearbeitungsteil 1 befinden.
Mayer	Mitarbeiter, Gruppe 2	consol	Bearbeiten zugewiesener oder akzeptierter Calls, Ändern des Bearbeiters, Lesen aller Calls, die sich in Bearbeitungsteil 2 befinden.
Schmidt	Angestellter	consol	Öffnen von Calls, Lesen aller Calls

Tabelle 3-3 Benutzer für Szenario *Erweitert*

Hinweis

Die Beispiel-Benutzer sind bereits in zwei Bearbeitergruppen aufgeteilt, d. h. ihre Sichten zeigen nur jeweils den Teil des Workflows, der für ihre Gruppe relevant ist.

3.5 Hinweise zur E-Mail-Funktion

Wenn ein neuer Call geöffnet wird, kann der betreffenden Queue bzw. bestimmten Mitarbeitern einer Queue automatisch eine E-Mail zugesandt werden. Um diese Funktion nutzen zu können, müssen die gewünschten Adressen in der *Queueverwaltung* des CM/Express GUIs in das entsprechende Feld eingetragen werden.

Damit ein Bearbeiter per E-Mail über das Erreichen des Erinnerungstermins und das Setzen des Status *neue Ereignisse* informiert wird, muss seine E-Mail-Adresse in das vorgesehene Feld in der *Benutzerverwaltung* des CM/Express GUIs eingegeben werden.