Workflow - Auftrag und Reklamation

Workflows zu Aufträgen und Reklamationen werden automatisch ausgelöst. Sie können sie nicht frei definieren. Die Auslöser und ihre Bedingungen stehen unter Workflow Arten.

Vorbereitung

Auslöser pro Rolle aktivieren

Ein Workflow wird ausgelöst, wenn der Anwender im Client:

- einen Preis manuell überschreibt (Manueller Preis),
- einen Rabatt auf Positionsebene erfasst (Positions-Rabatt),
- einen Rabatt auf Kopfebene erfasst (Kopfrabatt),
- eine Position kostenlos vergibt (Kostenlose Position),
- eine Reklamation erfasst (bei jeder Reklamation).

Aktivieren Sie die gewünschten Prozesse im Web-Backend unter *Grundkonfiguration* > *Rollen* bei einer Rolle. Weisen Sie diese Rolle den Mitarbeitern zu, bei denen der Workflow ausgelöst werden soll.

Vorgesetzten zuweisen

Löst ein Mitarbeiter einen Workflow aus, wird sein Vorgesetzter per E-Mail informiert. Er muss den Vorgang bestätigen oder ablehnen. Den Vorgesetzten tragen Sie im Web-Backend unter *Grundkonfiguration* > *Mitarbeiter* ein.

Vertretung des Vorgesetzten

Für die Abwesenheit eines Vorgesetzten können Sie eine Vertretung hinterlegen. Sie steuert, wer die E-Mail-Benachrichtigungen aus einem Workflow erhält. Die Pflege beschreibt die Seite Mitarbeiter.

Gründe für Freigabe und Ablehnung

Unter *Grundkonfiguration* > *Code-Tabellen* können Sie die Bereiche „Workflow Freigabe“ und „Workflow Ablehnung“ pflegen. Sind Einträge vorhanden, stehen die Gründe bei der Bearbeitung des Workflows zur Auswahl.

Ablauf

1. Der Mitarbeiter erfasst im Client einen Auftrag oder eine Reklamation.
2. Der Auftrag bzw. die Reklamation, die einen Workflow auslöst, wird übertragen.
3. Der Mitarbeiter erhält einen Hinweis, dass sein Auftrag oder seine Reklamation einen Workflow ausgelöst hat.
4. Der Vorgesetzte erhält eine Workflow-E-Mail. Ein PDF-Dokument in der E-Mail zeigt, wodurch der Workflow ausgelöst wurde.
5. Der Vorgesetzte bearbeitet den Workflow im Web-Backend und gibt ihn frei oder lehnt ihn ab.
6. Der Mitarbeiter wird über den Status des Workflows benachrichtigt.

Kontrolle im Web-Backend

Eine Übersicht aller ausgelösten Workflows mit Status, Ergebnis, Freigabe oder Ablehnung und dem Zeitpunkt finden Sie im Web-Backend. Mehr dazu unter Workflow - Auswertung.

Revision #2
Created 2026-11-04 12:39:56 UTC by Claudia Makowski
Updated 2026-11-04 12:42:43 UTC by Claudia Makowski