



DYNAMISCHE WIEDERVORLAGE IM CIC

Produktblatt zu Produktnr. [000793]



DYNAMISCHE WIEDERVORLAGE IM CIC

FUNKTIONSBESCHREIBUNG

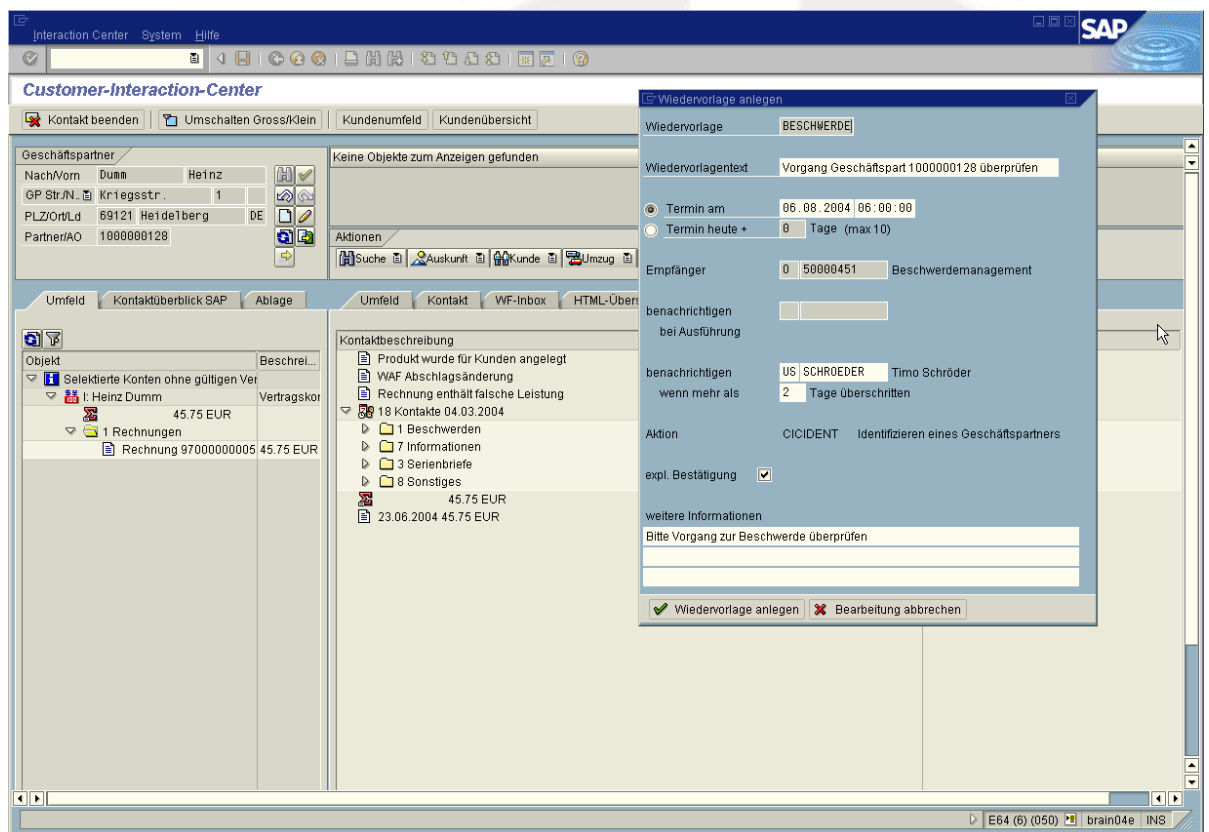
Über die ab IS-U/CCS Release 4.61 verfügbare *Dynamische Wiedervorlage* können, gesteuert über Customizing-Tabellen, Workflow-Einzelschritt-Aufgaben erzeugt werden, die zum Wiedervorlagetermin in der Workflow-Inbox des Customer Interaction Centers (CIC) des gewünschten Sachbearbeiters erscheinen.

Mit der Erzeugung einer Wiedervorlage wird der gerade identifizierte Geschäftspartner gespeichert.

Bei der Ausführung der Wiedervorlage wird der zuvor gemerkte Geschäftspartner automatisch identifiziert.

Abhängig von einem zu definierenden Wiedervorlagetyp können Wiedervorlagetermin, zu informierende Sachbearbeiter bei Ausführung der Wiedervorlage oder bei Terminüberschreitung (Findung gemäß HR-Organisationsmanagement) sowie weitere Daten (Texte etc.) hinterlegt werden.

Der Start der Wiedervorlage aus der Action-Box des CIC sowie aus den Aktionsprofilen des Navigationsbereichs wird unterstützt.

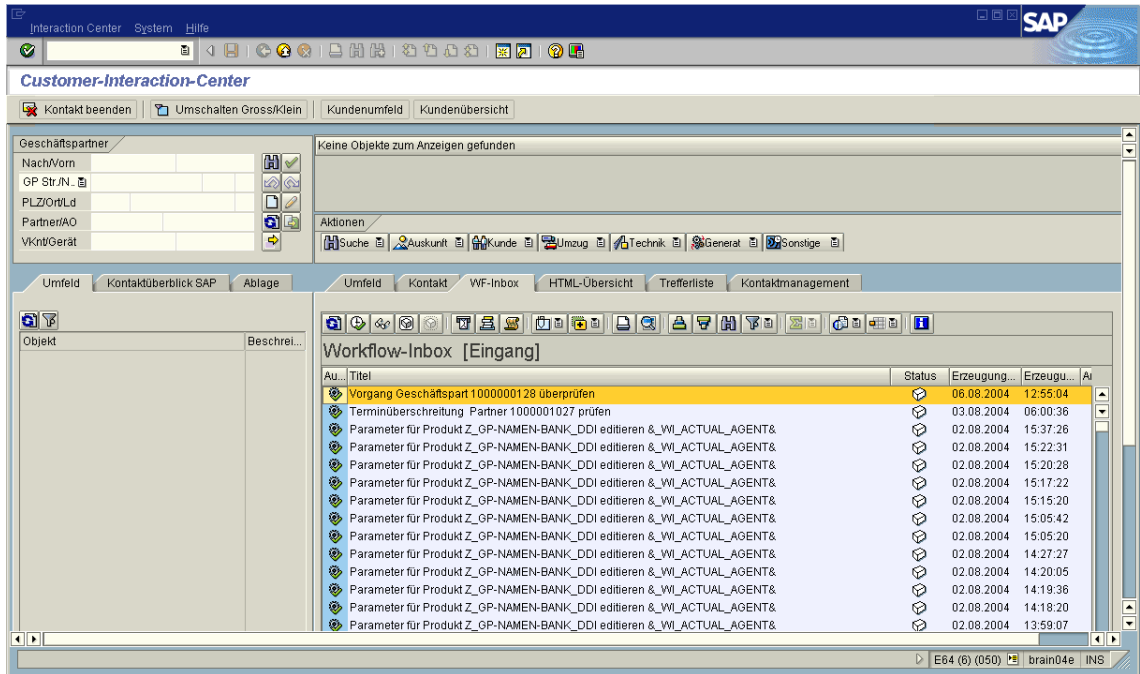


(c) DSC GmbH - Alle Rechte vorbehalten.



DYNAMISCHE WIEDERVORLAGE IM CIC

Im Navigationsbereich wird angezeigt, ob Wiedervorlagen vorhanden sind.



Des Weiteren besteht die Möglichkeit, alle vorhandenen Wiedervorlagen zu einem Geschäftspartner in einer Listanzeige einzeln zu verlängern bzw. zu löschen. Aufrufbar ist diese Listanzeige über das Customer Interaction Center.



REFERENZEN

Die *Dynamische Wiedervorlage* ist u. a. bei folgenden unserer Kunden im Einsatz: Stadtwerke Duisburg AG, KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, Stadtwerke Essen AG, Mainova AG

(c) DSC GmbH - Alle Rechte vorbehalten.





UNTERNEHMENSBERATUNG
UND SOFTWARE GMBH

DSC GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a
D-69198 Schriesheim
Telefon +49 6203 6941-0
Telefax +49 6203 69 41-941
info@dsc-gmbh.com
www.dsc-gmbh.com

