

Sterling Call Center und Sterling Store



Benutzerhandbuch

Release 9.1

Sterling Call Center und Sterling Store



Benutzerhandbuch

Release 9.1

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 279 gelesen werden.

Copyright

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9.1 von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuauflage geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 2005, 2011.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Dialogfenster und Anzeigebereich von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling verwenden. . . . 1

Informationen zu IBM Sterling Call Center und der IBM Sterling Store-Benutzerschnittstelle	1
Tastaturkürzel und Direktaufrufe verwenden	5
Filter auf Auftragspositionen anwenden	5
Unterstützte Auflösungen	5

Kapitel 2. Tasks für einen Kundenservicemitarbeiter 7

Übersicht über die Tasks für einen Servicemitarbeiter	7
Suchtasks ausführen	7
Häufig gestellte Fragen beantworten	27
Auftragstasks ausführen	29
Angebots- und Chancetasks ausführen	66
Ausführungstasks ausführen	87
Preisvergleichstasks ausführen.	104
Sonstige Tasks für Aufträge ausführen	110
Kudentasks ausführen	122
Benutzerverwaltungstasks ausführen	136
Retourenauftragstasks ausführen	140
Tasks für das Alert- und Warteschlangenmanagement	164
Ankündigungstasks ausführen	171
Berichtstasks ausführen	174

Kapitel 3. Tasks für einen Store-Ansprechpartner 181

Übersicht über die Tasks für einen Store-Ansprechpartner	181
Suchtasks ausführen	181
Häufig gestellte Fragen beantworten	194
Auftragstasks ausführen.	195
Angebots- und Chancetasks ausführen	226
Ausführungstasks ausführen	232
Preisvergleichstasks ausführen.	241
Sonstige Tasks für Aufträge ausführen	244
Kudentasks ausführen	248
Benutzerverwaltungstasks ausführen	252
Retourenauftragstasks ausführen	254
Drucktasks für Aufträge ausführen	261
Tasks für das Alert- und Warteschlangenmanagement	262
Ankündigungstasks ausführen	266
Berichtstasks ausführen	267
Tasks für die Abholung im Geschäft ausführen	268
Benutzersicherheit.	273

Index 277

Bemerkungen 279

Kapitel 1. Dialogfenster und Anzeigebereich von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling verwenden

Informationen zu IBM Sterling Call Center und der IBM Sterling Store-Benutzerschnittstelle

In diesem Abschnitt wird die Struktur von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store erläutert. Außerdem wird die optimale Nutzung gemäß Ihren Geschäftsanforderungen beschrieben.

In der folgenden Abbildung wird das Layout der Benutzerschnittstelle der Clientanwendung veranschaulicht.

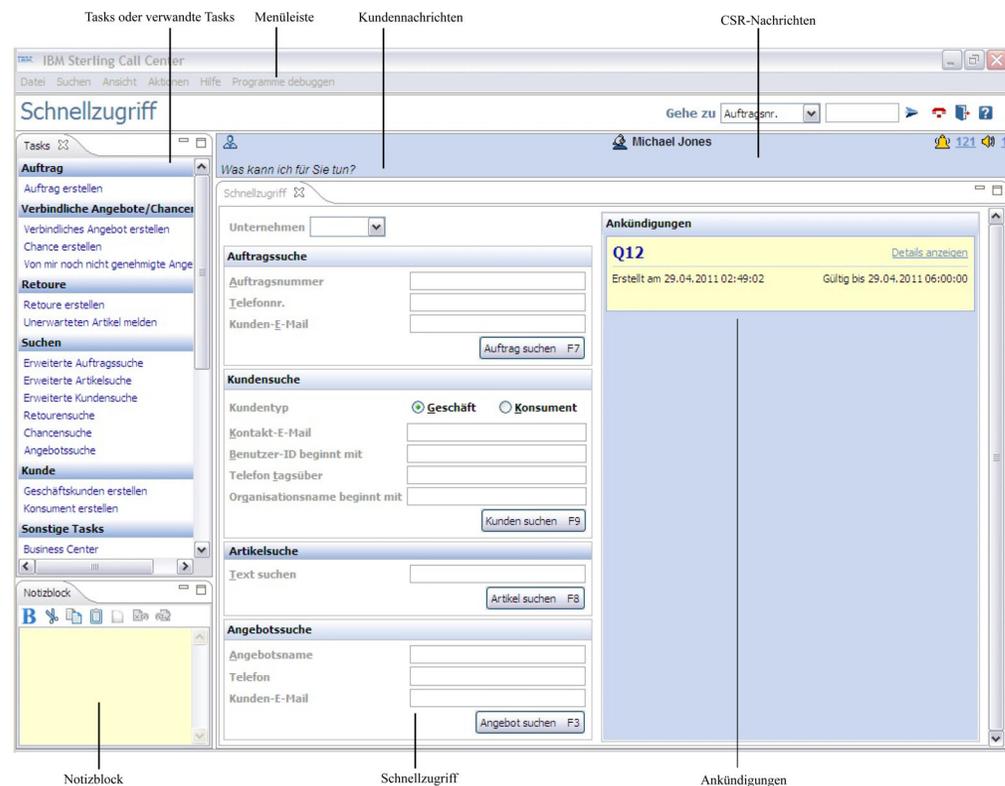


Abbildung 1. Layout der Benutzerschnittstelle der Clientanwendung

Folgendes wird von den Sterling Call Center- und Sterling Store-Dialogfensterelementen bereitgestellt:

- Menüleiste – In dieser Leiste sind verschiedene Menüoptionen oder Tasks enthalten, die in der Anwendung bereitgestellt werden. Sie können die entsprechende Task auswählen, die Sie ausführen möchten.
- Kundennachrichten – In jeder Anzeige werden entsprechende Kundennachrichten angezeigt, um Sie bei der reibungslosen Bearbeitung von Kundeninteraktionen zu unterstützen. Der Name des Kunden wird in der Kundennachrichtenanzeige angezeigt.

Anmerkung: Bei der Sterling Store-Anwendung werden in diesem Anzeigebereich die entsprechenden Nachrichten für Geschäftsbenutzer angezeigt.

- CSR-Nachrichten – Jeder Anzeige sind einige CSR-Nachrichten zugeordnet. Die Nachrichten in diesem Anzeigebereich zeigen das Feedback zu den ausgeführten Tasks und den in der Anwendung aufgetretenen Updates an. Die Zahl neben dem Symbol **Alerts** zeigt die aktuelle Anzahl offener Alerts an. Benutzer werden über diesen Anzeigebereich auch über neu zugeordnete Alerts benachrichtigt. Zusätzlich zeigt die Zahl neben dem Symbol **Ankündigungen** die Anzahl der neuesten Ankündigungen an, die verfügbar sind.

Anmerkung: Bei der Sterling Store-Anwendung wird in diesem Anzeigebereich der Status der für verschiedene Tasks zuletzt ausgeführten Aktion angezeigt.

- Tasks/Verwandte Tasks – In diesem Anzeigebereich werden alle Tasks und verwandten Tasks angezeigt, die Sie ausführen können.
- Notizblock – In diesem Anzeigebereich können Sie während eines Anrufs Informationen notieren, Informationen von einer Anzeige in eine andere Anzeige kopieren und sich später auf diese Informationen beziehen. Der Notizblock kann entweder im Anzeigebereich der verwandten Tasks oder in einem Popup-Fenster angezeigt werden. Sie können den Notizblock auch über die entsprechende Option im Menü "Ansicht" oder über einen entsprechenden Direktaufruf ausblenden oder anzeigen. In der folgenden Tabelle sind die Symbole beschrieben, die zum Ausführen bestimmter Basisfunktionen im Notizblock bereitgestellt werden.

In der folgenden Tabelle werden die Symbole der Benutzerschnittstelle von Sterling Call Center und Sterling Store beschrieben.

Tabelle 1. Symbole der Benutzerschnittstelle von Sterling Call Center und Sterling Store

Symbole	Beschreibung
	Ankündigungen – Dieses Symbol zeigt die neuesten Ankündigungen an.
	Kalender – Mithilfe dieses Symbols wird das Datum angegeben.
	Alerts – Mithilfe dieses Symbols werden offene Alerts angezeigt.
	Warnung – Dieses Symbol zeigt eine Warnung an.
	Suchen – Mithilfe dieses Symbols kann eine erweiterte Suche ausgeführt werden.
	Einblenden – Mithilfe dieses Symbols können ausblendbare Anzeigebereiche eingeblendet werden.
	Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen – Mithilfe dieses Symbols können produkt- oder dienstbezogene Artikel hinzugefügt und angezeigt sowie Artikel in einem Auftrag ersetzt werden.
	Neue Auftragsposition – Mithilfe dieses Symbols wird eine neue Auftragsposition angezeigt, die einem Auftrag hinzugefügt wird.
	Aktualisieren – Mithilfe dieses Symbols wird angezeigt, dass die Anzeige aktualisiert werden muss.

Tabelle 1. Symbole der Benutzerschnittstelle von Sterling Call Center und Sterling Store (Forts.)

Symbole	Beschreibung
	Serviceposition – Mithilfe dieses Symbols wird angezeigt, dass eine Position eine Serviceposition ist.
	Validierungsfehler – Mithilfe dieses Symbols wird angezeigt, dass in einer Position Validierungsfehler aufgetreten sind.
	Auftragsposition löschen – Mithilfe dieses Symbols können Auftragspositionen gelöscht werden.
	Auftragspositionen anzeigen – Mithilfe dieses Symbols können Sie die in einem Termin einbezogenen Auftragspositionen anzeigen.
	Hinweise hinzufügen – Mithilfe dieses Symbols können Hinweise zu einer Auftragsposition hinzugefügt werden.
	Hinweise bearbeiten – Mithilfe dieses Symbols können Hinweise zu einer vorhandenen Hinweisliste hinzugefügt werden.
	Zurückgestellter Auftrag – Mithilfe dieses Symbols kann ein zurückgestellter Auftrag angezeigt und aufgelöst werden.
	Hauptangebot – Mithilfe dieses Symbols wird ein Hauptangebot angezeigt.
	Angebotspreis ändern – Mithilfe dieses Symbols kann der Preis von Angebotspositionen geändert werden.
	Angebotsposition löschen – Mithilfe dieses Symbols kann eine Angebotsposition gelöscht werden.
	Komponenten anzeigen – Mithilfe dieses Symbols können die Komponenten eines Artikels angezeigt sowie angegeben werden, dass ein Artikel ein Paketartikel ist.
	Artikel konfigurieren – Mithilfe dieses Symbols kann ein Artikel konfiguriert und angezeigt werden, dass ein Artikel konfigurierbar ist.
	Neu konfigurieren – Mithilfe dieses Symbols kann ein Paketartikel neu konfiguriert werden.
	Artikel mit geöffneter Verpackung – Mithilfe dieses Symbols wird ein Artikel mit geöffneter Verpackung angezeigt.
	Geschenkartikel – Mithilfe dieses Symbols wird ein Geschenkartikel angezeigt.
	Artikel mit Geschenkverpackung – Mithilfe dieses Symbols wird ein Artikel mit Geschenkverpackung angezeigt.
	Lieferstopp – Mithilfe dieses Symbols wird eine Lieferstoppanforderung für einen Auftrag angezeigt.

Tabelle 1. Symbole der Benutzerschnittstelle von Sterling Call Center und Sterling Store (Forts.)

Symbole	Beschreibung
	Lokale Sendungen – Mithilfe dieses Symbols werden lokale Sendungen angezeigt.
	Sendungen kombinieren – Mithilfe dieses Symbols können Sendungen kombiniert werden, in denen die Auftragsposition einbezogen ist.
	Artikel erneut versenden – Mithilfe dieses Symbols wird die Auftragsposition aufgeteilt, damit die Artikel versandt werden, wenn sie verfügbar sind.

Tabelle 2. Notizblocksymbole

Symbol	Funktion
	Fett – Text fett formatieren.
	Ausschneiden – Ausgewählten Text ausschneiden.
	Kopieren – Ausgewählten Text kopieren.
	Einfügen – Ausgeschnittenen oder kopierten Text einfügen.
	Löschen – Inhalte des Notizblocks löschen.
	Rückgängig – Zuletzt im Notizblock ausgeführte Aktion zurücknehmen.
	Wiederholen – Zuletzt im Notizblock widerrufen Aktion zurücknehmen.

Anmerkung: Wenn Sie auf das Symbol **Löschen** klicken, wird die Warnnachricht "Daten können verloren gehen!" angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um die Inhalte zu löschen. Klicken Sie andernfalls auf "Nein".

- **Schnellzugriff** – In diesem Anzeigebereich werden Aufträge, Kunden, Artikel und Angebote angezeigt.
- **Ankündigungen** – In diesem Anzeigebereich werden alle erstellten Ankündigungen angezeigt. Der Anzeigebereich für Ankündigungen kann von Benutzern angezeigt werden, die zu einer Benutzergruppe mit den entsprechenden Berechtigungen gehören.
- **Dialogfensterschaltflächen** – In der folgenden Tabelle werden die allgemein verwendeten Dialogfensterschaltflächen beschrieben.

Tabelle 3. Dialogfensterschaltflächen

Schaltfläche	Funktion
Suchen	Sucht nach Aufträgen, Artikeln oder Kunden.
Schließen	Schließt das aktuelle Fenster.
Weiter	Ruft die nächste Anzeige auf.
Zurück	Ruft die vorherige Anzeige auf.

Tabelle 3. Dialogfensterschaltflächen (Forts.)

Schaltfläche	Funktion
Bestätigen	Bestätigt die Änderungen und ruft die Anzeige "Auftragsübersicht" auf.
Zurücksetzen	Löscht alle Daten von der Anzeige.

Dialogfensterschaltflächen

- Hilfe-Assistent – In diesem Anzeigebereich werden Anweisungen zu Tasks bereitgestellt, die Sie in der entsprechenden Anzeige ausführen können. Im Anzeigebereich "Vorgehensweise" werden alle Tasks aufgelistet, die Sie ausführen können. Klicken Sie auf den Hyperlink "Symbollegende", um die Details der Symbole in der entsprechenden Anzeige anzuzeigen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Zurück zu Index", um zur Indexseite zurückzukehren. Klicken Sie auf das Symbol **Auftragsposition löschen**, um die Anzeige des Hilfe-Assistenten zu schließen. Die Anzeige des Hilfe-Assistenten kann auch mithilfe der Escapetaste geschlossen werden.

Tabellennavigation – Bei schmalen Tabellenspalten wird der vollständige Text angezeigt, wenn Sie den Cursor über der Spalte positionieren.

Anmerkung: Drücken Sie die Tabulatortaste, um die Textfelder einer Anzeige zu durchlaufen.

Tastaturkürzel und Direktaufrufe verwenden

Mithilfe von Tastaturkürzeln und Direktaufrufen können Sie schneller arbeiten. Einige dieser Tastaturkürzel oder Direktaufrufe sind nur für bestimmte Prozesse oder Vorgänge verfügbar. Drücken Sie in einer beliebigen Anzeige STRG+Umschalt+L, um eine Liste der unterstützten Direktaufrufe und Tastaturkürzel anzuzeigen.

Filter auf Auftragspositionen anwenden

Sie können Auftragspositionen in beliebigen Anzeigen filtern, in denen eine Liste mit Auftragspositionen angezeigt wird. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Anzeige, in der die Auftragsposition für einen Auftrag angezeigt wird, um einen Filter auf die Auftragspositionen anzuwenden.

- Wenn Sie das Kriterium "Filter für" auswählen, wird der Filter auf den ausgewählten Eintrag angewendet.
- Wenn Sie das Kriterium "Filter" für eine Auftragsposition auswählen, wird das Popup-Fenster "Filter" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Informationen für das Filterkriterium in die zutreffenden Felder ein.
- Wenn Sie einen beliebigen angewendeten Filter abwählen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Löschen" aus.

Unterstützte Auflösungen

Sterling Call Center und Sterling Store unterstützen Auflösungen von 800 X 600 Pixel und 1024 X 768 Pixel.

Kapitel 2. Tasks für einen Kundenservicemitarbeiter

Übersicht über die Tasks für einen Servicemitarbeiter

Die Rolle eines Servicemitarbeiters (CSR) umfasst das Erfassen und Verwalten von Aufträgen über Sterling Call Center und Sterling Store. Der Servicemitarbeiter bedient Kunden normalerweise direkt und führt die erforderlichen Maßnahmen für einen Auftrag als Reaktion auf einen Telefonanruf oder eine E-Mail-Nachricht durch. Servicemitarbeiter müssen häufig die Alerts untersuchen, die für Aufträge ausgelöst werden, die nicht validiert werden können oder eine besondere Behandlung erfordern.

Suchtasks ausführen

Aufträge suchen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die Auftragsnummer, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden bekannt ist, verwenden Sie die Anzeige "Schnellzugriff", um direkt zum Auftrag zu navigieren.

So suchen Sie nach einem Auftrag

Vorgehensweise

1. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben, wird die Dropdown-Liste "Unternehmen" angezeigt. Wählen Sie das Unternehmen aus, für das Sie eine Auftragsuche ausführen möchten.
2. Geben Sie die vollständige Auftragsnummer, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden in den Anzeigebereich "Schnellzugriff" ein.
3. Klicken Sie auf "Auftrag suchen".
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien nur ein Auftrag vorhanden ist, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" aufgerufen.
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien mehrere Aufträge vorhanden sind, wird die Anzeige "Auftragsuche" aufgerufen. Geben Sie die entsprechenden Informationen im Anzeigebereich "Kriterien für Auftragsuche" ein. Klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsliste" geöffnet. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet.

Erweiterte Auftragsuche ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe zusätzlicher Optionen können Sie Ihre Suchvorgänge präzisieren und ausführlichere Informationen zur Auftragsnummer sowie zur Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kunden abrufen.

So führen Sie eine erweiterte Auftragsuche aus

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Erweiterte Auftragsuche" zu öffnen:

- Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Auftragsuche" aus.
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Schnellzugriff" die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Auftrag suchen".
2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein. Wählen Sie die Option "Auftrag nach", auf deren Basis die Datensätze sortiert werden, in der Dropdown-Liste aus. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option "Aufsteigend" oder "Absteigend" aus und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Auftragsliste" angezeigt.
Wenn Sie die richtige Auftragsnummer nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
 3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Protokoll Datensätze, um Aufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der letzten Datensätze, um zu zuletzt verwendeten Datensätzen zu wechseln.
Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet.

Auftragsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde hat möglicherweise einige Fragen oder fordert einige Änderungen für einen bereits erteilten Auftrag an. In solchen Fällen können Sie die Auftragsdetails anzeigen, bevor Sie eine entsprechende Task ausführen.

So zeigen Sie die Übersicht für einen Auftrag an

Vorgehensweise

1. Führen Sie eine der folgenden Tasks aus, um die Anzeige "Auftragsübersicht" zu öffnen:
 - Geben Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" die vollständige Auftragsnummer, die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse des Kunden ein und klicken Sie auf "Auftrag suchen".
 - Wenn Sie nicht die vollständige Auftragsnummer eingeben, wird die Anzeige "Auftragsuche" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Informationen im Anzeigebereich "Kriterien für Auftragsuche" ein. Klicken Sie auf "Suchen".

Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsliste" geöffnet. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Auf Basis der Kompatibilitätsstufe eines Auftrags hinsichtlich der Version der verwendeten Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store wird die entsprechende Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet:

- Wenn der Auftrag mit der Version der Anwendung kompatibel ist, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag mit der Version der Anwendung teilweise kompatibel ist, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" aufgerufen, wobei aber nur die nicht auftragsbezogenen Tasks aufgeführt werden.
 - Wenn der Auftrag mit der Version der Anwendung nicht kompatibel ist, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" angezeigt, wobei die meisten Tasks inaktiviert sind.
2. Im Anzeigebereich "Primäre Details" werden die Auftragsnummer, der Auftragsstatus, der Anzeigestatus, das Auftragsdatum, der Gesamtbetrag sowie der Channel angezeigt, über den der Auftrag erteilt wird. Der Anzeigestatus ist der Status des Auftrags, dem der Kunde angezeigt wird, wenn er den Auftrag über Sterling Multi-Channel Selling betrachtet.
 - Klicken Sie zum Aufschlüsseln des Preises für den Auftrag auf den Hyperlink "Gesamtbetrag". Das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" wird angezeigt. Sie können die Details der auf den Auftrag angewendeten Preise anzeigen, z. B. die Auftragspositionspreise, die Preisanpassungen auf Positionsebene, die Auftragssumme und die Preisanpassungen auf Auftragsebene. Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf eine Auftragsposition angewendet werden, auf den entsprechenden Hyperlink "Anpassungen". Das Popup-Fenster "Positionsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Auftragsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf den Auftrag angewendet werden, auf den Hyperlink "Auftragsanpassungen". Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt.
 - Wenn dem Auftrag Alerts zugeordnet sind, wird ein Hyperlink angezeigt, der die Gesamtanzahl offener Alerts angibt. Klicken Sie zum Anzeigen der Alertdetails auf den Hyperlink, der dem Symbol **Alerts** zugeordnet ist.
 - Wenn der Auftrag oder eine der Auftragspositionen zurückgestellt ist, wird das Symbol **Zurückgestellter Auftrag** angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen und Auflösen von Zurückstellungen auf das Symbol **Zurückgestellter Auftrag**. Die bereitgestellte Serviceposition wird als Serviceposition angezeigt.
 3. Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Adresse des Kunden angezeigt.
 4. Im Anzeigebereich "Versandadresse" wird die Versandadresse angezeigt, an die der Auftrag gesendet wird. Wenn der Auftrag über mehrere Versandadressen verfügt, wird die Nachricht "Für diesen Auftrag gibt es mehrere Versandadressen" angezeigt.
 5. Im Anzeigebereich "Abgeschlossene Auftragspositionen" werden abgeschlossene Produkt- und/oder konfigurierte Artikel und/oder Serviceauftragspositionen angezeigt.
 6. Im Anzeigebereich "Unvollständige Auftragspositionen" werden nicht abgeschlossene Produkt- und/oder konfigurierte Artikel und/oder

Serviceauftragspositionen angezeigt. Wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde, wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt.

Anmerkung: Auf Basis der konfigurierten Regeln können Sie die Paketkomponentenartikel anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen von Paketartikeln finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Sie können auch die Indikatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn Sie im Anzeigebereich "Abgeschlossene Auftragspositionen" auf den Hyperlink mit der Trackingnummer und im Anzeigebereich "Unvollständige Auftragspositionen" auf den Hyperlink mit dem voraussichtlichen Versanddatum klicken, wird die Anzeige "Versandanfrage" geöffnet.

Anmerkung: Für den Hyperlink mit dem voraussichtlichen Versanddatum im Anzeigebereich "Unvollständige Auftragspositionen" wird der näherungsweise berechnete Termin für den voraussichtlichen Versand angezeigt. Wenn Sie auf den Hyperlink mit dem voraussichtlichen Versanddatum klicken, wird die Anzeige "Versandanfrage" aufgerufen. Sie können weitere geeignete Termine für den voraussichtlichen Versand anzeigen, wenn als Ausführungsmethode "Versand" oder "Lieferung" verwendet wird. Sie können den voraussichtlichen Termin für den Versand auch in der Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" aufführen.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

7. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Auftragsposition eines Artikels, um den Artikel zu verfolgen oder die Positionsübersicht anzuzeigen.

Wenn ein Auftrag von einem Benutzer über einen anderen Channel geändert wird, z. B. IBM Sterling Web, und der Auftrag nicht gespeicherte Änderungen enthält sowie gleichzeitig von einem Sterling Call Center- oder Sterling Store-Benutzer geöffnet wird, um Änderungen vorzunehmen, wird letzterer Benutzer aufgefordert, entweder die vom Sterling Web-Benutzer vorgenommenen Änderungen zurückzusetzen oder den Auftrag zu schließen. Wenn der Auftrag keine ungespeicherten Änderungen enthält, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet. Der Benutzer kann dort die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Wenn ein Benutzer einen Auftrag ändert und dieser gleichzeitig von einem Sterling Web-Benutzer geöffnet ist, der Änderungen am Auftrag vornimmt, wird gleichermaßen eine Nachricht angezeigt, dass der Auftrag nicht gespeicherte Änderungen enthält, die über einen anderen Channel vorgenommen wurden. Die Anzeige "Auftragsübersicht" wird geöffnet, in der

der Benutzer aufgefordert wird, entweder die vom Sterling Web-Benutzer nicht gespeicherten Änderungen zurückzusetzen oder die Anzeige "Auftragsübersicht" zu schließen.

Auftragsübersicht für inkompatible Aufträge anzeigen

Die Anzeige "Auftragsübersicht" für inkompatible Aufträge wird angezeigt, wenn der Auftrag mit der Version der verwendeten Sterling Call Center- und Sterling Store-Anwendung inkompatibel ist. Sie können mit Ausnahme der Stornierung keine Änderungstasks für den Auftrag ausführen, wenn sich der Auftrag in einem Status befindet, der die Stornierung gestattet. In der Anzeige wird eine Nachricht angezeigt, die darauf hinweist, dass die Anzeige geändert wurde, da sie mit der Version der verwendeten Anwendung nicht kompatibel ist.

In der Anzeige "Auftragsübersicht" werden die primären Details, die Rechnungsadresse und die Versandadresse angezeigt, die zum Auftrag gehören. Klicken Sie zum Stornieren des Auftrags auf die Schaltfläche "Abbrechen". Dadurch wird das Popup-Fenster "Auftrag stornieren" angezeigt, in dem Sie den Grund für die Stornierung angeben müssen. Wenn Sie den Auftrag storniert haben, wird automatisch ein Hinweis mit dem Grund für die Stornierung zum Auftrag hinzugefügt.

Auftragspositionsübersicht anzeigen

Wenn Sie die Übersicht über Auftragspositionen oder bereitgestellte Servicepositionsinformationen anzeigen möchten, klicken Sie in der Anzeige "Auftragsübersicht" mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Auftragsposition und wählen "Positionsübersicht anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Positionsübersicht" geöffnet. Folgende Informationen werden in dieser Anzeige angezeigt:

- Primäre Details – In diesem Anzeigebereich werden die Positionsnummer, die Artikel-IDs, die Artikelbeschreibung, der Service, der Status, der Anzeigestatus, die Menge und der Stückpreis eines Artikels angezeigt. Das Symbol **Zurückgestellter Artikel** wird angezeigt, wenn die Auftragsposition zurückgestellt ist. In diesem Anzeigebereich wird außerdem angezeigt, wenn es sich bei dem Artikel um einen Artikel mit geöffneter Verpackung oder um einen Geschenkartikel (bzw. beides) handelt. Zusätzlich werden die folgenden Details in der Anzeige angezeigt:
 - Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" oder "Versand" wird der Versandknoten angezeigt.
 - Bei der Ausführungsmethode "Abholung" wird das Geschäft angezeigt. Wenn Sie auf den Hyperlink "Geschäft" klicken, wird das Fenster "Details zum Geschäft" geöffnet.

Anmerkung: Konfigurieren Sie die Regel "Artikelalias, der als Alternativartikel-ID verwendet wird", um den Artikelalias in der Anzeige "Positionsübersicht" anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Regeln für Alternativartikel-IDs finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Wenn die Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store für die Anzeige der URL einer zum Artikel gehörenden Produktwebseite konfiguriert sind, wird der Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite, um die Website aufzurufen, die Details zum Artikel bereitstellt.
- Wenn der Benutzer dem Geschenkartikel eine Mitteilung hinzugefügt hat, wird die Geschenkmittteilung angezeigt.

- Versandadresse – In diesem Anzeigebereich wird die Versandadresse für eine Auftragsposition angezeigt.
- Komponenten – In diesem Anzeigebereich können Sie die Paketkomponentendetails anzeigen, z. B. Paketkomponentenartikel, Artikelbeschreibungen, Statusangaben und die Komponentenmenge.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Komponenten" wird nur angezeigt, wenn Sie die Übersicht über die Auftragspositionen für Paketartikel anzeigen.

- Preisermittlung – Hier werden Gesamtpreis, angewendete Steuern und Positionssumme angezeigt. Wenn für den Artikel ein Preisvergleich ausgeführt oder der Artikelpreis überschrieben wurde, werden diese Details ebenfalls in diesem Anzeigebereich angezeigt. Außerdem enthält dieser Anzeigebereich Informationen zur Kosten- und Steuerverteilung, falls zutreffend.
- Wichtige Ereignisse – Sie können für die Auftragsposition Informationen zu einer Stornierung, einem Neuversand oder einer Retoure anzeigen, falls zutreffend. Wenn für die Auftragsposition keine wichtigen Ereignisse vorhanden sind, wird die Nachricht "Kein wichtiges Ereignis für diese Position" angezeigt. Wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde, wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt.

Sie können auch die Indicatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Preise von Paketartikeln anzeigen

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Der Stückpreis der übergeordneten Paketposition und ihrer Komponenten wird auf Grundlage der Preisermittlungsstrategie berechnet, die für den Paketartikel konfiguriert wurde. Der Stückpreis wird wie folgt angezeigt:

- Wenn die Paketpreisermittlungsstrategie so konfiguriert ist, dass der Preis des Paketartikels auf Basis der übergeordneten Paketposition und ihrer Komponentenartikel berechnet wird, erfolgt die Anzeige des Stückpreises der übergeordneten Paketposition zusammen mit der Summe des Stückpreises der Komponentenartikel im Anzeigebereich "Übergeordnet".
- Wenn die Paketpreisermittlungsstrategie so konfiguriert ist, dass der Preis des Paketartikels nur auf Basis der übergeordneten Paketposition berechnet wird, erfolgt im Anzeigebereich "Übergeordnet" nur die Anzeige des Preises für die übergeordnete Paketposition. In diesem Szenario wird der Stückpreis als "Inklusive" angezeigt, während die Positionssumme der Komponentenartikel nicht angezeigt wird.
- Wenn die Paketpreisermittlungsstrategie so konfiguriert ist, dass der Preis des Paketartikels nur auf Basis der Paketkomponenten berechnet wird, erfolgt die Anzeige des Stückpreises der übergeordneten Paketposition im Anzeigebereich "Übergeordnet", während die Stückpreise der Komponentenartikel im Anzeigebereich "Komponenten" angezeigt werden.

Anmerkung: Sie können den Preis eines Paketartikels, dessen Preisermittlungsstrategie wie folgt berechnet wird, nicht überschreiben:

- Die Preisermittlungsstrategie wird auf Basis der übergeordneten Paketposition und ihrer Komponentenartikel berechnet.
- Die Preisermittlungsstrategie wird nur auf Basis der Paketkomponenten berechnet.

Sie können jedoch den Preis des Paketartikels mithilfe des Hyperlinks "Gebühren hinzufügen/ändern" anpassen, wenn die Preisermittlungsstrategie auf Basis der übergeordneten Paketposition und ihrer Komponentenartikel berechnet wird.

Wenn die Preisermittlungsstrategie nur auf Basis der Paketkomponenten berechnet wird, können Sie den Preis des Paketartikels nicht anpassen.

Kunden suchen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die E-Mail-Adresse, ID oder Telefonnummer des Kunden bzw. bei einem Geschäftskunden der Firmenname bekannt ist, können Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" direkt zum Kunden navigieren.

So suchen Sie nach einem Kunden

Vorgehensweise

1. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben, wird die Dropdown-Liste "Unternehmen" angezeigt. Wählen Sie das Unternehmen aus, für das Sie eine Kundensuche ausführen möchten.
2. Wählen Sie den Kundentyp aus.

Anmerkung: Das Feld "Kundentyp" wird auf Basis der Konfiguration der Auftragserfassungsregeln angezeigt.

3. Geben Sie die E-Mail-Adresse, ID oder Telefonnummer des Kunden bzw. bei einem Geschäftskunden den Firmennamen ein.
4. Klicken Sie auf "Kunden suchen".
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien nur ein Kunde vorhanden ist, wird die Anzeige "Kundendetails" aufgerufen.
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien mehrere Kunden vorhanden sind, wird die Anzeige "Kundensuche" aufgerufen. Geben Sie die entsprechenden Informationen im Anzeigebereich "Kriterien der Kundensuche" ein. Klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Kundenverzeichnis" geöffnet. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kunden. Daraufhin wird die Anzeige "Kundendetails" geöffnet.

Erweiterte Kundensuche ausführen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die vollständigen Details eines Kunden nicht bekannt sind, z. B. die ID, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden, können Sie eine erweiterte Kundensuche ausführen.

So führen Sie eine erweiterte Kundensuche aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Kundensuche" aus.
2. Wählen Sie das Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.

Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt. Wenn Sie den richtigen Kunden nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtanzahl Datensätze abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kundendatensatz. Daraufhin wird die Anzeige "Kundendetails" geöffnet.

Konsumentenkundendetails anzeigen

Sie können die Details eines Konsumentenkunden anzeigen. Die Anzeige "Kundendetails" enthält die Details des Kunden, z. B. den Namen, die ID, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer, das Geburtsdatum, die Rechnungsadresse und die Versandadresse.

Anmerkung: Die Registerkarten "Auftragsentwürfe", "Auftragsprotokoll", "Retourenprotokoll", "Chancen" und "Angebotsprotokoll" unterstützen die Seitennummerierung.

- Im obersten Anzeigebereich werden der Kundenname, die Anmelde-ID und der Status des Kunden angezeigt.

Anmerkung: Die Anmeldung kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

- Der Anzeigebereich "Kontaktinformationen" enthält die E-Mail-Adresse, die Mobiltelefonnummer, die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kunde tagsüber und abends zu erreichen ist, das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie den Hochzeitstag des Kunden.
- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kunden angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Versandadresse" enthält die Versandadresse, an die die Aufträge für diesen Kunden gesendet werden.
- Auf der Registerkarte "Auftragsentwürfe" werden alle Auftragsentwürfe angezeigt, die für den Kunden vorhanden sind.

In der Spalte "Channel" wird angezeigt, ob die Aufträge im Web oder Call-Center erstellt (oder zuletzt geändert) wurden. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Datensatz in der Liste der Auftragsentwürfe, um einen Auftragsentwurf zu ändern oder zu bestätigen.

- Auf der Registerkarte "Auftragsprotokoll" können Sie die Details vorheriger Aufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Aufträge nach Rückstellungstyp und Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "In Rückstand" oder "Versandt" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Suchen**. Sie können auf den Hyperlink "Auftragsprotokoll anzeigen" klicken, um die Aufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Letzte Aufträge anzeigen", um zu zuletzt verwendeten Datensätzen umzuschalten.
- Auf der Registerkarte "Retourenprotokoll" können Sie die Details der Retourenaufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Chancen" können Sie die Details der Chancen anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Angebotsprotokoll" können Sie die Details aller Angebote anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Angebote nach Rückstellungstyp und/oder Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "Beendet" oder "Alle Angebote" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Suchen**.
 - Über die Option "Offen" werden Angebote angezeigt, die weder zurückgenommen noch in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Beendet" werden Angebote angezeigt, die entweder zurückgenommen oder in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Alle Angebote" werden alle Angebote angezeigt, die aktuell für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Adressen" werden die weiteren Adressen des Kunden angezeigt. Adressbeschreibungen werden, sofern vorhanden, in den unterlegten Anzeigebereichen über den Adressen angezeigt.
- Auf der Registerkarte "Zahlungsweisen" können Sie die Details der Zahlungsweisen anzeigen, die dem Kunden zugewiesen sind.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Zahlungsweisen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kunden anzeigen und hinzufügen.

Geschäftskundendetails anzeigen

In der Anzeige "Geschäftskundendetails anzeigen" werden die Details des Geschäftskunden angezeigt, z. B. der Name, die ID, die Rechnungsadresse und die Versandadresse des Kunden.

Anmerkung: Die Registerkarten "Auftragsentwürfe", "Auftragsprotokoll", "Retourenprotokoll", "Chancen" und "Angebotsprotokoll" unterstützen die Seitennummerierung.

- Im obersten Anzeigebereich werden der Geschäftsname, die Kunden-ID und der Status des Kunden angezeigt. Sie können auf den Geschäftsnamen des Kunden klicken, um auf dessen Website, sofern verfügbar, zuzugreifen, die dann im Standardbrowser geöffnet wird.

Anmerkung: Wenn der Status des übergeordneten Geschäftskunden zu "Inaktiv" oder "Zurückgehalten" wechselt, ändert sich der Status des Geschäftskunden und der Geschäftskundenkontakte ebenfalls entsprechend in "Inaktiv" oder "Zurückgehalten".

Anmerkung: Kunden-ID und Anmeldung können nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurden.

- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kunden angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Versandadresse" enthält die Versandadresse, an die die Aufträge für den Kunden gesendet werden.
- Im Anzeigebereich "Käuferadresse" werden die Adressdetails des Käufers angezeigt.
- Die Registerkarte "Kontakte" enthält die Liste der Kontakte, die für den Geschäftskunden vorhanden sind. Doppelklicken Sie entweder auf einen Kontakt in der Liste oder klicken Sie im Detailfenster auf den Hyperlink "Kontakt details anzeigen", um die Details zu einem Kontakt anzuzeigen.
- Auf der Registerkarte "Auftragsentwürfe" werden alle Auftragsentwürfe angezeigt, die für den Kunden vorhanden sind.
In der Spalte "Channel" wird angezeigt, ob die Aufträge im Web oder Call-Center erstellt (oder zuletzt geändert) wurden. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Datensatz in der Liste der Auftragsentwürfe, um einen Auftragsentwurf zu ändern oder zu bestätigen.
- Auf der Registerkarte "Auftragsprotokoll" können Sie die Details vorheriger Aufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Aufträge nach Rückstellungstyp und Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "In Rückstand" oder "Versandt" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen". Sie können auf den Hyperlink "Auftragsprotokoll anzeigen" klicken, um die Aufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Letzte Aufträge anzeigen", um zu zuletzt verwendeten Datensätzen umzuschalten.
- Auf der Registerkarte "Retourenprotokoll" können Sie die Details der Retourenaufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Chancen" können Sie die Details der Chancen anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Angebotsprotokoll" können Sie die Details aller Angebote anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Angebote nach Rückstellungstyp und/oder Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "Beendet" oder "Alle Angebote" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen".
 - Über die Option "Offen" werden Angebote angezeigt, die weder zurückgenommen noch in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Beendet" werden Angebote angezeigt, die entweder zurückgenommen oder in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Alle Angebote" werden alle Angebote angezeigt, die aktuell für den Kunden erstellt wurden.

- Auf der Registerkarte "Adressen" werden die weiteren Adressen des Kunden angezeigt. Adressbeschreibungen werden, sofern vorhanden, in den unterlegten Anzeigebereichen über den Adressen angezeigt.
- Auf der Registerkarte "Zahlungsweisen" können Sie die Details der Zahlungsweisen anzeigen, die dem Kunden zugewiesen sind.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Zahlungsweisen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

- Die Registerkarte "Untergeordneter Kunde" enthält die Liste der untergeordneten Kunden, die zum aktuellen Kunden gehören. Doppelklicken Sie auf einen untergeordneten Kunden, um dessen Details anzuzeigen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Übergeordneter Kunde", um die Details des übergeordneten Kunden anzuzeigen.
- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kunden anzeigen und hinzufügen.

Kontaktdetails des Kunden anzeigen

Die Kontaktdetails des Kunden werden direkt in der Anzeige "Konsumentendetails" angezeigt.

Doppelklicken Sie zum Anzeigen der Kontaktdetails eines Geschäftskunden auf einen Kontakt in der Kontaktliste der Anzeige "Geschäftskundendetails" oder klicken Sie im Anzeigebereich "Kontaktinformationen" auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktdetails" geöffnet.

In der Anzeige "Kontaktdetails" werden die Details des Kundenkontakts angezeigt, z. B. der Name, die ID, die Rechnungsadresse und die Versandadresse des Kontakts:

- Im obersten Anzeigebereich werden der Name, die ID und der Status des Kontakts angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Kontaktinformationen" enthält die E-Mail-Adresse, die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kunde tagsüber und abends zu erreichen ist, die Mobiltelefonnummer, die Jobbezeichnung, die Abteilung, das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners, den Hochzeitstag sowie das Ausgabenlimit des Kontakts.
- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Versandadresse" werden die Details der Versandadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Käuferadresse" werden die Details der Käuferadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich unter den Adressfenstern werden die Informationen zum genehmigenden Benutzer sowie zum Ersatzgenehmiger angezeigt.
Ein genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.
- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kundenkontakt anzeigen und hinzufügen.

Artikel suchen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe der Anzeige "Schnellzugriff" können Sie nach einem Artikel suchen. Sie können nach Artikeln oder unabhängigen Services suchen, indem Sie die entsprechenden Suchkriterien für den Artikel eingeben. Sie können auch auf Basis der Spezifikation nach Artikeln suchen.

So suchen Sie nach einem Artikel

Vorgehensweise

1. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben, wird die Dropdown-Liste "Unternehmen" angezeigt. Wählen Sie das Unternehmen aus, für das Sie eine Artikelsuche ausführen möchten.
2. Geben Sie die zu einem Artikel gehörenden Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf "Artikel suchen".

- Wenn nur ein Artikel vorhanden ist, der den Suchkriterien entspricht, wird die Anzeige "Artikeldetails" aufgerufen.
- Wenn mehrere Artikel vorhanden sind, die den Suchkriterien entsprechen, wird die Anzeige "Artikelsuche" mit einer Liste von Produktartikeln geöffnet.

Wenn die Suchkriterien mit keinem Artikel übereinstimmen, wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" aufgerufen. Klicken Sie zum Anzeigen der Suchkriterien auf das Symbol **Einblenden**. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben. Auf Basis der Konfiguration wird in der Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" entweder der Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" oder "Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden" angezeigt. Wenn die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" so konfiguriert ist, dass beide Anzeigebereiche zulässig sind, wird der Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" zusammen mit dem Hyperlink "Wechseln zu: Alle Artikel durchsuchen" angezeigt, über den Sie zwischen den beiden Anzeigebereichen wechseln können.

Alle Artikel durchsuchen – Fenster

Im Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" können Sie über Artikel-ID, alternative ID, Artikelbeschreibung oder Herstellername für den betreffenden Artikel nach Artikeln suchen.

Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden – Fenster

Im Anzeigebereich "Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden" können Sie auf Basis des Unternehmens nach Artikeln suchen. Wählen Sie ein Unternehmen in der Dropdown-Liste "Unternehmen" aus. Sie können ein Suchkriterium für den Artikel eingeben, einen Preisbereich angeben und auch auf Basis von Berechtigungen nach Artikeln suchen.

Wählen Sie zum Anzeigen der Artikeldetails den Artikel aus und doppelklicken Sie darauf oder klicken Sie im Anzeigebereich "Voranzeige" auf den Hyperlink "Artikel-ID". Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.

Anmerkung: Wenn für die Regel "YCD_NO_AVAILABILITY_CHECK_IN_ITEM_INQUIRY" der Wert "J" festgelegt ist, wird die Spalte "Verfügbarkeit" nicht angezeigt. Daher können Sie die Artikelverfügbarkeit nicht überprüfen.

Erweiterte Artikelsuche ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die vollständigen Details eines Produkts oder Serviceartikels nicht bekannt sind, z. B. die ID des Artikels oder alternativen Artikels, die Artikelbeschreibung oder der Herstellername, können Sie eine erweiterte Artikelsuche ausführen.

So führen Sie eine erweiterte Artikelsuche aus

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Artikelsuche" zu öffnen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Artikelsuche" aus.
 - Klicken Sie im Anzeigebereich "Schnellzugriff" auf die Option "Artikel suchen".

Im Anzeigebereich "Artikelliste" werden Artikel-ID, Beschreibung, verfügbare Menge und Stückpreis für alle Artikel angezeigt.
 2. Wählen Sie einen Artikel im Anzeigebereich "Artikelliste" aus, um weitere Informationen zum Artikel im Anzeigebereich "Artikeldetails" anzuzeigen.
 - Wenn Sie ein Produkt auswählen, können Sie Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Mengeneinheit, Verfügbarkeit und Stückpreis anzeigen.
 - Wenn Sie einen unabhängigen Service auswählen, können Sie Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Mengeneinheit und Stückpreis anzeigen.

Wenn Sie die gesuchten Artikel nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
 3. Wählen Sie eine der folgende Optionen aus und klicken Sie auf "Suchen":
 - Produkte – Zeigt eine Artikelliste an.
 - Unabhängige Services – Zeigt eine Serviceliste an.
 - Beide – Stellt eine Liste mit Artikeln und Services bereit.
 4. Wenn Sie die geeigneten Artikel nicht finden können, klicken Sie auf "Suchkriterien anzeigen", um restriktivere Suchkriterien einzugeben.
 5. Wenn Sie einen Modellartikel auswählen und auf die Schaltfläche "Zum Auftrag" klicken, wird das Pop-up-Fenster "Stilartikel" angezeigt.
 6. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.
- Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in

die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

7. Doppelklicken Sie zum Anzeigen der Artikeldetails auf den erforderlichen Artikel.

Produktartikeldetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Artikeldetails" werden die Details eines Produktartikels aufgelistet, z. B. die Kurzbeschreibung des Artikels, der Preis, Informationen zum Hersteller oder zur Marke sowie die verschiedenen zulässigen Ausführungsmethoden.

So zeigen Sie die Details eines Produktartikels an

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Anzeigebereich "Verfügbarkeit" das Land oder die Region oder den Namen der Region in der Dropdown-Liste aus, in dem der Kunde die Verfügbarkeit des Artikels überprüfen möchte und geben Sie die Postleitzahl ein.

Anmerkung: Die Verfügbarkeit des übergeordneten Paketartikels hängt von der Verfügbarkeit der Paketkomponentenartikel ab.

2. Klicken Sie auf "Verfügbarkeit abrufen". Die für diese Postleitzahl verfügbare Gesamtmenge des Artikels wird im Feld "Verfügbare Menge" angezeigt.

Klicken Sie zum Überprüfen der Verfügbarkeit von Artikeln in anderen Geschäften auf "Geschäfte anzeigen".

Im Anzeigebereich "Werbeaktionen" werden alle Werbeaktionen angezeigt, die dem Artikel zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Hyperlink in der Spalte "Kurzbeschreibung", um weitere Informationen zu Werbeaktionen zu erhalten.

3. Wenn Sie weitere Details zum Artikel anzeigen möchten, klicken Sie auf "Mehr Details". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Details zum ausgewählten Artikel" aufgerufen.
4. Wenn Sie die Details eines Modellartikels anzeigen, wird der Hyperlink "Stilartikel anzeigen" eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink "Stilartikel anzeigen", um den Stil eines Artikels auszuwählen.
5. Wenn die Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store für die Anzeige der URL einer zum Artikel gehörenden Produktwebseite konfiguriert sind, wird der Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite, um die Website aufzurufen, die Details zum Artikel bereitstellt.
6. Klicken Sie auf "Zum Auftrag", wenn Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen möchten.

Anmerkung: Sie können die Dropdown-Liste für das Land oder die Region konfigurieren, um sicherzustellen, dass es nicht in der Anzeige aufgeführt wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Anzeige "Land oder Region" finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Serviceartikeldetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Serviceartikeldetails" werden die Details der bereitgestellten Services aufgeführt, z. B. die Servicebeschreibung, der Preis, die Mengeneinheit und die Verfügbarkeit des Serviceartikels.

So zeigen Sie die Details eines Serviceartikels an

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Anzeigebereich "Verfügbarkeit" das Land oder die Region oder den Namen der Region in der Dropdown-Liste aus, in dem der Kunde die Verfügbarkeit des Serviceartikels überprüfen möchte und geben Sie die Postleitzahl ein.
2. Klicken Sie auf "Verfügbarkeit prüfen". Wenn der Service verfügbar ist, wird die Nachricht "Dieser Ort kann bedient werden" angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Kalender anzeigen". Sie können die Servicetermine anzeigen.
3. Im Anzeigebereich "Werbeaktionen" werden alle Werbeaktionen angezeigt, die dem Serviceartikel zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Hyperlink in der Spalte "Kurzbeschreibung", um weitere Informationen zu Werbeaktionen zu erhalten.
4. Klicken Sie zum Erstellen eines Auftrags für den ausgewählten Artikel auf "Auftrag erstellen".
5. Klicken Sie auf "Zum Auftrag", wenn Sie Serviceartikel zum Auftrag hinzufügen möchten.

Weitere Details zu den ausgewählten Produktartikeln anzeigen

Sie können weitere Details zu den ausgewählten Produktartikeln anzeigen.

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Zubehör", um weitere Informationen zum Zubehör für den Artikel anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für sämtliches Zubehör anzeigen, das dem Artikel zugeordnet ist.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Artikeldetails der Paketkomponente auf die Registerkarte "Komponentendetails". Sie können die Paketkomponentenartikel, die Artikelbeschreibung und die Kitmenge des Paketartikels anzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Spezifikationen", um die Spezifikationen des Artikels anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Up-Selling", um die Artikel für das Up-Selling anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für alle Artikel anzeigen, die für das Up-Selling verfügbar sind.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Ersatzartikel", um die Ersatzartikel anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für alle Artikel anzeigen, die für Ersetzungen verfügbar sind.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Serviceoptionen auf die Registerkarte "Serviceoptionen". Sie können die ID des Serviceartikels, die Artikelbeschreibung und die zugeordnete Menge anzeigen. Weiterhin können Sie anzeigen, ob die Serviceterminierung bis zur Lieferung des Artikels zurückgestellt werden muss. Außerdem werden die Servicezeitabweichung in Stunden (Unterschied zwischen Zusatzservice und Produktlieferung) sowie der Stückpreis für alle Services angezeigt, die für den Artikel verfügbar sind.

- Klicken Sie zum Anzeigen der Anweisungen, die zu einem Artikel gehören, auf die Registerkarte "Anweisungen". Sie können die Folgenummer der Anweisungen, den Anweisungstyp und die zum Artikel gehörenden Anweisungen anzeigen.

Erweiterte Retourenauftragssuche ausführen **Informationen zu diesem Vorgang**

Mithilfe zusätzlicher Optionen können Sie Retourenauftragssuche präzisieren und weitere Details der Retoure anzeigen, z. B. Retourenauftragsnummer, ursprüngliche Auftragsnummer und Kunden-ID.

So führen Sie eine erweiterte Retourensuche aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Retourensuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Retourensuche" geöffnet.

Geben Sie im Anzeigebereich "Kriterien für Retourenauftragssuche" die entsprechenden Suchkriterien ein. Wählen Sie eine Option, auf deren Basis die Datensätze sortiert werden, in der Dropdown-Liste "Auftrag nach" aus. Wählen Sie in der nebenstehenden Dropdown-Liste die Option "Aufsteigend" oder "Absteigend" aus und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Liste der letzten Retourenaufträge" angezeigt. Wenn Sie die richtige Auftragsnummer nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

2. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Protokolldatensätze, um Retourenaufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der letzten Datensätze, um zu zuletzt verwendeten Datensätzen zu wechseln. Die Gesamtanzahl der auf einer Seite angezeigten Datensätze basiert auf den konfigurierten Seitenummerierungsregeln. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.
3. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

Retourenauftragsübersicht anzeigen **Informationen zu diesem Vorgang**

In der Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" werden die Details eines Retourenauftrags aufgeführt, z. B. die primären Details des Retourenauftrags, die

Rückerstattungsadresse, die Retoure von-Adresse sowie Details des entsprechenden Umtauschauftrags.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Primäre Details" werden die Retourenauftragsnummer, der Auftragsstatus, das Retourenauftragsdatum, der Gesamtbetrag der Rückerstattung sowie der Channel angezeigt, über den die Artikel zurückgegeben werden.

Wenn der Auftrag oder eine der Auftragspositionen zurückgestellt ist, wird das Symbol **Zurückgestellter Auftrag** angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen und Auflösen von Zurückstellungen auf das Symbol **Zurückgestellter Auftrag**. Weitere Informationen zum Auflösen zurückgestellter Aufträge finden Sie unter „Rückstellungen entfernen“ auf Seite 54. Die bereitgestellte Serviceposition wird als Serviceposition angezeigt.

2. Im Anzeigebereich "Erstattung an" werden die Details der Kundenadresse angezeigt.
3. Im Anzeigebereich "Retoure von" wird die Adresse angezeigt, von der aus die Artikel zurückgegeben werden.
4. Im Anzeigebereich "Umtauschauftragsdetails" werden die Details des Umtauschauftrags angezeigt, z. B. Umtauschauftragsnummer, Status, gesamter Umtauschbetrag und Umtauschtyp.
5. Im Anzeigebereich "Auftragspositionen" werden die ursprüngliche Auftragsnummer, die Artikel-ID, der Stückpreis, die Menge, die Retourenmethode und der Status der einzelnen Positionen angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Klicken Sie zum Verfolgen des Artikels mit der rechten Maustaste auf den Artikel und wählen Sie "Diesen Artikel verfolgen" aus. Weitere Informationen zum Verfolgen von Artikeln finden Sie unter „Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen“ auf Seite 57

Weitere Informationen zur Handhabung der Preisermittlungsstrategie für den Paketartikel finden Sie unter „Preise von Paketartikeln anzeigen“ auf Seite 12

Ergebnisse

Sie können auch die Indikatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Übersicht über Retourenauftragspositionen anzeigen

Wenn Sie die Übersicht über Retourenauftragspositionen oder bereitgestellte Servicepositionsinformationen anzeigen möchten, klicken Sie in der Anzeige "Retourenauftragsübersicht" mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Retourenauftragsposition und wählen "Positionsübersicht anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Positionsübersicht" geöffnet. Folgende Informationen werden in dieser Anzeige angezeigt:

- Primäre Details – In diesem Anzeigebereich werden die Positionsnummer, die Artikel-IDs, die Artikelbeschreibung, der Service, der Status, der Anzeigestatus, die Menge und der Stückpreis eines Artikels angezeigt. Das Symbol **Zurückgestellter Artikel** wird angezeigt, wenn die Auftragsposition

zurückgestellt ist. In diesem Anzeigebereich wird außerdem angezeigt, wenn es sich bei dem Artikel um einen Artikel mit geöffneter Verpackung oder um einen Geschenkartikel (bzw. beides) handelt. Zusätzlich werden die folgenden Details in der Anzeige angezeigt:

- Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" oder "Versand" wird der Versandknoten angezeigt.
- Bei der Ausführungsmethode "Abholung" wird das Geschäft angezeigt. Wenn Sie auf den Hyperlink "Geschäft" klicken, wird das Fenster "Details zum Geschäft" geöffnet.

Anmerkung: Konfigurieren Sie die Regel "Artikelalias, der als Alternativartikel-ID verwendet wird", um den Artikelalias in der Anzeige "Positionsübersicht" anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Regeln für Alternativartikel-IDs finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Wenn die Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store für die Anzeige der URL einer zum Artikel gehörenden Produktwebseite konfiguriert sind, wird der Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite, um die Website aufzurufen, die Details zum Artikel bereitstellt.
- Wenn der Benutzer dem Geschenkartikel eine Mitteilung hinzugefügt hat, wird die Geschenkmitteilung angezeigt.
- Versandadresse – In diesem Anzeigebereich wird die Versandadresse für eine Retourenauftragsposition angezeigt.
- Komponenten – In diesem Anzeigebereich können Sie die Paketkomponentendetails anzeigen, z. B. Paketkomponentenartikel, Artikelbeschreibungen, Statusangaben und die Komponentenmenge.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Komponenten" wird nur angezeigt, wenn Sie die Übersicht über die Retourenauftragspositionen für Paketartikel anzeigen.

- Preisermittlung – Hier werden Gesamtpreis, angewendete Steuern und Positionssumme angezeigt. Wenn für den Artikel ein Preisvergleich ausgeführt oder der Artikelpreis überschrieben wurde, werden diese Details ebenfalls in diesem Anzeigebereich angezeigt. Außerdem enthält dieser Anzeigebereich Informationen zur Kosten- und Steuerverteilung, falls zutreffend.
- Wichtige Ereignisse – Sie können für die Auftragsposition Informationen zu einer Stornierung, einem Neuversand oder einer Retoure anzeigen, falls zutreffend. Wenn für die Auftragsposition keine wichtigen Ereignisse vorhanden sind, wird die Nachricht "Kein wichtiges Ereignis für diese Position" angezeigt. Wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde, wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt.

Sie können auch die Indikatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Chancen suchen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können nach Details einer Chance suchen und diese anzeigen, z. B. den Chancenstatus, das Datum, an dem die Chance voraussichtlich geschlossen wird, die zur Chance hinzugefügten Hinweise usw.

So suchen Sie nach einer Chance

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Chancensuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Chancensuche" geöffnet.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Unternehmen" das Unternehmen aus, für das die Chance erstellt wurde. In dieser Dropdown-Liste werden alle Unternehmen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Unternehmen" wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben.

3. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Chancenergebnisse" angezeigt. Wenn Sie die gesuchte Chance nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien erneut anzuzeigen. Geben Sie ein restriktiveres Suchkriterium für die ausgewählte Task ein und klicken Sie auf "Suchen".
4. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn Ihre Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

5. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Chancendatensatz. Daraufhin wird die Anzeige "Chance Details" geöffnet.

Chancendetails anzeigen

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Details einer Chance anzeigen, z. B. den Status, den Eigner usw. Sie müssen zum Anzeigen der Chancendetails zuerst nach der entsprechenden Chance suchen.

Sie können die zu einer Chance gehörenden Informationen in der Anzeige "Chancendetails" anzeigen.

- Im Anzeigebereich "Chance erstellen" wird Folgendes angezeigt: Der Chancename, das Erstellungsdatum der Chance, das voraussichtliche Datum zum Beenden der Chance, die Chancen-ID, der Chancenstatus, die Erfolgswahrscheinlichkeit der Chance (in %), der Wert der Chance, die Quelle, aus der der Lead zum Erstellen der Chance stammt, der Benutzer, der als Eigner der Chance zugeordnet ist, sowie der sekundäre Benutzer, der als Miteigner der Chance zugeordnet ist.
- Im Anzeigebereich "Kunde" werden die Details des Kunden angezeigt, für den die Chance erstellt wurde.
- Im Anzeigebereich "Angebote" sind alle vorhandenen Angebote enthalten, die für die Chance erstellt wurden.

Wenn das Angebot ein Hauptangebot ist, wird das Symbol **Hauptangebot** angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Hinweise zur Chance anzeigen und hinzufügen.

Angebote suchen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Übersicht eines Angebots anzeigen, z. B. den Angebotsstatus, die zum Angebot hinzugefügten Artikel usw. Wenn ein Benutzer einem Kunden z. B. ein Angebot vorlegt und der Kunde das Angebot über einen längeren Zeitraum weder akzeptiert noch ablehnt, möchte der Benutzer möglicherweise das Ablaufdatum des Angebots wissen, damit er bezüglich des Angebots beim Kunden nachhaken kann.

So suchen Sie nach einem Angebot

Vorgehensweise

1. Führen Sie eine der folgenden Tasks aus, um die Anzeige "Angebotssuche" zu öffnen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Angebotssuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebotssuche" aufgerufen.
 - Wählen Sie im Anzeigebereich "Schnellzugriff" das Unternehmen aus, wenn die Dropdown-Liste "Unternehmen" angezeigt wird.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Unternehmen" wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben.

2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Angebotsergebnisse" angezeigt. Wenn Sie das gesuchte Angebot nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien erneut anzuzeigen. Geben Sie ein restriktiveres Suchkriterium für die ausgewählte Task ein und klicken Sie auf "Suchen".
3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn Ihre Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitenummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Angebotsdatensatz. Die Anzeige "Angebotsübersicht" wird für das ausgewählte Angebot geöffnet.

Angebotsdetails anzeigen

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Details eines Angebots anzeigen, z. B. den Status, den Eigner, das Gültig bis-Datum usw. Sie müssen zum Anzeigen der Angebotsdetails zuerst nach dem entsprechenden Angebot suchen.

Sie können die folgenden Informationen, die zu einem Angebot gehören, über die Anzeige "Angebotsübersicht" anzeigen:

- Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden der Angebotsname, die Chance, für die das Angebot erstellt wird, die Chancen-ID, der Angebotsstatus, der Benutzer, der als Eigner des Angebots zugeordnet ist, der sekundäre Benutzer, der als Miteigner des Angebots zugeordnet ist, das Ablaufdatum des Angebots, das Ist-Datum, zu dem das Angebot beendet wird sowie das Datum angezeigt, an dem die Preisermittlung für das Angebot berechnet wurde.

Wenn das Angebot ein Hauptangebot ist, wird das Symbol **Hauptangebot** angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Preisermittlungsübersicht" werden folgende Informationen angezeigt: Die Zwischensumme des Angebots, sämtliche Preisanpassungen, die auf das Angebot angewendet wurden, die auf das Angebot angewendeten Versandgebühren und Steuern, die Gesamtsumme des Angebots und die Gewinnspanne (in %), die über das Angebot erzielt wird, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird. Eine Gewinnspanne von 20 % bedeutet beispielsweise, dass für jede über das Angebot eingenommenen 100 € ein Gewinn von 20 € erzielt wird.
- Im Anzeigebereich "Bedingungen" wird die Zahlungsbedingung angezeigt, die für das Angebot verwendet wird. Mithilfe der Zahlungsbedingung wird der Zeitrahmen angegeben, der dem Kunden zur Bezahlung des fälligen Betrags eingeräumt wird, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird. Sie können auch das Datum, zu dem die Lieferung der Artikel im Angebot angefordert wurde, den für die Lieferung der Artikel im Angebot zu verwendenden Speditionsservice sowie den Service-Level für das Angebot anzeigen. Der Service-Level bestimmt, wie der Auftrag ausgeführt wird, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird. Sie können z. B. auswählen, dass die Artikel über einen normalen oder über einen Express-Speditionsservice geliefert werden. Beachten Sie, dass die Versandgebühren auf Basis des gewählten Service-Levels abweichen können.
- Sie können auch die zum Angebot hinzugefügten Artikel zusammen mit der Menge, dem Artikelpreis, den Preisanpassungen und der Positionssumme anzeigen.
- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Hinweise zum Angebot anzeigen und hinzufügen.

Häufig gestellte Fragen beantworten

Wo ist meine Sendung?

Möglicherweise fragen Kunden den Status ihrer Aufträge an. Wenn ein Kunde z. B. bestellte Artikel nicht erhält, wendet er sich möglicherweise an Sie, um Informationen zur Sendung anzufragen.

Warum wurden mir Gebühren berechnet?

In diesem Abschnitt erhalten Sie Informationen, die Ihnen beim Beantworten von Fragen helfen, die von Kunden zu Gebühren, Rückerstattungen und Zahlungsweisen gestellt werden.

Sie müssen nach dem entsprechenden Auftrag suchen, um diese Details zum Auftrag anzufragen.

Nachdem Sie den entsprechenden Auftrag durch Navigieren zu "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" gefunden haben, wählen Sie die Option "Warum wurden mir Gebühren berechnet?" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsanfrage" geöffnet. Sie können die Auftragssumme, die ausstehenden Gebühren und den Zahlungsstatus des Auftrags anzeigen.

Es können auch die folgenden Informationen angezeigt werden:

- Gebühren und Erstattungen – In diesem Anzeigebereich werden Datum und Uhrzeit der auf den Auftrag angewendeten Gebühren, der in Rechnung gestellte Betrag, die Zahlungsreferenz sowie verwandte Rechnungen angezeigt.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Rechnungsdetails auf den Hyperlink in dieser Anzeige. Daraufhin wird die Anzeige "Rechnungsdetails" geöffnet. Sie können die Rechnungsnummer, das Rechnungsdatum, die Artikel-ID, die Artikelbeschreibung, die Menge, den Stückpreis und die Positionssumme anzeigen. Außerdem können Details wie die Zwischensumme, die Summe der Steuern, der Gesamtpreisschuss, die Summe der Gebühren, die Summe der Zahlungseingänge und der Saldobetrag angezeigt werden.
- Gebühren bei Umtausch – Wenn der Auftrag über Umtauschinformationen verfügt, können Sie das Datum und die Uhrzeit für den Zeitpunkt der Anwendung der Gebühren sowie den in Rechnung gestellten Betrag anzeigen.
- Gebühren bei Retoure – Wenn der Auftrag über Retourenartikel verfügt, können Sie das Datum und die Uhrzeit für den Zeitpunkt der Anwendung der Gebühren auf die zurückgegebenen Artikel sowie den in Rechnung gestellten Betrag anzeigen.

Anmerkung: Wenn der Auftrag zurückgestellt wurde, wodurch die Zahlungsverarbeitung verhindert wird, werden die Gebührendetails nicht angezeigt.

Warum habe ich keine Rückerstattung bekommen?

Gelegentlich erwarten Kunden Rückerstattungen für zurückgegebene Artikel. Wenn sie keine Rückerstattung erhalten, erkundigen sie sich möglicherweise nach der Rückerstattung. In solchen Fällen können Sie die Rückerstattungsdetails anzeigen und den Kunden über den Grund informieren, warum keine Rückerstattung für die zurückgegebenen Artikel erfolgt ist.

Wie hoch ist meine Rückerstattung?

Kunden fragen möglicherweise an, wie hoch der Rückerstattungsbetrag für die zurückgegebenen Artikel ist. Sie können die Rückerstattungsdetails für die zurückgegebenen Artikel anzeigen und den Kunden über den Betrag informieren, der für die zurückgegebenen Artikel erstattet wird.

Haben Sie meine Retouren erhalten?

Kunden fragen möglicherweise an, ob die von ihnen zurückgegebenen Artikel eingegangen sind. In diesen Fällen können Sie den Status der zurückgegebenen Artikel ermitteln und den Kunden informieren.

Wo sind meine Umtauschartikel?

Kunden fragen möglicherweise den aktuellen Status der versandten Artikel an, die gegen zurückgegebene Artikel ausgetauscht werden. In solchen Fällen können Sie die als Ersatz vorgesehenen Artikel ermitteln und den Status der Umtauschartikel anzeigen.

Auftragstasks ausführen

Auftrag in IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie einen Kunden identifiziert haben, können Sie für diesen Kunden einen Auftrag erstellen. Sie können mehrere Auftragspositionen für einen Auftrag eingeben, Ausführungsoptionen und Termine ändern sowie die vom Kunden angeforderten Zahlungsinformationen bestätigen.

Am unteren Rand aller Anzeigen für den Taskablauf zum Erstellen von Aufträgen wird eine Navigationsleiste angezeigt. Diese hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge der Schritte eindeutig zu erfassen, die Sie zum Abschließen der gesamten Task ausführen müssen. Über die Navigationsleiste können Sie auch bereits geöffnete Anzeigen erneut aufrufen, zur nächsten Anzeige wechseln oder die Anzeige "Auftragserfassung" schließen.

Wenn Sie einen der Schritte des Taskablaufs zur Auftragserstellung ausführen, können Sie auf die Schaltfläche "Schließen" klicken, um die Anzeige "Auftragserfassung" zu schließen, bevor Sie den entsprechenden Auftrag bestätigen. Vor dem Schließen der Anzeige "Auftragserfassung" wird das Popup-Fenster "Bestätigen" geöffnet. Folgende Tasks können im Popup-Fenster "Bestätigen" ausgeführt werden:

- Wenn Änderungen am Auftrag vorgenommen wurden, die noch nicht gespeichert sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie einen Namen für den Auftrag ein und klicken Sie auf "Änderungen speichern", um den Namen und alle anderen Änderungen zu speichern, die am Auftrag vorgenommen wurden.
 - Klicken Sie auf "Änderungen verwerfen", um die am Auftrag vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.
 - Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Anzeige "Auftragserfassung" weiterhin anzuzeigen.
 - Klicken Sie zum Löschen des Auftrags auf "Auftragsentwurf löschen".
- Wenn Sie am Auftrag keine Änderungen vorgenommen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie einen Namen für den Auftrag ein und klicken Sie auf "Bestätigen", um den Namen für den Auftragsentwurf zu speichern.
 - Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Anzeige "Auftragserfassung" weiterhin anzuzeigen.
 - Klicken Sie zum Löschen des Auftragsentwurfs auf "Auftragsentwurf löschen".

So erstellen Sie einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Navigator" > "Auftrag" oder über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Auftrag erstellen" aus. Das Popup-Fenster "Unternehmen auswählen" wird angezeigt. Wählen Sie das entsprechende Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.
2. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Auftrag erstellen: Kundenidentifizierung – Versandadresse" wird geöffnet.
3. Klicken Sie in folgenden Fällen auf die Option zum Überspringen der Seite:

- Der Kunde will die Artikel sofort im Geschäft abholen.
- Sie möchten die Kundeninformationen nur erfassen, nachdem die Verfügbarkeit des Bestands bestätigt wurde.

Anmerkung: In Abhängigkeit von der Konfiguration können Sie möglicherweise über den Typ nach Kunden suchen.

4. Wenn Sie diese Task im Kontext eines Geschäftskunden gestartet haben:
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neuen Kontakt hinzufügen", um einen neuen Kontakt zu erstellen. Das Popup-Fenster "Kontakt hinzufügen" wird geöffnet.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontakt auswählen" den Kontakt aus.

Anmerkung: Wenn für den Kunden oder Kontakt keine Standardadressen oder Zahlungsweisen definiert sind, werden die Standardadressen oder Zahlungsweisen für den in der Kundenhierarchie nächstgelegenen Kunden verwendet.

- Die Versandadresse, Rechnungsadresse und Käuferadresse werden angezeigt.
- Wenn Sie eine dieser Adressen ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Ändern". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
- Damit der Auftrag von der Steuer befreit wird, führen Sie die folgenden Aktionen im Anzeigebereich "Kundenoptionen" aus:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Steuerbefreiung zulassen".
 - Geben Sie im Feld "Steuerbefreiungscode" den Steuerbefreiungscode für den Auftrag ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Währung" die Währung aus.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Währung" wird nur angezeigt, wenn für den Kunden mehrere Währungen definiert sind.

5. Wenn Sie diese Task im Kontext eines Konsumentenkunden gestartet haben:
 - Die Rechnungsadresse und Versandadresse werden angezeigt.
 - Wenn Sie eine dieser Adressen ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Ändern". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
6. Wenn diese Task nicht im Kontext eines Kunden gestartet wurde: Führen Sie im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" einen der folgenden Schritte aus, um einen Kunden zu suchen:
 - Geben Sie die Telefoninformationen für die Erreichbarkeit tagsüber ein.
 - Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kunden ein.
 - Geben Sie den Nachnamen und den Vornamen des Kunden ein.
 - Geben Sie den Nachnamen und die ersten Ziffern der Postleitzahl des Kunden ein.
 - Geben Sie den Vornamen und die ersten Ziffern der Postleitzahl des Kunden ein.
7. Klicken Sie auf "Suchen".
 - Wenn als Suchergebnis mehrere Kunden gefunden werden, wird eine Liste mit den Kundeninformationen angezeigt. Wählen Sie die entsprechenden Kundeninformationen aus der Liste aus.
 - Wenn als Ergebnis Ihrer Suche keine Kunden gefunden wurden, wird die Nachricht angezeigt, dass keine Ergebnisse gefunden wurden.

- Wenn als Ergebnis Ihrer Suche mehr als 15 Kunden gefunden wurden, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Die Suche ergab mehr als 15 Übereinstimmungen. Verfeinern Sie die Suchkriterien". In solchen Fällen müssen Sie restriktivere Suchinformationen eingeben.
8. Im Anzeigebereich "Kundenversandadresse" können Sie die primäre Information, die Straßenadresse sowie die Kontaktdaten des Kunden ändern, falls zutreffend.
 9. Wenn die Rechnungsadresse des Kunden seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kästchen "Als Rechnungsadresse verwenden".
 - Wenn Sie die Adressüberprüfung übergehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Adressüberprüfung übergehen".
 - Wenn Sie die Adressüberprüfung nicht übergehen und bei der Adressüberprüfung ein Fehler auftritt, wird die Nachricht "Dies ist keine gültige Adresse" angezeigt.
 10. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn der Status des Kunden oder Kontakts "Inaktiv" lautet, wird das Popup-Fenster "Ungültiger Kunde oder Kontakt" geöffnet. Der Auftrag kann nicht erstellt werden, bis der Status des Kunden oder Kontakts zu "Aktiv" gewechselt ist.
Sie können den Status eines Konsumentenkunden in der Anzeige "Kontaktinformationen verwalten" und den Status eines Geschäftskunden in der Anzeige "Kundeninformationen verwalten" ändern.

Anmerkung: Wenn der Status eines übergeordneten Geschäftskunden zu "Inaktiv" oder "Zurückgehalten" wechselt, ändert sich der Status des Geschäftskunden und der Geschäftskundenkontakte ebenfalls entsprechend in "Inaktiv" oder "Zurückgehalten".

- Wenn die Rechnungsadresse nicht mit der Versandadresse übereinstimmt, wird die Anzeige für die Kundenrechnungsadresse angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Informationen für die Rechnungsadresse ein.

Anmerkung: Wenn die Rechnungsadresse mit der Versandadresse des Kunden übereinstimmt und das Kontrollkästchen "Als Rechnungsadresse verwenden" im Anzeigebereich "Kundenversandadresse" nicht aktiviert wurde, können Sie dieses Kontrollkästchen in der Anzeige für die Kundenrechnungsadresse aktivieren.

- Wenn der Auftrag bereits Artikel enthält und der Kunde für keinen dieser Artikel berechtigt ist, wird eine Fehlernachricht angezeigt.
In Abhängigkeit von der Konfiguration wird eine der folgenden Anzeigen geöffnet:
 - Anzeige "Artikel hinzufügen" mit Anzeigebereichen für die einzelnen Auftragspositionen.
 - Anzeige für die Artikeleingabe von großen Aufträgen mit einer Tabelle, die für die Abwicklung einer großen Anzahl von Artikeln vorgesehen ist.

Anmerkung: Die Anwendung kann so konfiguriert werden, dass die Anzeige für die Artikeleingabe von großen Aufträgen immer oder nur beim Überschreiten einer vorkonfigurierten Anzahl von Auftragspositionen oder überhaupt nicht geöffnet wird.

Anmerkung: Wenn die Kundeninformationen zunächst nicht erfasst wurden, wird die Postleitzahl in einem Anzeigebereich im oberen Bereich der Anzeige angezeigt. Dadurch können Sie die Postleitzahl eingeben und die Artikelverfügbarkeit überprüfen.

Anmerkung: Wenn es sich bei dem Auftrag um einen vorhandenen Auftragsentwurf handelt, wird eine Fehlernachricht angezeigt, wenn bei der Validierung eines Artikels oder der Menge eines Artikels im Auftrag ein Fehler auftritt.

Wenn die Anwendung für die Anzeige von "Artikel hinzufügen" konfiguriert ist:

11. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:
 - Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
 - Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
 - Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
 - Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
 - Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der Validierung der Auftragsposition aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Anmerkung: Sie können über die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" nach Produkten, Services oder nach beidem suchen. Bei der Suche nach Services oder nach Produkten und Services werden sowohl unabhängige als auch nicht unabhängige Services in den Ergebnissen angezeigt. Nicht unabhängige Services können nicht über die Anzeigen zur Artikelabfrage hinzugefügt werden.

Anmerkung: Wenn der als "Unabhängig versenden" konfigurierte Paketartikel zu einem Auftrag hinzugefügt wird, wird der Hyperlink "Geschäft auswählen" nicht angezeigt.

12. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn die

Auftragsposition über verwandte Positionen verfügt, werden die Auftragsposition und die ihr zugeordneten verwandten Positionen sofort gelöscht.

13. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
14. Sie können einem Auftrag verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster oder über ein auf der Konfiguration basierendes Anzeigebereich ersetzen.
15. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf die Schaltfläche **Komponenten anzeigen**. Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:
 - Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu konfigurieren**. Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
 - Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Komponenten anzeigen**, um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

16. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
17. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
18. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
19. In der Spalte "Stückpreis" werden der Stückpreis und der Listenpreis des Artikels angezeigt. Die angezeigten Preise entsprechen der Auftrags-ME. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
20. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis
 - a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.

- c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
21. Wählen Sie in der Spalte "Ausführungsmethode" die entsprechende Ausführungsmethode aus. Wenn die ausgewählte Ausführungsmethode nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol **Warnung** angezeigt. Die Schaltflächen "Abholung", "Versand" und "Lieferung" sind aktiviert und das Datum für die Artikelverfügbarkeit wird neben diesen Schaltflächen angezeigt. Das Verfügbarkeitsdatum für:
- Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt.

Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

- Wenn der Artikel an den Kunden versandt werden soll, wählen Sie die Option "Versand" aus.
 - Wenn der Artikel an der Tür des Kunden übergeben werden soll, wählen Sie die Option "Lieferung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel in einem anderen Geschäft abholen möchte, klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.
 - Wenn die Auftragsposition bereits für die Abholung in einem anderen Geschäft erstellt wurde, bei dem es sich nicht um das Geschäft handelt, in dem der Auftrag erstellt wurde, und Sie den Artikel aus demselben Geschäft abholen möchten, wählen Sie die Option "Abholen von (Geschäftsname)" aus.
 - Wenn es sich bei der Auftragsposition um eine Serviceposition handelt, werden die Informationen angezeigt, die angeben, ob Sie den Service für diese Position ausführen können.
22. In der Spalte "Positionssumme" wird die Auftragspositionssumme zusammen mit den auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässen angezeigt, falls zutreffend.
- Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird das Symbol **Aktualisieren** angezeigt, das darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen. Wenn besondere Gebühren oder Nachlässe auf den Artikel angewendet sind, können Sie diese Gebühren

oder Nachlässe nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde. Wenn z. B. auf den Stückpreis des Artikels ein Nachlass von 50 % angewendet wird, können Sie den Nachlass nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde.

- Wenn Sie Änderungen an einem Artikel vornehmen, der dem Auftrag bereits hinzugefügt wurde, wird das Symbol **Aktualisieren** neben dem Wert für die Positionssumme zusammen mit der QuickInfo angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, damit die Positionssumme angezeigt wird.
 - Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Sie können die Gebühren oder Nachlässe anzeigen, die auf die Auftragsposition angewendet wurden. Klicken Sie auf "Schließen".
23. Klicken Sie auf den Hyperlink "Weitere Positionen hinzufügen", um weitere Positionen zum Auftrag hinzuzufügen.
 24. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 25. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 26. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" wird angezeigt. Sie können die Details der Preise für den Auftrag anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf die Auftragspositionen angewendet werden, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragsebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf eine Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionengebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf den Auftrag angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 27. Klicken Sie zum Anzeigen des aktualisierten Stückpreises und der Positionssummendetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.
 28. Klicken Sie auf "Weiter". Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diese Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Wenn die Anwendung für die Anzeige der Artikeleingabe für große Aufträge konfiguriert ist:

29. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:
 - Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
 - Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
 - Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
 - Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
 - Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlnachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Nachricht im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.
30. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn der Auftragsposition verwandte Positionen zugeordnet sind, werden die verwandten Positionen automatisch zusammen mit der Auftragsposition für den Löschvorgang ausgewählt.
31. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
32. Klicken Sie auf das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen**, um verwandte Produkt- oder Serviceartikel zum Auftrag hinzuzufügen oder die Artikel im Auftrag zu ersetzen.
33. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf den Hyperlink "Komponenten anzeigen". Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die

Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:

- Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren". Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
- Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurierbares Paket", um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

34. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
35. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
36. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
37. In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
38. In "Ausführungsmethode" wird die Standardausführungsmethode für den Artikel angezeigt.
39. In der Spalte "Positionssumme" wird die Auftragspositionssumme zusammen mit den auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässen angezeigt, falls zutreffend.
 - Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird die Nachricht "Auftrag aktualisieren, um Positionssumme anzuzeigen" angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen.
 - Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Klicken Sie auf "Schließen".
40. Im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" können die Details zur ausgewählten Auftragsposition angezeigt oder geändert werden.

Die folgenden zur Auftragsposition gehörenden Details können angezeigt werden:

- Artikelinformation
- Ausführungsmethode und Verfügbarkeit (nur für Produktartikel)
- Stückpreis
- Positionssumme

Anmerkung: Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

Die Liste der Informationen, die vom entsprechenden Verfügbarkeitsdatum angezeigt werden, sieht wie folgt aus:

- Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
- Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
- Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt.

Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition verfügbar ist, wird die entsprechende Option aktiviert. Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol **Warnung** angezeigt.

- Informationen, die angeben, ob der Service für die Auftragsposition ausgeführt werden kann (nur für Serviceartikel):
- Preisinformation

Sie können die folgenden Tasks für die ausgewählte Auftragsposition ausführen:

- Ausführungsmethode ändern
- Geschäft auswählen
- Preis überschreiben
- Stil ändern oder auswählen (nur für Stilartikel)
- Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren (nur für Paketartikel)

41. Wählen Sie zum Ändern der Ausführungsmethode die entsprechende Option aus:

- Wählen Sie "Versand" aus, um den Artikel an den Kunden zu versenden.
- Wählen Sie "Lieferung" aus, um den Artikel an der Tür des Kunden zu übergeben.
- Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.

42. Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen", um den Artikel in einem Geschäft abzuholen, bei dem es sich nicht um das aktuelle Geschäft handelt. Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das

- entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.
43. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis
 - a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.
 - c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
 44. Wenn der Artikel ein Stilartikel ist, können Sie den Stil des Artikels ändern oder einen Stil für den Artikel auswählen.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil ändern", um den Stil des Artikels zu ändern. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil auswählen", um einen Stil für den Artikel auszuwählen. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 45. Wenn der Artikel ein Paketartikel ist, können Sie den Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurieren", um den Artikel zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren", um einen Artikel neu zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 46. Wenn der Artikel über Zubehör verfügt, wird der Anzeigebereich "Zubehör" geöffnet, in dem Details zum Zubehör angezeigt werden. Klicken Sie zum Hinzufügen des Zubehörs zum Auftrag auf "Zum Auftrag". Der Anzeigebereich "Zubehör" wird nur angezeigt, wenn die Auftragsposition ausgewählt ist.
 47. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 48. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 49. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Wenn die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" geöffnet. Sie können die Details der Preise für den Auftrag anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragsebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf eine Auftragsposition angewendet werden, auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Auftragsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf den Auftrag

angewendet werden, auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".

50. Klicken Sie zum Anzeigen des aktualisierten Stückpreises und der Positionssummendetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.

51. Klicken Sie auf "Weiter".

Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diese Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Nachricht im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

52. Die Anzeige "Auftrag erstellen: Ausführungsoptionen ändern" wird geöffnet.

53. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur angezeigt, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

Anmerkung: Wenn Sie die Kundeninformationen nicht erfasst haben, wird die Anzeige "Rechnungsadresse" geöffnet, damit Sie die Rechnungsdetails eingeben können.

54. Klicken Sie auf "Weiter".

- Wenn für diesen Auftrag Auftragspositionen geliefert werden, wird die Anzeige "Servicetermin" dort angezeigt, wo Sie einen Termin erstellen können.
- Wenn keine Auftragspositionen geliefert werden sollen, wird die Anzeige "Zahlungsbestätigung" geöffnet.
- Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Auftragsbestätigung" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Auftragsbestätigung" wird nur angezeigt, wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen oder die Zahlungsweisen mithilfe eines externen Zahlungssystems implementiert wurden.

Tabelle 4. Auftragsbestätigung – Anzeige

Feld	Beschreibung
Drucken und schließen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zum Auftrag hinzugefügte Hinweise zu speichern, die Auftragsinformationen zu drucken und die Registerkarte "Auftrag" zu schließen.
Auftrag stornieren	Klicken Sie zum Stornieren des Auftrags auf diese Schaltfläche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zahlungsoptionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

55. So zeigen Sie die Zahlungsweise für einen Auftrag an oder ändern diese
 - a. Klicken Sie auf den Hyperlink "Auftragszahlungsdetails anzeigen/bearbeiten". Daraufhin wird die Anzeige "Details zur Auftragszahlung" geöffnet. Ändern Sie die Gebührendetails auf Auftrags- oder Auftragspositionsebene.

Anmerkung: Es können nur die vorhandenen Gebühren geändert werden.
 - b. Wählen Sie den Grund für die Gebührenüberschreibung aus.
 - c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern und zur Anzeige "Zahlungsbestätigung" zurückzukehren.
56. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Neue Kontakte hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können für einen Geschäftskunden einen neuen Kontakt hinzufügen.

So fügen Sie einen neuen Kontakt hinzu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Anzeigebereich "Kunde" auf den Hyperlink "Neuen Kontakt hinzufügen". Das Popup-Fenster "Kontakt hinzufügen" wird geöffnet.
2. Stellen Sie die entsprechenden Informationen in den folgenden Anzeigebereichen bereit und klicken Sie auf "Bestätigen":
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkonto" den Vor- und Nachnamen, den zweiten Vornamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kontakts ein.
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkontaktdaten" die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kontakts ein.
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Persönliche Daten" die entsprechenden Daten ein. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
 - Wählen Sie im Anzeigebereich "Ausgabenlimit des Kontakts" die Währung aus und geben Sie das Ausgabenlimit für den Kontakt ein. Geben Sie außerdem einen genehmigenden Benutzer und einen Ersatzgenehmiger ein. Ein genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.

- Erstellen Sie im Anzeigebereich "Webbenutzer" einen Webbenutzer, indem Sie eine Anmelde-ID eingeben sowie die Ländereinstellung und den Status für den Kontakt auswählen. Wenn Sie in diese Felder Informationen einbeziehen, wird der Kontakt mit diesem Webbenutzer verknüpft und eine E-Mail mit dem Kennwort des Webbenutzers an den Kunden gesendet. Zusätzlich können Sie die Benutzerrollen auswählen, die dem Webbenutzer zugeordnet werden sollen. Die Benutzerrollen bestimmen, worauf ein Benutzer in Web Channel zugreifen kann.

Verwandte Artikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder Artikel über ein Popup-Fenster ersetzen **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können einem Auftrag verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster ersetzen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um verwandte Artikel über ein Popup-Fenster zu einem Auftrag hinzuzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster zu ersetzen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen**. Das Popup-Fenster "Verwandte Artikel" wird angezeigt. Es werden entsprechende Details angezeigt, z. B. die Artikelbeschreibung, die Artikel-ID, der Stückpreis, die zugeordnete Menge sowie die Verfügbarkeitsdaten für Versand, Abholung und Lieferung.

Anmerkung: Wenn die Konfigurationsregel zum Prüfen des Bestands für verwandte Artikel nicht aktiviert ist, werden die Verfügbarkeitsdaten nicht angezeigt.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt. Das genaue Verfügbarkeitsdatum finden Sie in der Anzeige "Ausführungsübersicht".

2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Produkt- oder Serviceartikeln, die Sie zum Auftrag hinzufügen möchten.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den ursprünglichen Artikel oder einen seiner verwandten Artikel zu stornieren, sind die Kontrollkästchen für die Artikel inaktiviert, die als Ersatz des ursprünglichen Artikels konfiguriert wurden.

Anmerkung: Wenn Sie einen Artikel auswählen, der als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurde, sind die Kontrollkästchen für die anderen Artikel inaktiviert.

3. Klicken Sie auf "Zum Auftrag". Wenn der von Ihnen hinzugefügte Artikel als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurde, ersetzt der neue Artikel den ursprünglichen Artikel und seine verwandten Artikel.

Der von Ihnen hinzugefügte verwandte Artikel wird durch das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen** gekennzeichnet. Die QuickInfo für den Indikator "Verwandte Artikel" zeigt die Beschreibung des übergeordneten Artikels an.

Verwandte Artikel über ein Anzeigebereich hinzufügen oder Artikel über ein Anzeigebereich ersetzen

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Anzeigebereich zu einem Auftrag hinzuzufügen:

Vorgehensweise

1. Positionieren Sie den Cursor über der Position, für die verwandte Positionen hinzugefügt werden sollen. Am unteren Rand der Anzeige wird der Anzeigebereich "Verwandte Artikel" angezeigt. Es werden entsprechende Details angezeigt, z. B. die Artikelbeschreibung, die Artikel-ID, der Stückpreis, die zugeordnete Menge sowie die Verfügbarkeitsdaten für Versand, Abholung und Lieferung.

Anmerkung: Wenn die Konfigurationsregel zum Prüfen des Bestands für verwandte Artikel nicht aktiviert ist, werden die Verfügbarkeitsdaten nicht angezeigt.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt. Das genaue Verfügbarkeitsdatum finden Sie in der Anzeige "Ausführungsübersicht".

2. Drücken Sie die Einfügetaste, um den Fokus auf den Anzeigebereich mit den verwandten Artikeln zu setzen. Drücken Sie erneut die Einfügetaste, wenn der Fokus wieder auf den Anzeigebereich für den übergeordneten Artikel gesetzt werden soll.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den ursprünglichen Artikel oder einen seiner verwandten Artikel zu stornieren, können Sie keinen der Artikel auswählen, die als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurden.

3. Klicken Sie auf "Zum Auftrag". Wenn der von Ihnen hinzugefügte Artikel als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurde, ersetzt der neue Artikel den ursprünglichen Artikel und seine verwandten Artikel.

Der von Ihnen hinzugefügte verwandte Artikel wird durch das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen** gekennzeichnet. Die QuickInfo für den Indikator "Verwandte Artikel" zeigt die Beschreibung des übergeordneten Artikels an.

Anmerkung: Die zugeordnete Menge der verwandten Artikel wird immer für eine Menge des übergeordneten Artikels angezeigt.

Artikelstil auswählen

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Stil für einen Artikel auszuwählen. Beachten Sie, dass die folgenden Schritte nur anwendbar sind, wenn die Anwendungen so konfiguriert sind, dass Echtzeit-Verfügbarkeitsüberprüfungen für alle untergeordneten Artikel ausgeführt werden.

Vorgehensweise

1. Für die Verfügbarkeitsüberprüfung von Artikeln müssen Sie Folgendes auswählen:

- Land oder Region
- Bundesland/Kanton
- Postleitzahl

Wenn die Postleitzahl eingegeben wird, werden die für die Artikel verfügbaren Ausführungsmethoden auf Basis der Katalogkonfiguration und Bestandsverfügbarkeit aktiviert.

Wenn die Postleitzahl nicht eingegeben wird, werden die für die Artikel möglichen Ausführungsmethoden auf Basis der Katalogkonfiguration und nicht auf Basis des Bestands angezeigt.

2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Ausführungsoptionen" die Ausführungsmethode aus.

Anmerkung: Wenn die Anwendungen so konfiguriert wurden, dass die Verfügbarkeit von untergeordneten Artikeln im zwischengespeicherten Bestand überprüft wird, wird der Anzeigebereich "Ausführungsoptionen" nicht dargestellt.

3. Wählen Sie die entsprechenden Attribute aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Zum Auftrag", um den Stilartikel zum Auftrag hinzuzufügen.

Auftragspositionen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem der Kunde einen Auftrag erteilt hat, möchte er möglicherweise weitere Mengen eines Artikels oder einen neuen Artikel bestellen. In diesem Fall müssen Sie neue Produkt- oder Servicepositionen zu einem vorhandenen Auftrag hinzufügen.

Am unteren Rand aller Anzeigen des Taskablaufs "Positionen zum Auftrag hinzufügen" wird eine Navigationsleiste angezeigt. Diese hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge der Schritte zu erfassen, die Sie zum Abschließen der Task ausführen müssen. Die Navigationsleiste unterstützt Sie auch beim einfachen erneuten Öffnen bereits aufgerufener Anzeigen, falls zutreffend.

Anmerkung: Der Benutzer kann das Dropdown-Menü "Land oder Region" so konfigurieren, dass es in der Anzeige nicht angezeigt wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Anzeige "Land oder Region" finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, dem Auftrag eine Position hinzuzufügen, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln z. B. nicht zulässig ist, einen Artikel zu dem Auftrag hinzuzufügen, der den Status "Terminiert" aufweist, wird die Nachricht "Diesem Auftrag kann kein neuer Artikel hinzugefügt werden, da der Auftrag bereits terminiert wurde" angezeigt.

Anmerkung: Sie können auf Grundlage des konfigurierten Auftragsalters neue Auftragspositionen zu einem vorhandenen Auftrag hinzufügen. Wenn das Erstellungsdatum des Auftrags größer als die Anzahl der konfigurierten Tage ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Sie müssen zum Hinzufügen neuer Produkt- oder Servicepositionen zuerst nach dem Auftrag suchen. Weitere Informationen zum Suchen von Aufträgen finden Sie unter „Aufträge suchen“ auf Seite 7

So fügen Sie neue Produkt- oder Servicepositionen hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Positionen zum Auftrag hinzufügen" aus. Die Anzeige "Mehrere Positionen hinzufügen: Artikel hinzufügen" wird geöffnet.
2. Geben Sie für neue Auftragspositionen in die Spalte "Artikel" die ID oder Beschreibung des Artikels ein oder wählen Sie **Suchen** aus, um einen Artikel aus der Artikelliste auszuwählen. Sie können auch auf den Hyperlink "Weitere Positionen hinzufügen" klicken.

Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.

3. Führen Sie die folgenden Tasks zum Anzeigen der Preisanpassungen aus, die auf eine Auftragsposition angewendet wurden:
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Gebühren, die auf die Auftragsposition angewendet wurden, in der Spalte "Positionssumme" auf den Hyperlink für den Gebührenwert. Das Popup-Fenster "Gebühren für Position" wird angezeigt.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Nachlässe, die auf die Auftragsposition angewendet wurden, in der Spalte "Positionssumme" auf den Hyperlink für den Nachlasswert. Das Popup-Fenster "Positionsnachlässe" wird angezeigt.
4. Führen Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels die folgenden Tasks aus:
 - Klicken Sie in der Anzeige "Artikel hinzufügen" auf das Symbol **Neu konfigurieren**.
 - Klicken Sie in der großen Anzeige für die Auftragsartikeleingabe auf den Hyperlink "Komponenten anzeigen".

Anmerkung: Wenn der als "Unabhängig versenden" konfigurierte Paketartikel zu einem Auftrag hinzugefügt wird, wird der Hyperlink "Geschäft auswählen" nicht angezeigt.

5. Klicken Sie bei neuen Servicepositionen auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen". Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.

Anmerkung: Wenn Sie dem Auftrag eine neue Position hinzufügen, wird die Auftragsposition durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

6. Klicken Sie zum Anzeigen des aktualisierten Stückpreises und der Positionssummendetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.
7. Klicken Sie auf "Weiter".

Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, da der Artikel nicht die Kriterien für die Mindest- oder maximale Auftragsmenge erfüllt, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Anmerkung: Die Fehlernachricht wird nur angezeigt, wenn der Validierungsfehler bei dem neuen Artikel auftritt, der dem Auftrag hinzugefügt wird.

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Sie können die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

8. Die Anzeige "Mehrere Positionen hinzufügen: Ausführungsoptionen ändern" wird geöffnet. Sie können eine ausführliche Beschreibung zum Artikel, zur Menge und zur Ausführungsmethode anzeigen.

Anmerkung: Wenn Sie dem Auftrag einen Paketartikel hinzufügen, wird standardmäßig dieselbe Ausführungsmethode für die Paketkomponenten verwendet wie für den übergeordneten Paketartikel.

Anmerkung: Wenn Sie dem Auftrag eine verwandte Position hinzufügen, wird standardmäßig dieselbe Ausführungsmethode für die verwandte Position verwendet wie für den übergeordneten Artikel. Wenn als Ausführungsmethode für den übergeordneten Artikel z. B. "Abholung" verwendet wird, ergibt sich beim Hinzufügen einer verwandten Position für diese ebenfalls die Ausführungsmethode "Abholung". Wenn die verwandte Position diese Ausführungsmethode nicht unterstützt, wird eine Warnnachricht angezeigt, in der Sie zum Auswählen einer anderen Ausführungsmethode aufgefordert werden.

Anmerkung: Die Attribute werden auf Basis der vordefinierten Konfigurationen angezeigt. Die Felder "Mengeneinheit", "Stückpreis", "Menge" und "Positionssumme" werden auf Basis der Anzeigekonfiguration angezeigt oder ausgeblendet.

9. Wählen Sie die entsprechende Ausführungsoption aus dem Anzeigebereich "Ausführungsmethode auswählen" aus.
 - Wenn als Ausführungsmethode "Versand" verwendet wird, wählen Sie Folgendes in der Dropdown-Liste aus:
 - Versandadresse
 - Service-Level
 - Wenn als Ausführungsmethode "Lieferung" verwendet wird, wählen Sie die Adresse, an die das Produkt geliefert werden soll, in der Dropdown-Liste aus.
 - Wenn als Ausführungsmethode "Abholung" verwendet wird, wählen Sie "Land" oder "Region" in der Dropdown-Liste aus und geben die Postleitzahl ein. Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen".
 - Wenn es sich bei der Auftragsposition um eine Serviceposition handelt, wird der Anzeigebereich "Serviceadresse auswählen" angezeigt.
 - Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".

Anmerkung: Wenn der Artikel die ausgewählte Ausführungsmethode nicht unterstützt, wird die Ausführungsoption inaktiviert, wenn Sie diesen Artikel auswählen. Wenn Sie mehrere Artikel auswählen und diese keine Ausführungsoption gemeinsam nutzen, wird ein Fehler angezeigt, der

angibt, dass für die ausgewählten Auftragspositionen keine gemeinsamen Ausführungsmethoden verfügbar sind.

Anmerkung: Auf Basis der konfigurierten Regeln können Sie beliebige Auftragspositionen mit der Ausführungsmethode "Lieferung" ändern, bis die Lieferposition versandt wurde. Weitere Informationen zum Konfigurieren besonderer Auftragsänderungsregeln finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

10. Klicken Sie auf "Weiter".

- Die Anzeige "Mehrere Positionen hinzufügen: Ausführungsübersicht" wird geöffnet, über die Sie die Konfiguration und Ausführungsweise für den Auftrag anzeigen und ändern können.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur angezeigt, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

11. Klicken Sie auf "Weiter".

- Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" angezeigt.

12. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsweisen ändern" geöffnet. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.

Artikelpreis überschreiben Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Artikelpreis eines Artikels in der Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" überschreiben.

So überschreiben Sie den Preis eines Artikels

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Spalte "Stückpreis" den Hyperlink "Preis überschreiben" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet.
2. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.
4. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
5. Klicken Sie auf "Schließen".

Anmerkung: Sie können nur den Preis eines übergeordneten Paketartikels überschreiben.

Bestand in anderen Geschäften anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn der Kunde einen Artikel in einem Geschäft abholen möchte, das in der Anzeige nicht aufgeführt ist, muss der Servicemitarbeiter nach anderen Geschäften

suchen. So suchen Sie nach weiteren verfügbaren Geschäften

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Link zum Anzeigen weiterer Geschäfte. Daraufhin wird die Anzeige geöffnet, in der weitere Geschäfte aufgeführt werden.
2. Geben Sie die Postleitzahl für das Gebiet ein, wo der Kunde den Artikel abholen möchte.
3. Klicken Sie auf "Suchen". Für die ausgewählte Postleitzahl wird eine Liste der Geschäfte angezeigt.
4. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus der Liste aus.

Anmerkung: Während Sie den Bestand für einen übergeordneten Paketartikel anzeigen, können Sie auch die Paketkomponentenartikel betrachten.

Anmerkung: Navigieren Sie zum Auswählen eines Geschäfts über die Tastatur mithilfe der Tabulatortaste durch die Liste der Geschäfte. Sobald das Kontrollkästchen des auszuwählenden Geschäfts den Fokus besitzt, drücken Sie die Leertaste.

Anmerkung: Wenn nur ein Land oder eine Region verfügbar ist, wird die Dropdown-Liste für das Land oder die Region nicht angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Anzeige "Land oder Region" finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Neue Adressen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Das Hinzufügen einer neuen Adresse ist eine häufige Task für Servicemitarbeiter.

So fügen Sie eine neue Adresse hinzu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie über die entsprechende Anzeige auf den Hyperlink "Neue Adresse". Das Popup-Fenster "Neue Adresse hinzufügen" wird geöffnet. Es werden die Anzeigebereich für primäre Informationen, für die Straßenadresse und für die Kontaktinformationen angezeigt.
2. Wenn diese Task im Kontext eines Kunden gestartet wurde, wählen Sie eine Adresse in der Dropdown-Liste "Rechnungsadresse" aus.
3. Geben Sie entsprechend die primären Informationen, die Straßenadresse oder die Kontaktinformationen ein. Geben Sie im Feld "Adresse anzeigen als" eine Beschreibung für die Adresse ein. Auf diese Weise können Sie die Adresse, auf die der Kunde verweist, ganz einfach ermitteln, wenn Sie verschiedene adressenbezogene Tasks ausführen.

Anmerkung: Das Feld "Adresse anzeigen als" wird nur angezeigt, wenn diese Task im Kontext eines Kunden gestartet wurde.

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration können die Bezeichnungen für Ort und Bundesland/Kanton in Abhängigkeit von den Informationen ausgefüllt werden, die in den Feldern "Land oder Region" und "Postleitzahl" bereitgestellt werden.

Wenn die Adresse nicht gültig ist, wird die Nachricht "Dies ist keine gültige Adresse" angezeigt.

4. Wenn Sie die Adressüberprüfung übergehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Adressüberprüfung übergehen".
5. Wenn die Adresse zum Kundendatensatz hinzugefügt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Hinzufügen der Adresse zum Kundendatensatz.
6. Wenn Sie in der Anzeige "Auftrag ändern: Servicetermin ändern" auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, gelangen Sie zur vorherigen Anzeige zurück, in der Sie die Adresse ändern können.
7. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Adressen ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Das Ändern einer vorhandenen Adresse ist eine häufige Task für Servicemitarbeiter.

So ändern Sie eine Adresse

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der entsprechenden Anzeige die zu ändernde Adresse in der Dropdown-Liste aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
Wenn mehrere Versandadressen mit denselben Informationen an der ersten Position vorhanden sind, wird die Anzeige zur Auswahl Ihrer Adresse angezeigt. Wählen Sie die entsprechende Adresse aus.
2. Klicken Sie zum Ändern einer vorhandenen Versandadresse auf den Hyperlink "Adresse ändern" im entsprechenden Anzeigebereich "Versandadresse". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
3. Ändern Sie entsprechend die primären Informationen, die Straßenadresse oder die Kontaktinformationen. Geben Sie im Feld "Adresse anzeigen als" eine Beschreibung für die Adresse ein. Auf diese Weise können Sie die Adresse, auf die der Kunde verweist, ganz einfach ermitteln, wenn Sie verschiedene adressenbezogene Tasks ausführen.

Anmerkung: Das Feld "Adresse anzeigen als" wird nur angezeigt, wenn diese Task im Kontext eines Kunden gestartet wurde.

Wenn die Adresse nicht gültig ist, wird die Nachricht "Dies ist keine gültige Adresse" angezeigt.

4. Wenn Sie die Adressüberprüfung übergehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Adressüberprüfung übergehen".
5. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Auftragspositionsmenge erhöhen

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise die Menge eines oder mehrerer Artikel für einen bereits erteilten Auftrag erhöhen. In solchen Fällen kann der Benutzer die Auftragspositionsmenge gemäß der Anforderung des Kunden erhöhen. Die Positionsmenge kann für Aufträge erhöht werden, die über einzelne oder mehrere Auftragspositionen verfügen.

Bei dieser Task wird nicht die zukünftige Verfügbarkeit geprüft. Sie wird dazu verwendet, um die Menge für den Auftrag zu erhöhen, wenn der Benutzer sicher

ist, dass die zusätzliche Menge zum gleichen Termin wie die ursprünglich bestellte Menge verfügbar ist. In sonstigen Situationen kann die Task "Positionen zum Auftrag hinzufügen" verwendet werden.

So erhöhen Sie die Menge für eine vorhandene Auftragsposition

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Navigator" > "Auftrag" die Option "Positionsmenge erhöhen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Positionsmenge erhöhen" geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Positionsmenge erhöhen" werden Informationen zum Artikel angezeigt, z. B. die Artikelbeschreibung, die ID des Artikels oder des alternativen Artikels, der Stückpreis, der Status, die bestellte Artikelmenge, die zusätzliche Artikelmenge und die verfügbare Artikelmenge.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Auftragspositionsmenge zu erhöhen, wird die Auftragsposition inaktiviert. Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

3. Geben Sie in die Spalte "Zusätzliche Mge." die erforderliche zusätzliche Artikelmenge ein. Wenn Sie die Spalte "Zusätzliche Mge." auswählen, wird für die zusätzliche Artikelmenge standardmäßig der Wert "1" festgelegt.
4. Wenn die angeforderte zusätzliche Artikelmenge die verfügbare Menge überschreitet, wird das Symbol **Warnung** zusammen mit der verfügbaren Artikelmenge in der Spalte "Verfügbare Menge" angezeigt.
5. Wenn Sie die angeforderte zusätzliche Artikelmenge nicht zum ursprünglichen Liefertermin liefern können, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Die angeforderte Menge kann nicht ausgeführt werden. Fügen Sie eine neue Auftragsposition hinzu."
6. Im Anzeigebereich "Hinweise" können Sie zusätzliche Informationen für die Erhöhung der Auftragspositionsmenge eingeben. Einfache Hinweise werden im Anzeigebereich "Hinweise" angezeigt. Sie können diese Informationen bei Bedarf ändern.
7. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Wenn Sie versuchen, weitere Mengen zu einer Auftragsposition hinzuzufügen, die bereits freigegeben wurde, werden Sie möglicherweise vom System zur manuellen Bestätigung aufgefordert, ob Sie die Menge für diese Auftragsposition erhöhen können. Klicken Sie auf "Überprüft", wenn Sie die Menge erhöhen können.

- Wenn Sie Menge eines Serviceartikels erhöhen, wird die Anzeige "Servicetermin" geöffnet.
8. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen" wird geöffnet, über die Sie die Zahlungsdetails für den Auftrag anzeigen können.

Anmerkung: Wenn Sie die Positionsmenge eines Paketartikels erhöhen, werden alle Komponentenmengen im gleichen Verhältnis erhöht, das beim Konfigurieren der Pakete definiert wurde.

Anmerkung: Wenn eine Auftragsposition Teil eines Arbeitsauftrags ist, der teilweise geliefert wurde, können Sie die Auftragspositionsmenge nicht erhöhen.

Auftragshinweise anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise müssen Sie für zukünftige Verweise zusätzliche Hinweise zu einem Auftrag eingeben, die die verschiedenen Aktionen beschreiben, die für den Auftrag ausgeführt wurden. Die Auftragshinweise können entweder manuell von Ihnen eingegeben oder automatisch vom System generiert werden. Damit Sie Hinweise zu einem Auftrag hinzufügen können, müssen Sie zuerst nach dem entsprechenden Auftrag suchen.

So zeigen Sie die zu einem Auftrag gehörenden Hinweise an

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Anzeige "Auftragsübersicht" im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Daraufhin wird die Anzeige "Auftragshinweise" geöffnet.

Anmerkung: Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden nur die Hinweise mit hoher Priorität angezeigt.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Hinweistyp filtern" einen Hinweistyp aus, um die einen bestimmten Hinweistyp betreffenden Hinweise anzuzeigen.
3. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität" aktiviert. Inaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität", wenn nur Hinweise mit hoher Priorität angezeigt werden sollen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Kontaktmethode filtern" eine Kontaktmethode aus, um die eine bestimmte Kontaktmethode betreffenden Hinweise anzuzeigen. Wählen Sie z. B. zum Anzeigen der Hinweise, die den Anruf eines Kunden betreffen, die Option "Telefon" als Kontaktmethode aus.
5. Im Feld "Hinweise erstellt von" ist das Kontrollkästchen "Benutzer" standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "System", um zusätzlich zu den manuell eingegebenen Hinweisen auch die vom System generierten Hinweise anzuzeigen.
6. Aktivieren Sie im Feld "Hinweise erstellt am" das Kontrollkästchen "Auftragspositionen", um die Hinweise anzuzeigen, die alle Auftragspositionen betreffen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Retoure", um Hinweise auf Auftragsebene für die Retourenaufträge anzuzeigen, die für einen Vertriebsauftrag erstellt wurden.
7. Die Hinweise werden standardmäßig verkürzt und angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle Hinweise einblenden", um alle in der Anzeige "Auftragshinweise" aufgeführten Hinweise einzublenden.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Einblenden" neben einem verkürzten Hinweis, um diesen Hinweis einzublenden.

Hinweise zu Aufträgen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie einen Hinweis zu einem Auftrag hinzu:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Auftragshinweise" in der Dropdown-Liste "Hinweistyp" den entsprechenden Hinweistyp aus, falls zutreffend.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus, falls zutreffend.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität als Hoch markieren", wenn der Hinweis eine hohe Priorität besitzt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur für internen Benutzer", um den Hinweis für die interne Anzeige zu markieren.
5. Geben Sie die Kontaktdetails ein, z. B. die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden.
6. Wählen Sie das entsprechende Emoticon (Smiley) für einen Auftragshinweis aus, falls zutreffend.
7. Geben Sie den Text des Hinweises im bereitgestellten Platz ein.
8. Klicken Sie auf "Hinweis hinzufügen". Der Hinweis wird im Anzeigebereich "Auftragshinweise" hinzugefügt und angezeigt.

Anmerkung: Sie können Hinweise hinzufügen, die für die Paketkomponentenebene bestimmt sind, wenn der Paketartikel als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, Hinweise zu Aufträgen hinzuzufügen, die den aktuellen Status aufweisen, werden der Anzeigebereich "Hinweise" und die Schaltfläche "Hinweis hinzufügen" inaktiviert.

9. Klicken Sie auf "Schließen".

Hinweise zu Auftragspositionen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Hinweise anzuzeigen und zu einer Auftragsposition hinzuzufügen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Anzeige "Auftragsübersicht" auf die entsprechende Auftragsposition und wählen Sie "Positionshinweise hinzufügen" aus. Die Anzeige "Auftragspositionshinweise" wird geöffnet, über die Sie Hinweise anzeigen und hinzufügen können.
 2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auftragskopf", um die Hinweise anzuzeigen, die zum entsprechenden Vertriebsauftrag gehören.
 3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Retoure", um die Hinweise anzuzeigen, die zu den Retourenaufträgen gehören, die für diesen Auftrag erstellt wurden.
- In der Anzeige "Auftragsübersicht" werden die Auftragspositionen, die Hinweise enthalten, dem Symbol **Hinweise bearbeiten** zugeordnet.

Anmerkung: In der Anzeige "Auftragsübersicht" werden die Auftragspositionen, die Hinweise enthalten, dem Symbol **Hinweise bearbeiten** zugeordnet.

Hinweise zu Retourenaufträgen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie Hinweise an und fügen Hinweise zu einem Retourenauftrag hinzu:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Die Anzeige "Auftragshinweise" wird geöffnet, über die Sie Hinweise anzeigen und hinzufügen können.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auftragsposition", um die zu den Auftragspositionen hinzugefügten Hinweise anzuzeigen.

Zurückstellung anwenden Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie einen Auftrag erstellt haben, können Sie ihn zurückstellen. Zurückstellungen werden normalerweise verwendet, um weitere Änderungen an einem bestimmten Auftrag zu verhindern. Sie können z. B. einen Auftrag für eine Betrugsüberprüfung zurückstellen, nachdem der Auftrag erstellt wurde. Nur Benutzer, die zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören, können einen Auftrag sowohl auf Auftragsebene als auch auf Auftragspositionsebene zurückstellen.

So stellen Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition zurück

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Zurückstellung anwenden" aus. Die Anzeige "Zurückstellung anwenden" wird geöffnet.
2. Wählen Sie die Option "Wählen Sie zum Anwenden einer Rückstellung den gesamten Auftrag aus" aus, um einen Auftrag zurückzustellen.

Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den gesamten Auftrag zurückzustellen, ist die Option "Wählen Sie zum Anwenden einer Rückstellung den gesamten Auftrag aus" inaktiviert und die Nachricht "Für einen Auftrag mit diesem Status kann keine Rückstellung auf Auftragsebene angewendet werden" wird angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag nicht zurückgestellt werden kann.

Wählen Sie die Option "Wählen Sie zum Anwenden einer Rückstellung spezifische Auftragspositionen aus" aus, um eine Auftragsposition zurückzustellen.

Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, bestimmte Auftragspositionen zurückzustellen, ist die Option "Wählen Sie zum Anwenden einer Rückstellung spezifische Auftragspositionen aus" inaktiviert und die Nachricht "Für Auftragsposition(en) mit diesem Status kann keine Rückstellung auf Auftragspositionsebene angewendet werden" wird angezeigt, die darauf hinweist, dass die Auftragspositionen nicht zurückgestellt werden können. Zusätzlich werden alle Auftragspositionen inaktiviert.

Anmerkung: Wenn Sie aufgrund der Statusänderungsregeln weder einen gesamten Auftrag noch bestimmte Auftragspositionen zurückstellen können, wird die Nachricht "Bei diesem Auftrag kann keine Rückstellung angewendet werden" angezeigt.

3. Wählen Sie den entsprechenden Rückstellungstyp in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus. Weitere Informationen zum Definieren von Rückstellungen finden Sie unter *Sterling Distributed Order Management: Configuration Guide*.

Anmerkung: Damit Sie eine bestimmte Rückstellung anwenden können, müssen Sie zu einer Benutzergruppe gehören, die über die entsprechende Berechtigung verfügt, um die Rückstellung manuell anzuwenden.

4. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
5. Klicken Sie auf "Zurückstellung anwenden".

Anmerkung: Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Rückstellungen entfernen

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Ausführen von Auftragsänderungen können Sie den gesamten Auftrag oder nur bestimmte Auftragspositionen zurückstellen, um weitere Änderungen zu verhindern. Sie können Rückstellungen entfernen, wenn Sie zu der Benutzergruppe mit der entsprechenden Berechtigung gehören. Sie müssen zum Entfernen einer Rückstellung für einen Auftrag zuerst nach den zurückgestellten Aufträgen suchen.

So entfernen Sie eine Rückstellung für einen Auftrag oder eine Auftragsposition

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Rückstellungen anzeigen/entfernen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsrückstellungen" geöffnet.
2. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen neben der zu entfernenden Rückstellung.

Anmerkung: Wenn Sie eine bestimmte Rückstellung entfernen möchten, müssen Sie zu der Benutzergruppe mit der Berechtigung zum manuellen Entfernen der Rückstellung gehören.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Alle auswählen", um alle Rückstellungen auf einmal zu entfernen.
4. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
5. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Klicken Sie in der Anzeige "Positionsübersicht" auf das Symbol **Zurückgestellter Auftrag**, um nur die Rückstellungen für Auftragspositionen anzuzeigen.

Auftrag stornieren

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte einen gesamten Auftrag oder nur bestimmte Produkt- oder Serviceartikel des Auftrags stornieren. Damit Sie einen Auftrag stornieren können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So stornieren Sie einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Auftrag stornieren" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Auftrag stornieren" geöffnet.
2. So stornieren Sie den gesamten Auftrag
 - a. Wählen Sie im Anzeigebereich "Zu stornierende Menge auswählen" den Grund für die Stornierung in der Dropdown-Liste "Ursachencode" aus.
 - b. Wählen Sie die Option zum Auswählen der verfügbaren Menge zum Stornieren aus.
3. So stornieren Sie nur einige Artikel eines Auftrags
 - a. Wählen Sie im Anzeigebereich "Zu stornierende Menge auswählen" den Grund für die Stornierung in der Dropdown-Liste "Ursachencode" aus.

Anmerkung: Sie können keinen Grund für die Stornierung auswählen, der zwischen * * eingeschlossen ist. Dadurch wird angegeben, dass der Grund für die Stornierung nicht mit der Version der verwendeten Anwendung kompatibel ist.

- b. Wählen Sie die Option zum Auswählen einer bestimmten Menge zum Stornieren aus.
- c. Aktivieren Sie die Kästchen der zu stornierenden Artikel.

Anmerkung: Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- d. Geben Sie im Feld "Zu stornierende Menge eingeben" die Menge des Artikels ein, den Sie stornieren möchten.
- e. Im Statusfeld der Auftragsposition wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt, wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde.

Anmerkung: Abgeblendete Auftragspositionen können nicht storniert werden.

4. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen für einen Auftrag ein, falls zutreffend.
5. Klicken Sie auf "Bestätigen". Daraufhin wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet.

Anmerkung: Es können nur übergeordnete Paketartikel storniert werden. Wenn Sie einen Paketartikel stornieren, werden alle Komponentenmengen im gleichen Verhältnis storniert, das beim Konfigurieren der Pakete definiert wurde.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, eine Auftragsposition zu stornieren, wird die Auftragsposition inaktiviert.

Anmerkung: Wenn die zu stornierende Position über verwandte Positionen verfügt, werden die verwandten Positionen automatisch für die Stornierung ausgewählt.

Zahlungsdetails anzeigen und bestätigen

Sie können Zahlungsdetails wie den verringerten Betrag, die ursprüngliche Summe, die neue Summe und Details zur vorhandenen Zahlungsweise für den Auftrag anzeigen. Bei Bedarf können Sie auch einen Gutschein oder eine neue Zahlungsweise hinzufügen.

- Im Anzeigebereich mit der Detailliste der Anpassungen werden die Artikelinformationen angezeigt, z. B. die Artikel-ID, die Artikelbeschreibung, die angepasste Menge, der angepasste Betrag, Details zur Gebührenrückerstattung sowie zu Gutscheinen oder Werbeaktionen.
- Wird eine Lieferstoppanforderung ausgegeben, wird eine Bestätigungsnachricht zusammen mit Details zum Artikel sowie zur angeforderten Menge für diesen Lieferstopp angezeigt.
- Wenn ein Auftrag für einen vorhandenen Kunden erstellt wird, können Sie die für diesen Kunden verfügbaren Zahlungsweisen im Anzeigebereich "Zahlungsweisen" anzeigen. (Die Standardzahlungsweisen sind im Anzeigebereich bereits ausgewählt). Wenn Sie eine andere Zahlungsweise anwenden möchten, wählen Sie die entsprechende Zahlungsweise aus der verfügbaren Liste aus oder fügen Sie eine neue Zahlungsweise hinzu.
- Das auf einer Geschenkkarte oder Guthabekarte verfügbare Guthaben wird angezeigt. Der Gebührenbetrag wird standardmäßig auf die Auftragssumme oder das auf der Geschenkkarte verfügbare Guthaben festgelegt, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist.
- Wenn die Zahlungsweise der Option "Kundenkonto" entspricht, wird das Guthaben im Feld "Guthaben" angezeigt, das auf dem Kundenkonto verfügbar ist.
- Bei einer Kreditkarte geben Sie die CVV-Nummer ein, wenn Autorisierungen in Echtzeit erforderlich sind. Der Gebührenbetrag wird standardmäßig von der Auftragssumme ermittelt, wenn nur eine Kreditkarte verwendet wird. Wenn mehrere Kreditkarten verwendet werden, geben Sie den Gebührenbetrag für die einzelnen Kreditkarten ein.
- Wenn als Zahlungsweise die Option "Scheck" oder "Rückerstattungsscheck" verwendet wird, können Sie den Betrag auf dem Scheck nicht ändern.
- Klicken Sie auf "Gutschein hinzufügen", wenn Sie einen Gutschein oder eine Werbeaktion zum Auftrag hinzufügen möchten.
- Klicken Sie auf "Neue Zahlungsweise hinzufügen", wenn Sie eine neue Zahlungsweise hinzufügen möchten.
- Klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühren hinzufügen/ändern", wenn Sie eine neue Gebühr hinzufügen bzw. eine vorhandene Gebühr ändern möchten. Das Pop-up-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt.
- Wenn Sie für den Auftrag weitere Informationen eingeben möchten, geben Sie die entsprechenden Hinweise im Anzeigebereich "Hinweise" ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.

Nachdem Sie die Details angezeigt oder eine neue Zahlungsweise hinzugefügt haben, klicken Sie auf "Bestätigen". Zahlungsweisen werden für den Auftrag autorisiert und gespeichert. Wenn die Autorisierung für eine der Zahlungsweisen fehlschlägt, wird die entsprechende Zahlungsweise in roter Schrift angezeigt und eine Fehlernachricht geöffnet. Sie können auf die Zahlungsweise klicken und die erforderlichen Änderungen vornehmen. Wenn Sie jedoch den Eindruck haben, dass die Zahlungsweise fälschlicherweise einen Fehler zurückgegeben hat, da z. B. das

Zahlungssystem nicht erreichbar ist, können Sie den Fehler übergehen und den Vorgang fortsetzen, indem Sie das Kontrollkästchen "Übergehen und fortfahren" aktivieren.

- Wenn für die Zahlungsweise die Option "Kundenkonto" verwendet wird und das Kontolimit überschritten wurde, wird eine Warnnachricht angezeigt, die darauf hinweist, dass das auf dem Konto verfügbare Guthaben nicht ausreicht, um den Auftrag auszuführen, und dieser Auftrag daher möglicherweise zurückgestellt wird, bis ausreichend Guthaben bereitgestellt wurde.
- Wenn als Zahlungsweise die Option "Sonstiges" verwendet wird, können Sie den Gebührenbetrag nicht ändern. Der Gebührenbetrag wird vom Feld "Zahlungsweise angeben für Betrag" abgezogen.
- Wenn Sie den Wert im Feld "In Rechnung zu stellender Betrag" löschen möchten, müssen Sie eine Null eingeben. Lassen Sie das Feld nicht leer.

Wenn Sie die Zahlungsdetails anzeigen, nachdem Sie eine Retoure erstellt haben, wird der Hyperlink "Gebührendetails anzeigen/ändern" im Anzeigebereich "Retourenauftragssummen" oder "Umtauschtauftragssummen" angezeigt.

Anmerkung: Gehen Sie wie folgt vor, wenn ein Umtauschuftrag aus einem Vertriebsauftragsablauf geöffnet wird:

- Der Umtauschtyp des Umtauschuftrags und die Retourensumme werden für die Anzeige der Zahlungsinformationen nicht berücksichtigt.
- Wenn es sich beim Retourenauftrag, der dem Umtauschuftrag zugeordnet ist, um einen Auftragsentwurf handelt, ist die Schaltfläche "Bestätigen" in der Anzeige "Zahlung bestätigen" inaktiviert. Es wird eine Nachricht angezeigt, die darauf hinweist, dass der Umtauschuftrag nicht bestätigt werden kann, da der ihm zugeordnete Retourenauftrag noch bestätigt werden muss. Sie können auch auf den Hyperlink "Retourenauftrag anzeigen" klicken, um den Retourenauftrag zu öffnen und die erforderliche Aktion auszuführen.

Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise müssen Kunden den Status ihrer Aufträge kennen. Wenn ein Kunde z. B. bestellte Artikel nicht erhält, fragt er möglicherweise den Status eines Produkts oder Serviceartikels an. Sie müssen zum Anfragen des Status eines Produkt- oder Serviceartikels zuerst nach dem Auftrag suchen.

Weitere Informationen zum Suchen von Aufträgen finden Sie unter „Aufträge suchen“ auf Seite 7.

So verfolgen Sie einen Artikel

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Versandanfrage" zu öffnen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" die Option "Wo ist meine Sendung?" aus.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Artikel verfolgen" aus.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Anzeige "Auftragsübersicht" auf den erforderlichen Artikel und wählen Sie "Diesen Artikel verfolgen" aus.

Sie können Verfolgungsinformationen für jeden Artikel anzeigen. Sie können auch Informationen zu Rückstellungen, die auf einen Auftrag angewendet wurden, und Hyperlinks anzeigen, um zur Anzeige "Alertdetails" zu navigieren, falls zutreffend.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Weitere Informationen zur Handhabung der Preisermittlungsstrategie für den Paketartikel finden Sie unter „Preise von Paketartikeln anzeigen“ auf Seite 12.

2. Wählen Sie den Artikel aus, für den Sie den Versandstatus anzeigen möchten.

a. Wenn der Artikel den Status "Versand" aufweist:

- Sie können das Datum anzeigen, an dem der Artikel versandt wird.
- Wenn der Artikel in einen Container verpackt ist, können Sie die Trackingnummer anzeigen, falls zutreffend.
- Wenn der Artikel in mehreren Containern verpackt ist, können Sie die Containerdetails anzeigen.
- Sie können die Speditions- und Serviceinformationen für die Sendung anzeigen.
- Wenn Sie einen Container neu versenden möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Container neu versenden". Daraufhin wird die Anzeige "Erneuter Versand Artikel auswählen" geöffnet.

Weitere Informationen zum Neuversand finden Sie unter „Artikel neu versenden“ auf Seite 102

- Wenn Sie die Sendungsdetails anzeigen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Sendung anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Versanddetails" geöffnet.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Versanddetails finden Sie unter „Sendungsdetails anzeigen“ auf Seite 59

- Wenn Sie die Containeraktivitäten anzeigen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Containeraktivitäten anzeigen". Das Popup-Fenster "Containeraktivitäten" wird geöffnet.

Anmerkung: Wird die Funktionalität zum Verfolgen eines Containers bereitgestellt, wird die Trackingnummer als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf diesen Hyperlink. Die Website des entsprechenden Spediteurs wird angezeigt, auf der die Verfolgungsinformationen für den Container angezeigt werden.

b. Wenn der Artikel nicht den Status "Versand" aufweist:

- Sie können das Datum anzeigen, zu dem der Versand des Artikels terminiert ist, sowie den voraussichtlichen Liefertermin.
- Wenn der Artikel in mehreren Containern verpackt ist, können Sie die Containerdetails anzeigen.
- Wenn die Sendung erstellt wird, aber die Artikel nicht in Container verpackt sind, können Sie die Sendungspositionen anzeigen.
- Wenn die Auftragsposition zurückgestellt ist, wird dies durch das Symbol **Zurückgestellter Artikel** und die Nachricht "Diese Position wird zurückgehalten" gekennzeichnet.

- Wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde, wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt.
 - Wenn die Sendung nicht erstellt wird, aber der Bestand verfügbar ist, werden der voraussichtliche Versandtermin und der voraussichtliche Liefertermin angezeigt.
- c. Wenn der Artikel den Status "Lieferung" aufweist:
 - Sie können den Liefertermin oder den voraussichtlichen Liefertermin für die Sendung anzeigen.
 - Wenn der Artikel in mehreren Containern verpackt ist, können Sie die Containerdetails anzeigen.
 - d. Wenn der Artikel ein Serviceartikel ist, können Sie den Termin und den Status des vorhandenen Servicetermins anzeigen.
 - e. Wenn der Kunde den Artikel in einem Geschäft abgeholt hat, können Sie das Datum anzeigen, an dem der Artikel abgeholt wurde.
 - f. Wenn der Artikel den Status "Storniert" aufweist, wird eine entsprechende Nachricht angezeigt. Die stornierte Artikelmenge und das Datum, an dem der Artikel storniert wurde, werden ebenfalls angezeigt.
 - g. Wenn eine Auftragsposition einem Arbeitsauftrag zugeordnet ist und für diesen Arbeitsauftrag Servicetermine vorhanden sind, können Sie die Servicetermine anzeigen. Wenn mehrere Termine für einen Arbeitsauftrag vorhanden sind, wird vom System der letzte Servicetermin angezeigt.
 - h. Wenn eine Auftragsposition einem Arbeitsauftrag zugeordnet ist und für diesen Arbeitsauftrag keine Servicetermine vorhanden sind, wird eine entsprechende Nachricht angezeigt, dass ein Termin vereinbart werden muss.
 - i. Wird ein Arbeitsauftrag storniert, enthält die Anzeige keine Informationen.
 - j. Wenn ein Auftrag zurückgestellt wird, können Sie die Rückstellungsinformationen anzeigen. Sie können auch der Rückstellung zugeordnete Alertdetails anzeigen, falls zutreffend.
 - k. Wenn sich die Ausführungsmethode für die Auftragsposition von der Methode für die Sendung unterscheidet, wird auch die Ausführungsmethode für die Sendung angezeigt.
 - l. Wenn sich die Versandadresse für die Auftragsposition von der Sendungsadresse unterscheidet, wird die Nachricht "Die Versandadresse für diese Sendung wurde geändert" angezeigt.
 - m. Kitartikel werden mithilfe eines Indikators angezeigt. In der QuickInfo für den Kitartikelindikator wird die übergeordnete Kitartikel-ID angezeigt. Für Kitartikel stehen keine Stückpreise zur Verfügung. Daher wird die Nachricht "Nicht verfügbar" für den Stückpreis des Kitartikels angezeigt. In der QuickInfo für die Nachricht "Nicht verfügbar" wird die übergeordnete Kitartikel-ID angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Schließen".

Sendungsdetails anzeigen

Die Anzeige "Versanddetails" bietet folgende Möglichkeiten:

- Sie können Details zur Sendung anzeigen, z. B. die Sendungsnummer, den Service, den Versandknoten, den Status, den Lieferanten sowie die Anzahl der Container, indem Sie auf den Link "Sendung anzeigen" klicken.
- Wenn die Sendung erneut versandt werden soll, klicken Sie auf den Hyperlink "Sendung neu versenden". Daraufhin wird die Anzeige "Erneuter Versand Artikel auswählen" geöffnet.

- Im Anzeigebereich "Sendungspositionen in dieser Sendung" werden Details zu den Sendungspositionen angezeigt, z. B. die ID des Artikels oder des alternativen Artikels, die Artikelmenge, der Stückpreis und die Auftragsnummer. Sie können auch die Trackingnummer, Informationen zur Containeranzahl sowie die Versandadresse anzeigen.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- Wenn für einen Container Aktivitäten angegeben sind, wird der Hyperlink "Containeraktivitäten anzeigen" angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen des Popup-Fensters "Containeraktivitäten" auf den Hyperlink. Sie können Details wie den Aktivitätscode, die Zeitmarke und den Benutzer, der die Aktivität erstellt hat sowie zusätzliche Informationen zur Aktivität anzeigen.

Gebühren hinzufügen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Das Popup-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" enthält Informationen zu den vorhandenen Gebühren und ermöglicht es Ihnen, eine vorhandene Gebühr zu ändern oder eine neue Gebühr hinzuzufügen. Sie können die auf einen Auftrag angewendeten Gebühren jedoch nicht ändern, wenn die Gebühren auf einer Preisermittlungsregel basieren.

Im Anzeigebereich "Gebühren ändern" werden die Gebührenkategorie, die Gebührenbezeichnung und der Gebührenbetrag angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie eine neue Gebühr hinzufügen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühr hinzufügen". Wählen Sie die Kategorie in der Dropdown-Liste "Gebührenkategorie" aus. Wählen Sie die Bezeichnung für die Gebühr in der Dropdown-Liste "Gebührenbezeichnung" aus. Geben Sie in die Spalte "Gebührenbetrag" den entsprechenden Betrag für die Gebühr ein.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Die Spalten "Gebührenkategorie" und "Gebührenbezeichnung" können nicht geändert werden. Nur die Spalte "Gebührenbetrag" kann geändert werden. Die Spalte "Gebührenbetrag" wird in einer anderen Farbe angezeigt, die darauf hinweist, dass der Inhalt dieser Spalte bearbeitet werden kann.
 - Wenn Sie eine Gebühr entfernen möchten, können Sie den Gebührenbetrag mit Nullen überschreiben.
 - Die Option "Gebühren hinzufügen/ändern" kann nur ausgeführt werden, wenn der Benutzer über die entsprechende Berechtigung verfügt.
 - Wenn Zahlungen außerhalb von Sterling Call Center und Sterling Store konfiguriert werden, wird die Anzeige "Zahlung" nicht geöffnet. Stattdessen wird die Anzeige "Auftragsübersicht" angezeigt, wenn Sie in der Anzeige "Gebührendetails" auf die Schaltfläche "Weiter" klicken.

Gebührendetails anzeigen

In der Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" sind Informationen zu den Preisdetails eines Auftrags enthalten. Damit Sie die Gebührendetails anzeigen

können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftragstasks" die Option "Gebühren hinzufügen/ändern" aus. Die Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt. Es werden Details wie Steuern, Gebühren und Nachlässe auf Auftrags- und Positionsebene angezeigt.

- Der Anzeigebereich "Auftragsgesamtsummen" enthält die Positionssumme, die Gesamtkosten, die Gesamtsteuern, die Gesamtnachlässe und die Gesamtsumme.
- Im Anzeigebereich "Kopf Preisdetails" wird "Kopf Steuern", "Kopf Gebühren", "Kopf Nachlass" und "Kopf Summe" angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Kostenverteilung" wird die Verteilung der Gebühren auf den Auftrag angezeigt. Wenn Sie Gebühren hinzufügen oder ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühren hinzufügen/ändern". Das Popup-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Gebühren für einen Auftrag hinzuzufügen oder zu ändern, wird der Hyperlink "Gebühren hinzufügen/ändern" inaktiviert.

- Im Anzeigebereich "Steuerverteilung" wird die Verteilung der Steuern auf den Auftrag angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Details zur Positionssumme" werden die Details der Artikel angezeigt, z. B. Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Artikelmenge und Stückpreis.
- Im Anzeigebereich "Position Preisdetails" werden die Details zu Preis, Steuern, Gebühren und Nachlass für die ausgewählte Position angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Kostenverteilung" wird die Verteilung der Gebühren auf die Position angezeigt. Wenn Sie Gebühren hinzufügen oder ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühren hinzufügen/ändern". Das Popup-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Steuerverteilung" wird die Verteilung der Steuern auf die Position angezeigt.
- Klicken Sie auf "Schließen".

Auftrag terminieren und freigeben

Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Terminieren und freigeben" enthält Details zum Status der einzelnen Auftragspositionen und ermöglicht es Ihnen, einen Auftrag zu terminieren und freizugeben. Sie können einen Auftrag terminieren und freigeben, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit der entsprechenden Berechtigung gehören.

Damit Sie einen Auftrag terminieren und freigeben können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Auftrag terminieren und freigeben" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Terminieren und freigeben" geöffnet.

Im Anzeigebereich "Auftragspositionen nach Status" werden Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Stückpreis, Ausführungsmethode, Status der Auftragsposition, Menge in diesem Status, Versandknoten, voraussichtlicher Termin und Kommentare angezeigt, falls zutreffend.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der

übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

2. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige wird aktualisiert, um den neuen Status und die Versandknoten für entsprechende Auftragsstatusangaben darzustellen.

Anmerkung: Statusdatensätze für Aufträge, die nicht terminiert und/oder freigegeben werden können, sind abgeblendet dargestellt. Wenn keine Auftragspositionen zum Terminieren und/oder Freigeben zur Verfügung stehen, wird die Nachricht angezeigt, dass bereits alle Auftragspositionen terminiert und freigegeben sind. Außerdem wird die Schaltfläche "Bestätigen" inaktiviert. Falls ein Problem beim Terminieren des Auftrags auftritt, wird der Grund für den Terminierungsfehler in der Kommentarspalte angezeigt.

Sie können auch die Indicatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Beschaffungsaufträge anzeigen

Sie können Beschaffungsaufträge für einen Auftrag (Bestellung/Transferauftrag) anzeigen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe gehören, die über die entsprechende Berechtigung dazu verfügt.

Damit Sie Beschaffungsaufträge für einen Auftrag anzeigen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

- Sie können Auftragspositionen auf Basis von Filterkriterien filtern.
- Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Beschaffungsaufträge anzeigen" aus. Die Anzeige "Beschaffungsaufträge anzeigen" wird geöffnet. In der Anzeige "Beschaffungsaufträge" werden die Auftragsnummer, der Dokumenttyp, der Status, der Lieferant und das Auftragsdatum angezeigt.
- Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Beschaffungsauftragsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Wenn für den Auftrag keine Beschaffungsaufträge vorhanden sind, wird die Nachricht "Es gibt keine Beschaffungsaufträge für diesen Auftrag" angezeigt.

Beschaffungsauftragsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie die Beschaffungsauftragsübersicht an

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Beschaffungsauftragsübersicht" zu öffnen:
 - Klicken Sie in der Anzeige "Beschaffungsaufträge anzeigen" mit der rechten Maustaste auf einen Auftrag und wählen Sie "Details anzeigen" aus.
 - Klicken Sie in der Anzeige "Beschaffungsaufträge anzeigen" auf den Hyperlink mit der Auftragsnummer für den Auftrag, für den Sie die Auftragsübersicht öffnen möchten.
2. Daraufhin wird die Anzeige "Beschaffungsauftragsübersicht" geöffnet. In dieser Anzeige werden die folgenden Informationen aufgeführt:
 - Im Anzeigebereich "Primäre Details" werden die Auftragsnummer, der Auftragsstatus, das Auftragsdatum, der Gesamtbetrag, der Dokumenttyp sowie der Lieferant angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Adressdetails des Unternehmens angezeigt, dem der Auftrag in Rechnung gestellt wird.
- Im Anzeigebereich "Versandadresse" werden die Details der Adresse angezeigt, an die der Auftrag versandt wird.

Anmerkung: Wenn mehrere Versandadressen verfügbar sind, wird die Nachricht "Für diesen Auftrag gibt es mehrere Versandadressen" angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Auftragspositionen" werden abgeschlossene Produkt- und/oder Serviceauftragspositionen angezeigt.

Aufträge von der Steuer ausnehmen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Auftrag für einen Geschäftskunden nur dann von der Steuer ausnehmen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Damit Sie einen Auftrag von der Steuer ausnehmen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So nehmen Sie einen Auftrag von der Steuer aus

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Auftrag" und wählen Sie die Option "Steuroptionen ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Steuroptionen ändern" geöffnet.

Anmerkung: Wenn die Steuroptionen für den Auftrag nicht beim aktuellen Status geändert werden können, wird die folgende Warnnachricht angezeigt:

"Für einen Auftrag mit diesem Status können Steuroptionen nicht geändert werden."

2. Aktivieren Sie im Anzeigebereich "Steuercodes" das Kontrollkästchen "Steuerbefreiung zulassen" und geben Sie den Steuerbefreiungscode des Auftrags in das Feld "Steuerbefreiungscode" ein.
3. Im Anzeigebereich "Auftragsgesamtsummen" wird die Aufschlüsselung des Auftrags angezeigt, z. B. Auftragszwischen-summe, Gebühren, Nachlässe, Steuern und Auftragssumme.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Bei einer Änderung der Auftragssumme wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet.
 - Wenn keine Änderung der Auftragssumme vorliegt, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet.

Auftragsentwurf kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Beim Erstellen eines Auftrags entscheidet sich ein Kunde möglicherweise dazu, für die zukünftige Erstellung neuer Aufträge einen vorhandenen Auftrag zu verwenden, soweit zutreffend. Ein Kunde erteilt möglicherweise z. B. zwei Aufträge für dieselben Artikel und möchte die Aufträge an verschiedenen Tagen liefern lassen. In diesem Szenario können Sie einen vorhandenen Auftragsentwurf kopieren, um einen neuen Auftrag mit ähnlichem Inhalt zu erstellen.

Anmerkung: Sie können einen Auftrag nur aus einem vorhandenen Auftragsentwurf erstellen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Damit Sie einen Auftragsentwurf kopieren können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Auftrag" und wählen Sie die Option "Auftragsentwurf kopieren" aus. Es wird eine neue Anzeige für die Auftragserfassung geöffnet, in die die Attribute des ursprünglichen Auftrags kopiert werden. Sie können die entsprechenden zum Auftrag gehörenden Details gemäß der Anforderung des Kunden ändern und den Taskablauf für die Auftragserstellung fortsetzen.

Anmerkung: Wenn Sie einen Auftragsentwurf kopieren, werden möglicherweise einige Informationen des ursprünglichen Auftrags nicht in den neuen Auftrag kopiert, z. B. die Datumsangaben für die Termine.

Anmerkung: Wenn eine der Auftragspositionen, die in den neuen Auftrag kopiert werden, nicht für den Kunden berechnete Artikel enthalten, wird neben der Auftragsposition das Symbol **Warnung** angezeigt, das darauf hinweist, dass die Auftragsposition nicht länger gültig ist.

Erneut bestellen Informationen zu diesem Vorgang

Nach dem Erteilen eines Auftrags entscheidet sich der Kunde möglicherweise dazu, diesen Auftrag zum zukünftigen Erstellen neuer Aufträge zu verwenden, soweit zutreffend. Ein Kunde kann z. B. jeden Monat einen Auftrag für eine bestimmte Artikelliste erteilen, wobei sich die Liste von Monat zu Monat nur geringfügig unterscheidet. In diesem Szenario kann der Kunde den vorhandenen Auftrag zum Erstellen neuer Aufträge mit ähnlichem Inhalt verwenden.

Anmerkung: Sie können einen Auftrag nur aus einem vorhandenen bestätigten Auftrag erstellen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Damit Sie einen Auftrag erneut erteilen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Auftrag" und wählen Sie die Option "Erneut bestellen" aus. Es wird eine neue Anzeige für die Auftragserfassung geöffnet, in die die Attribute des ursprünglichen Auftrags kopiert werden. Sie können die zum Auftrag gehörenden Details gemäß der Anforderung des Kunden ändern und den Taskablauf für die Auftragserstellung fortsetzen.

Anmerkung: Wenn Sie einen bestätigten Auftrag auf Basis der Konfiguration kopieren, werden die Auftrags- und Auftragspositionsattribute des ursprünglichen Auftrags in den neuen Auftrag kopiert.

Anmerkung: Wenn eine der Auftragspositionen, die in den neuen Auftrag kopiert werden, nicht für den Kunden berechnete Artikel enthalten, wird neben der Auftragsposition das Symbol **Warnung** angezeigt, das darauf hinweist, dass die Auftragsposition nicht länger gültig ist.

Auftragsinformationen per E-Mail versenden Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde die Informationen eines Auftrags überprüfen möchte, können Sie die Auftragsinformationen per E-Mail senden.

Anmerkung: Sie können die zu einem Auftragsentwurf oder bestätigten Auftrag gehörenden Informationen nur an einen Kunden senden, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Damit Sie die zu einem Auftrag gehörenden Informationen per E-Mail an einen Kunden senden können, müssen Sie zuerst nach dem entsprechenden Auftrag suchen.

So senden Sie Auftragsinformationen per E-Mail an einen Kunden

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Auftrags-E-Mail senden" aus. Das Popup-Fenster "Auftrags-E-Mail senden" wird angezeigt.
2. Wenn die E-Mail-Adresse des Kunden nicht standardmäßig im Feld "An" angezeigt wird, geben Sie die entsprechende E-Mail-Adresse ein.
3. Geben Sie im Feld "Cc" eine alternative E-Mail-Adresse ein.

Anmerkung: Sie können auch mehrere E-Mail-Adressen in die Felder "An" und "Cc" eingeben. Trennen Sie bei der Eingabe mehrerer E-Mail-Adressen die einzelnen Adressen durch ein Komma (,).

4. Geben Sie zusätzliche Informationen, die Sie dem Kunden senden möchten, in das Feld "Einführung" ein.
5. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Auftragsentwurf zu IBM Sterling Web übertragen Informationen zu diesem Vorgang

Auftragsentwürfe können entweder von einem Servicemitarbeiter über die Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store oder von einem Kunden über die Anwendung Sterling Web erstellt werden. Auf die in Sterling Web erstellten Auftragsentwürfe können Sie über Sterling Call Center und Sterling Store zugreifen. Auf Auftragsentwürfe, die über Sterling Call Center und Sterling Store geöffnet werden, können Sie nicht mit Sterling Web zugreifen. In solchen Fällen können Sie den Auftragsentwurf von Sterling Call Center und Sterling Store zu Sterling Web übertragen, damit Kunden auf die Auftragsentwürfe zugreifen können.

Damit Sie einen Auftragsentwurf von Sterling Call Center und Sterling Store zu Sterling Web übertragen können, müssen Sie zuerst nach dem entsprechenden Auftragsentwurf suchen.

So übertragen Sie einen Auftragsentwurf von Sterling Call Center und Sterling Store zu Sterling Web

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Auftrag" und wählen Sie die Option "Auftrag an Web übertragen" aus. Das Dialogfenster "Auftrag an Web übertragen" wird angezeigt.

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration wird die Task "Auftrag an Web übertragen" im Anzeigebereich "Verwandte Tasks" angezeigt.

2. Geben Sie im Feld "Name des Auftragsentwurfs" einen entsprechenden Namen für den Auftragsentwurf ein.
3. Klicken Sie auf "OK". Ob der Auftragsentwurf erfolgreich zu Sterling Web übertragen wurde, wird in einer Nachricht angezeigt.

Anmerkung: Wenn der Auftragsentwurf mit der Version von Sterling Web nicht kompatibel ist, die Sterling Call Center und Sterling Store zugeordnet ist, wird eine Nachricht angezeigt, dass der Auftragsentwurf nicht an Sterling Web gesendet werden kann, da es inkompatibel ist.

Application Console starten

Mit dieser Task können Sie Application Console über die Benutzerschnittstelle von Sterling Call Center und Sterling Store starten. Ein Servicemitarbeiter (CSR) muss möglicherweise gelegentlich Application Console starten, um z. B. den Bestand für einen Artikel anzupassen. Beispielsweise müssen Call Center- und Store-Ansprechpartner möglicherweise auf die Anzeigen für ausführliche Auftragsaudits zugreifen.

Ein Benutzer kann die Konsole nur starten, wenn er zu einer Benutzergruppe gehört, die über die Berechtigungen zum Starten der Konsole verfügt.

Zum Starten von Application Console wählen Sie unter "Tasks" > "Auftragstasks" die Option "SMCFS-Konsole starten" aus. Daraufhin wird Application Console angezeigt.

- Wenn das Zeitlimit der Sitzung des angemeldeten Benutzers überschritten wird, geben Sie die Benutzer-ID und das Kennwort zur erneuten Anmeldung ein.
- Klicken Sie auf "Schließen".

Angebots- und Chancentasks ausführen

Chancen erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Eine Chance ist ein Container, der ein Angebot oder verwandte alternative Angebote enthält, die einem Kunden vorgelegt werden können. Verwandte alternative Angebote bestehen aus einer Reihe von Angeboten, die gleichzeitig vorhanden und voneinander unabhängig sind, aber derselben Chance zugeordnet wurden. Unabhängig von der Anzahl der Angebote einer Chance kann nur ein Angebot von einem Kunden akzeptiert werden. Sie können einem Kunden z. B. drei alternative Angebote anbieten:

- Angebot-A für zwei Desktop-Computer, die jeweils mit einem Nachlass von 5 % auf den Stückpreis angeboten werden.
- Angebot-B für einen Desktop-Computer und einen Laptop, die jeweils mit einem Nachlass von 5 % auf den Stückpreis angeboten werden.
- Angebot-C für einen Desktop-Computer und zwei Laptops, die jeweils mit einem Nachlass von 7 % auf den Stückpreis angeboten werden.

Dem Kunden werden alle Angebote zur Auswahl vorgelegt, Angebot-A, Angebot-B und Angebot-C.

Sie können eine Chance für einen vorhandenen Kunden oder für einen neuen Kunden erstellen.

So erstellen Sie eine Chance

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Chance erstellen" aus. Das Dialogfenster "Unternehmen auswählen" wird angezeigt.

Anmerkung: Das Dialogfenster "Unternehmen auswählen" wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Unternehmen" das Unternehmen aus, für das Sie die Chance erstellen möchten. Klicken Sie auf "Bestätigen". Daraufhin wird die Anzeige "Chance erstellen" geöffnet.
3. Führen Sie die folgenden Tasks im Anzeigebereich "Chance erstellen" aus:
 - Geben Sie im Feld "Name der Chance" einen Namen für die Chance ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Quelle aus, aus der der Lead zum Erstellen der Chance stammt. Ein Lead kann z. B. über ein Telefongespräch, eine Messe, eine Website usw. entstanden sein.
 - Geben Sie im Feld "Erfolg %" die Wahrscheinlichkeit für einen Erfolg (in %) ein. Die Erfolgswahrscheinlichkeit wird dazu verwendet, um die Aussichten der Chance auf einen Erfolg anzugeben.
 - Klicken Sie neben dem Feld mit der Eigner-ID auf das Symbol **Suchen**, um einen Benutzer zu suchen und ihn der Chance als Eigner zuzuordnen. Das Popup-Fenster "Eignersuchkriterien" wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Im Anzeigebereich "Benutzersuchergebnisse" wird eine Liste von Benutzern angezeigt. Wählen Sie einen Benutzer aus und klicken Sie auf "Anwenden". Das Feld "Eigner-ID" wird mit der Eigner-ID des ausgewählten Benutzers ausgefüllt.
 - Klicken Sie neben dem Feld "Voraussichtliches Abschlussdatum" auf das Symbol **Kalender**, um ein Datum auszuwählen, an dem die Chance voraussichtlich abgeschlossen wird.
 - Geben Sie im Feld "Wert der Chance" den Wert der Chance ein. Der Wert der Chance entspricht dem Gesamtbetrag, der als Umsatz erzielt wird, wenn ein Angebot für eine Chance vom Kunden akzeptiert wird.
 - Klicken Sie neben dem Feld "Miteigner-ID" auf das Symbol **Suchen**, um einen Benutzer zu suchen und ihn der Chance als Miteigner zuzuordnen. Ein Miteigner ist der sekundäre Eigner der Chance. Das Popup-Fenster "Eignersuchkriterien" wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Im Anzeigebereich "Benutzersuchergebnisse" wird eine Liste von Benutzern angezeigt. Wählen Sie einen Benutzer aus und klicken Sie auf "Anwenden". Das Feld "Miteigner-ID" wird mit der Eigner-ID des ausgewählten Benutzers ausgefüllt.
4. Führen Sie die folgenden Tasks im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" aus:
 - a. Wählen Sie den entsprechenden Kundentyp aus.
 - b. Geben Sie die erforderlichen Informationen des Kunden ein und klicken Sie auf "Suchen".
 - c. Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt. Wenn Sie den gesuchten Kunden nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien erneut anzuzeigen. Geben Sie ein restriktiveres Suchkriterium für die ausgewählte Task ein und klicken Sie auf "Suchen".

- d. Wählen Sie den erforderlichen Kunden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" aus. Die zum Kunden gehörenden Details werden im Anzeigebereich "Kunde" angezeigt.
 - e. Wenn der Kunde nicht vorhanden ist, erstellen Sie einen neuen Konsumentenkunden oder Geschäftskunden. Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Konsumentenkunden auf "Konsument erstellen".
Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Geschäftskunden auf "Firma erstellen".
5. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Chance Details" wird geöffnet, die die Details der neu erstellten Chance enthält.

Chancendetails ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem die Chance für einen Kunden erstellt wurde, können Sie die Details der Chance ändern. Wenn die Chance z. B. zu einem späteren als dem ursprünglich erwarteten Zeitpunkt abgeschlossen wird, können Sie das voraussichtliche Abschlussdatum für die Chance ändern, indem Sie ein neues Datum auswählen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach der Chance suchen. Die zur Chance gehörenden Informationen können über die Anzeige "Chance Details" geändert werden.

So ändern Sie die Chancendetails

Vorgehensweise

1. Ändern Sie die erforderlichen Informationen im Anzeigebereich "Chance erstellen".
2. Klicken Sie im Anzeigebereich "Kunde" auf den Hyperlink "Neuen Kontakt hinzufügen", um einen neuen Kundenkontakt zu erstellen. Das Popup-Fenster "Kontakt hinzufügen" wird geöffnet.
3. Klicken Sie zum Ändern einer vorhandenen Chancenadresse im entsprechenden Anzeigebereich "Chance Adresse" auf den Hyperlink "Ändern".
4. Wenn im Anzeigebereich "Verbindliche Angebote" keine Angebote für die Chance erstellt wurden, können Sie ein neues Angebot erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" klicken.

Wenn für die Chance erstellte Angebote vorhanden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche "Als neu kopieren", um zum Erstellen eines neuen Angebots und einer Chance ein vorhandenes Angebot zu kopieren.

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Als Alternative kopieren", um ein vorhandenes Angebot zum Erstellen anderer Angebote zu kopieren.

Wählen Sie zum Markieren eines Angebots als Hauptangebot das entsprechende Angebot aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Als primär markieren".

5. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Chancenhinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Chancen anzeigen oder hinzufügen können.
6. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Neue Angebote für Chancen erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Nach dem Erstellen einer Chance können Sie für diese Chance ein Angebot erstellen. Sie können dann die Artikel, die Preisanpassungen, die Versanddetails und die Zahlungsinformationen für das Angebot definieren. Wenn Sie ein Angebot für eine vorhandene Chance erstellen, wird der Kunde, der dieser Chance zugeordnet ist, automatisch auch dem Angebot zugeordnet.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach der Chance suchen. Mithilfe der Anzeige "Chance Details" können Sie für eine Chance ein neues Angebot erstellen.

So erstellen Sie ein neues Angebot für eine Chance

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Anzeigebereich "Angebote" auf die Schaltfläche "Neu". Das Dialogfenster "Neues verbindliches Angebot" wird angezeigt.

Anmerkung: Die Schaltfläche "Neu" wird nur angezeigt, wenn der Chance keine Angebote zugeordnet sind.

2. Geben Sie eine Bezeichnung für das Angebot in das Dialogfenster "Neues verbindliches Angebot" ein und klicken Sie auf "Bestätigen". Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie Artikel hinzufügen sowie Zahlungs- und Versanddetails usw. eingeben können.

Neue Angebote für Chancen kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein vorhandenes Angebot kopieren, um ein neues Angebot und eine neue Chance zu erstellen. Sie können z. B. ein vorhandenes Angebot, das Sie bereits für einen Kunden erstellt haben, für einen anderen Kunden verwenden. In diesem Szenario können Sie das Angebot zusammen mit den Produktinformationen, den Zahlungs- und Versanddetails kopieren und dann die Kundeninformationen definieren, um ein neues Angebot und eine neue Chance für den neuen Kunden zu erstellen.

Vorgehensweise

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach der Chance suchen. Sie können über die Anzeige "Chance Details" ein vorhandenes Angebot kopieren sowie ein neues Angebot und eine neue Chance erstellen. Klicken Sie im Anzeigebereich "Angebote" auf die Schaltfläche "Als neu kopieren". Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie ein neues Angebot erstellen können.

Anmerkung: Die Schaltfläche "Als neu kopieren" wird nur angezeigt, wenn der Chance mindestens ein Angebot zugeordnet ist.

Anmerkung: Die Kundeninformationen aus dem vorhandenen Angebot werden beim Erstellen des neuen Angebots standardmäßig für die Kriterien bei der Kundensuche übernommen. Sie können jedoch weiterhin nach einem anderen Kunden suchen, bevor Sie das neue Angebot und die neue Chance erstellen.

Angebot zum Erstellen alternativer Angebote kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein alternatives Angebot innerhalb einer Chance erstellen, indem Sie ein vorhandenes Angebot kopieren. Alternative Angebote sind Angebote, die gleichzeitig vorhanden und einer einzelnen Chance zugeordnet sind. Nachdem Sie ein Angebot kopiert haben, können Sie die Produktinformationen sowie die Versand- und Zahlungsdetails für das neue Angebot ändern. Nehmen Sie z. B. an, dass Sie über ein Angebot für zwei Desktop-Computer verfügen, Angebot-A, für das Sie einen Nachlass von 5 % angeboten haben. Damit dem Kunden eine weitere Option bereitgestellt wird, erstellen Sie ein alternatives Angebot, Angebot-B, für einen Desktop-Computer und einen Laptop, für das Sie einen Nachlass von 6 % gewähren. Sie können Angebot-B erstellen, indem Sie Angebot-A kopieren und die Produktinformationen entsprechend ändern.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach der Chance suchen. Sie können über die Anzeige "Chance Details" ein vorhandenes Angebot kopieren und alternative Angebote erstellen.

So kopieren Sie ein vorhandenes Angebot, um alternative Angebote zu erstellen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Anzeigebereich "Angebote" auf die Schaltfläche "Als Alternative kopieren". Das Dialogfenster "Als Alternative kopieren" wird angezeigt.

Anmerkung: Die Schaltfläche "Als Alternative kopieren" wird nur angezeigt, wenn der Chance mindestens ein Angebot zugeordnet ist.

2. Geben Sie eine Bezeichnung für das alternative Angebot in das Dialogfenster "Als Alternative kopieren" ein und klicken Sie auf "Bestätigen". Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie Artikel hinzufügen sowie Zahlungs- und Versanddetails usw. eingeben können.

Chancen als verloren markieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Chance als verloren markieren, wenn diese Chance keinem Zweck mehr dient. Wenn eine Chance z. B. weiterhin den Status "Anfrage" aufweist, hat ein Kunde die Produkte möglicherweise bei einem anderen Verkäufer erworben. In diesem Szenario möchten Sie die Chance möglicherweise als "Verloren" markieren und Gründe für den Verlust der Chance bereitstellen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach der Chance suchen. Sie können eine Chance über die Anzeige "Chance Details" als "Verloren" markieren.

So markieren Sie eine Chance als "Verloren"

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Als verloren markieren" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Als verloren markieren" geöffnet.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Verlust" einen Grund für den Verlust der Chance aus. Der Grund für den Verlust wird dazu verwendet, um den Grund zu bestimmen, warum die Chance verloren ging, z. B. storniertes Projekt, verzögertes Projekt, Mitbewerberpreis usw.

3. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Chancenhinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Chancen anzeigen oder hinzufügen können.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen". Das Fenster "Chance Details" wird mit dem Chancenstatus "Verloren" angezeigt.

Angebote erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Angebot ist ein Handelsdokument, in dem einem Kaufinteressenten eine vordefinierte Gruppe von Produkten und Mengen zu einem vordefinierten Preis mit einem bestimmten Liefertermin angezeigt wird. Ein Angebot ist immer einer Chance zugeordnet. Sie können ein Angebot für eine vorhandene Chance erstellen oder ein Angebot erstellen, dem keine Chance zugeordnet ist. Wenn Sie ein Angebot ohne zugeordnete Chance erstellen, wird die Chance automatisch bei der Erstellung des Angebots erzeugt.

Angebote können für vorhandene oder für neue Kunden erstellt werden.

So erstellen Sie ein Angebot

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Angebot erstellen" aus. Das Dialogfenster "Unternehmen auswählen" wird angezeigt.

Anmerkung: Das Dialogfenster "Unternehmen auswählen" wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehrere Unternehmen haben.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Unternehmen" das Unternehmen aus, für das Sie die Chance erstellen möchten. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Angebotseingabe: Kundenauswahl" wird geöffnet.
3. Führen Sie die folgenden Tasks in der Anzeige "Angebotseingabe: Kundenauswahl" aus:
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Angebot erstellen" einen Namen für das Angebot ein.
 - Klicken Sie neben dem Feld "Gültig bis-Datum" auf das Symbol **Kalender**, um ein Ablaufdatum für das Angebot auszuwählen. Wenn das Ablaufdatum beim Erstellen des Angebots nicht angegeben wird, erhält das Ablaufdatum einen auf der Konfiguration basierenden Standardwert.
4. Führen Sie die folgenden Tasks im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" aus:
 - a. Wählen Sie den entsprechenden Kundentyp aus.
 - b. Geben Sie die erforderlichen Informationen des Kunden ein und klicken Sie auf "Suchen".
 - c. Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt. Wenn Sie den gesuchten Kunden nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien erneut anzuzeigen. Geben Sie ein restriktiveres Suchkriterium für die ausgewählte Task ein und klicken Sie auf "Suchen".
 - d. Wählen Sie den entsprechenden Kunden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" aus. Die Kundendetails werden im Anzeigebereich "Kunde" angezeigt.

- e. Wenn der Kunde nicht vorhanden ist, erstellen Sie einen neuen Konsumentenkunden oder Geschäftskunden. Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Konsumentenkunden auf "Konsument erstellen".
Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Geschäftskunden auf "Firma erstellen".
5. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Angebotseingabe: Artikel hinzufügen" wird geöffnet.
 6. Führen Sie die folgenden Tasks in der Anzeige "Angebotseingabe: Artikel hinzufügen" aus:
 - a. Sie können Artikel zum Angebot hinzufügen, indem Sie die vollständige Artikel-ID in das Feld "Artikel hinzufügen" eingeben oder auf das Symbol **Suchen** klicken, um nach einem bestimmten Artikel zu suchen.
 - b. Klicken Sie auf "Aktualisieren", um die Anzeige "Angebot erstellen" mit den aktualisierten Artikeln zu aktualisieren.
 - c. Sie können zwischen den Registerkarten "Angebotspositionen" und "Empfohlene Positionen" wechseln, um einen Artikel als Angebotsposition oder empfohlene Position hinzuzufügen.
 - d. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Angebotsposition auf das Symbol **Angebotsposition löschen** neben der entsprechenden Angebotsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Angebotsposition löschen möchten. Wenn die Angebotsposition über verwandte Positionen verfügt, werden die Angebotsposition und die ihr zugeordneten verwandten Positionen gelöscht.
 - e. Wenn Sie Angebotspositionshinweise hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen einer entsprechenden Angebotsposition und klicken Sie dann auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**.
 - f. Wenn Sie verwandte Artikel oder Serviceartikel zu einem Angebot hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines entsprechenden Artikels und klicken Sie dann auf das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen**. Das Popup-Fenster "Verwandte Artikel" wird angezeigt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem erforderlichen verwandten Artikel und klicken Sie auf "Zu Angebot hinzufügen".
Wenn für den Artikel keine verwandten Artikel konfiguriert sind, wird eine Nachricht angezeigt, die darauf hinweist, dass für den Artikel keine Beziehungen konfiguriert sind.
 - g. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf das Symbol **Komponenten anzeigen**. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung, die Menge, den Stückpreis, Anpassungen usw. Außerdem können Sie den Preis der Komponentenartikel des Paketartikels anpassen.

Anmerkung: Das Symbol **Komponenten anzeigen** wird nur angezeigt, wenn der Artikel ein Paketartikel ist.

Anmerkung: Der Stückpreis des übergeordneten Paketartikels und seiner Komponenten wird auf Grundlage der Strategie zur Paketpreisermittlung berechnet, die für den Artikel konfiguriert wurde. Der Stückpreis wird wie folgt angezeigt:

Wenn die Paketpreisermittlungsstrategie so konfiguriert wurde, dass der Preis des Paketartikels auf Basis der übergeordneten Paketposition berechnet wird, erfolgt im Anzeigebereich "Übergeordnet" nur die Anzeige des Preises für die übergeordnete Paketposition. In diesem Szenario werden der Stückpreis und die Positionssumme der Produktpositionen nicht angezeigt.

Die Schaltfläche "Positionsanpassungen" wird nur angezeigt, wenn eine manuelle Preisermittlungsregel zur Artikelposition hinzugefügt wurde.

- h. Führen Sie die folgenden Tasks aus, wenn der Artikel ein konfigurierbarer Paketartikel ist:
- i. Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf das Symbol **Neu konfigurieren**. Der Produktkonfigurator wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
- j. Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf das Symbol **Komponenten anzeigen**, um den Produktkonfigurator zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn Sie den Artikel weiterhin neu konfigurieren, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

- k. Wenn Sie einen Stilartikel eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" geöffnet.
 - l. Klicken Sie zum Anzeigen der Details eines Artikels, der zum Angebot hinzugefügt wird, auf den Hyperlink mit der Artikelbeschreibung. Die Anzeige "Artikeldetails" wird für den ausgewählten Artikel geöffnet.
7. Aktivieren Sie zum Verschieben eines Artikels auf die Registerkarte "Empfohlene Positionen" das Kontrollkästchen des entsprechenden Artikels auf der Registerkarte "Angebotspositionen" und klicken Sie dann auf "Zu Empfohlen schalten".
- Der ausgewählte Artikel wird automatisch in die Liste der empfohlenen Artikel verschoben und daher auf der Registerkarte "Angebotspositionen" nicht länger in der Artikelliste angezeigt.
8. Aktivieren Sie zum Verschieben eines Artikels auf die Registerkarte "Angebotspositionen" das Kontrollkästchen des entsprechenden Artikels und klicken Sie dann auf "In Angebot verschieben".
- Der ausgewählte Artikel wird automatisch in die Liste der Angebotsartikel verschoben und daher auf der Registerkarte "Empfohlene Positionen" nicht länger in der Artikelliste angezeigt.
9. Wenn Sie Anpassungen auf Positionsebene zu einem Artikel hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen des entsprechenden Artikels und klicken Sie dann auf "Positionsanpassungen hinzufügen". Das Popup-Fenster "Preis anpassen" wird angezeigt.
- Wenn Sie die Preisanpassungen ändern möchten, die zur Angebotsposition hinzugefügt wurden, klicken Sie auf das Symbol **Angebotspreis ändern** für die entsprechende Angebotsposition. Das Popup-Fenster "Preis anpassen" wird angezeigt.
10. Klicken Sie zum Anzeigen des Angebotspreises für ein anderes Preisermittlungsdatum auf das Symbol **Kalender** neben dem Feld "Preisermittlungsdatum" und wählen Sie das entsprechende Datum aus. Wenn

Sie das Angebot aktualisieren, wird der Angebotspreis für das ausgewählte Datum angezeigt. Das Preisermittlungsdatum eines Angebots ist das Datum, an dem das Angebot erstellt wurde.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Preis anpassen", um Anpassungen auf Kopfebene für ein Angebot auszuführen. Das Popup-Fenster "Preis anpassen" wird angezeigt.
12. Damit die Liste der Angebotsartikel eingegrenzt wird, die auf der Registerkarte "Angebotspositionen" oder "Empfohlene Positionen" angezeigt werden, klicken Sie im Anzeigebereich "Angebotspositionen suchen" auf den Hyperlink "Filterkriterien anzeigen".
Geben Sie im Feld "Produkte im Angebot suchen" die Artikel-ID oder die Artikelbeschreibung als Suchkriterien ein. Sie können auch weitere Kriterien angeben. Beispiel:
 - Alle Positionen – Sucht nach allen Artikeln, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.
 - Positionen mit ausstehender Genehmigung – Sucht nur nach den Artikeln, die mit den Suchkriterien übereinstimmen und deren Genehmigung noch aussteht.
13. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Angebotseingabe: Hinweise und Bedingungen" wird angezeigt.
14. Führen Sie die folgenden Tasks in der Anzeige "Angebotseingabe: Hinweise und Bedingungen" aus:
 - a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Zahlungsbedingung" die Zahlungsbedingung aus, die auf das Angebot angewendet werden soll. Mithilfe der Zahlungsbedingung wird der Zeitrahmen angegeben, der dem Kunden zur Bezahlung des fälligen Betrags eingeräumt wird, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Speditionsservice" den Speditionsservice für das Angebot aus. Der Speditionsservice ist der Serviceanbieter im Bereich Transportwesen, der für die Lieferung der im Angebot aufgeführten Produkte zuständig ist, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird.
 - c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Service-Level" den Service-Level für das Angebot aus. Der Service-Level bestimmt, wie der Auftrag ausgeführt wird, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird. Beachten Sie, dass die Versandgebühren auf Basis des gewählten Service-Levels abweichen können.
 - d. Klicken Sie neben dem Feld "Wunschliefertermin" auf das Symbol **Kalender**, um den Wunschliefertermin für das Angebot auszuwählen. Der Wunschliefertermin ist das Datum, zu dem die Lieferung der Produkte des Angebots angefordert wurde.
 - e. Geben Sie in das Textfeld "Versandanweisungen" die entsprechenden Versandanweisungen ein.
 - f. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zum Angebot anzeigen oder hinzufügen können.
15. Klicken Sie auf "Bestätigen", um das Angebot zu erstellen.

Angebotshinweise anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise zusätzliche Hinweise zu einem Angebot eingeben, die für zukünftige Verweise die verschiedenen auf das Angebot angewendeten Aktionen beschreiben. Die Angebotshinweise können entweder manuell eingegeben oder automatisch vom System generiert werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die zu einem Angebot gehörenden Hinweise anzuzeigen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Anzeige "Angebotseingabe: Hinweise und Bedingungen" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Hinweistyp filtern" einen Hinweistyp aus, um die einen bestimmten Hinweistyp betreffenden Hinweise anzuzeigen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Kontaktmethode filtern" eine Kontaktmethode aus, um die eine bestimmte Kontaktmethode betreffenden Hinweise anzuzeigen. Wählen Sie z. B. zum Anzeigen der Hinweise, die den Anruf eines Kunden betreffen, die Option "Telefon" als Kontaktmethode aus.
4. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität" aktiviert. Inaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität", wenn nur Hinweise mit hoher Priorität angezeigt werden sollen.
5. Im Feld "Hinweise erstellt von" ist das Kontrollkästchen "Benutzer" standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "System", um zusätzlich zu den manuell eingegebenen Hinweisen auch die vom System generierten Hinweise anzuzeigen.
6. Die Hinweise werden standardmäßig verkürzt und angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle Hinweise einblenden", um alle in der Anzeige "Angebotshinweise" aufgeführten Hinweise einzublenden.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Einblenden" neben dem verkürzten Hinweis, um den Hinweis einzublenden.

Angebotshinweise hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Angebot einen Hinweis hinzuzufügen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Angebotshinweise" in der Dropdown-Liste "Hinweistyp" den entsprechenden Hinweistyp aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus.
3. Geben Sie die Kontaktdetails in das Textfeld "K Kontaktdetails" ein, z. B. die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität als Hoch markieren", wenn der Hinweis eine hohe Priorität besitzt.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur für internen Benutzer", um den Hinweis für die interne Anzeige zu markieren.
6. Geben Sie den Text des Hinweises im bereitgestellten Platz ein.

7. Klicken Sie auf "Hinweis hinzufügen". Der Hinweis wird in der Anzeige "Angebotshinweise" hinzugefügt und angezeigt.

Anmerkung: Sie können Hinweise auf Paketkomponentenebene hinzufügen, wenn der Paketartikel als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, Hinweise zu Angeboten hinzuzufügen, die den aktuellen Status aufweisen, werden der Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" und die Schaltfläche "Hinweis hinzufügen" inaktiviert.

8. Klicken Sie auf "Schließen".

Preise anpassen

Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich den Preis der Artikel in einem Angebot anpassen, indem Sie neue Preisermittlungsregeln für die Artikel angeben. Sie können z. B. im Rahmen eines Werbeangebots einen Nachlass von 5 % auf alle Artikel des Angebots anbieten.

Wenn Sie den Preis von Artikeln eines Angebots anpassen, können Sie die Bewertung eines Kunden sowie die zum Berechnen der Bewertung verwendeten Kennzahlen anzeigen. Die Bewertung kann Ihnen beim Ermitteln der Anpassungen helfen, die am Preis von Artikeln in einem Angebot vorgenommen werden müssen.

Sie können sich auch auf die Advisorfunktion für Preisnachlässe beziehen, um sich für einen angemessenen Preis für einen Positionsartikel im Angebot zu entscheiden. Die Advisorfunktion für Preisnachlässe bietet eine grafische Darstellung der minimalen, maximalen und durchschnittlichen Nachlässe, die für den Artikel in der Vergangenheit gewährt wurden.

Anmerkung: Sie können die Advisorfunktion für Preisnachlässe nur für eine einzelne Artikelposition in einem Angebot anzeigen.

Anmerkung: Wenn Sie den Preis für mehrere Artikel in einem Angebot anpassen, können Sie keine Preisermittlungsregeln anzeigen oder entfernen, die auf die Artikel angewendet werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um für ein Angebot Anpassungen auf Kopf- oder Positionsebene auszuführen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie zur Preisanpassung für ein Angebot (Kopfebene) in der Anzeige "Angebotseingabe: Artikel hinzufügen" auf die Schaltfläche "Preis anpassen". Aktivieren Sie zum Anpassen der Preise von Angebotspositionen (Positionsebene) das Kontrollkästchen der entsprechenden Angebotsposition und klicken Sie auf die Schaltfläche "Positionsanpassungen hinzufügen". Das Popup-Fenster "Preis anpassen" wird angezeigt.

Anmerkung: Sie können auch die Preise von Angebotspositionen anpassen, indem Sie auf die Schaltfläche "Preis anpassen" klicken. Die Anpassungen werden auf die entsprechenden Angebotspositionen angewendet.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Anpassungen" eine Preisermittlungsregel aus und klicken Sie auf "Hinzufügen". Die Preisermittlungsregel wird

angezeigt. Geben Sie die anzuwendende absolute oder prozentuale Anpassung unter dem Feld "Anpassung" der entsprechenden Preisermittlungsregel ein.

Anmerkung: Sie können eine Preisermittlungsregel nur einmal hinzufügen. Klicken Sie zum Anzeigen der Details der Bewertung eines Kunden auf den Hyperlink "Details anzeigen", der sich neben dem Feld "Kundenbewertung" befindet. Das Popup-Fenster "Kundenbewertung" wird angezeigt. Sie können die Details des Kunden anzeigen, auf deren Basis die Bewertung berechnet wird, z. B. den Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den Umsatz des Vorjahres des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Vorjahres des Kunden usw.

- Der Hyperlink "Details anzeigen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.
- Der Hyperlink "Details anzeigen" ist inaktiviert, wenn keine Informationen zum Anzeigen der Kennzahlen verfügbar sind.

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Advisorfunktion für Preisnachlässe", um die Nachlässe anzuzeigen, die in der Vergangenheit auf einen Artikel angewendet wurden. Das Popup-Fenster "Advisorfunktion für Preisnachlässe" wird angezeigt. Sie können die folgenden Tasks im Popup-Fenster "Advisorfunktion für Preisnachlässe" ausführen:

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Branche", um die minimalen, maximalen und durchschnittlichen Anpassungen anzuzeigen, die für die Kunden bereitgestellt werden, die derselben Branche angehören wie der Kunde im Kontext.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Kategorie", um die minimalen, maximalen und durchschnittlichen Anpassungen anzuzeigen, die für die Artikel bereitgestellt werden, die derselben Kategorie angehören wie der ausgewählte Artikel.

Anmerkung: Wenn Sie im Angebot mehrere Artikelpositionen auswählen, wird die Schaltfläche "Advisorfunktion für Preisnachlässe" inaktiviert, um anzuzeigen, dass die Advisorfunktion für Preisnachlässe nur für eine einzelne Artikelposition und nicht für mehrere Positionen angezeigt werden kann.

3. Zum Löschen einer Preisermittlungsregel klicken Sie neben der Preisermittlungsregel auf das Symbol **Angebotsposition löschen**.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Angebotseingabe: Artikel hinzufügen" wird mit den aktualisierten Preisanpassungen auf Kopf- oder Positionsebene aktualisiert.

Angebot überarbeiten **Informationen zu diesem Vorgang**

Nachdem ein Angebot erstellt wurde, kann es durch eine Überarbeitung geändert oder in den ursprünglichen Zustand zurückversetzt werden, bevor es den Status "Akzeptiert" oder "Beauftragt" aufweist. Die Task "Angebot überarbeiten" stellt das Angebot für den Status "Erstellt" wieder her und entfernt für das Angebot vorhandene Genehmigungen. Auf diese Weise können Benutzer das Angebot ändern, wenn es intern oder vom Kunden abgelehnt wurde.

Wenn das überarbeitete Angebot eine Genehmigung erfordert, wird es so behandelt, als ob es nie über eine Genehmigung verfügt hätte.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot zu überarbeiten:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Angebot überarbeiten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebot überarbeiten" geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Informationen wie Angebotsname, Chancename, Status, Angebotseigner, Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.
3. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen". Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie das Angebot überarbeiten und die Details ändern können.

Angebot als neues Angebot kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise ein Angebot kopieren, das einer Chance zugeordnet ist, um ein neues Angebot und eine neue Chance zu erstellen. Ein Benutzer möchte z. B. möglicherweise die Artikelinformationen und Zahlungsdetails für ein vorhandenes Angebot für ein anderes Angebot und eine andere Chance verwenden.

Vorgehensweise

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Als neues Angebot kopieren" aus, um ein Angebot als neues Angebot zu kopieren. Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie ein neues Angebot erstellen können.

Angebot als alternatives Angebot kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie einem Kunden möglicherweise alternative Angebote anbieten. Angenommen, ein Kunde möchte z. B. 10 Computer kaufen. Ein Benutzer erstellt daraufhin ein Angebot für 10 Desktop-Computer und bietet einen Nachlass von 5 % auf die Angebotssumme. Damit der Kunde eine weitere Option zur Auswahl erhält, erstellt der Benutzer möglicherweise ein weiteres Angebot für fünf Desktop-Computer und fünf Laptops, wobei ein Nachlass von 7 % auf die Angebotssumme geboten wird.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot als alternatives Angebot zu kopieren:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Als alternatives Angebot kopieren" aus. Das Dialogfenster "Als alternatives Angebot kopieren" wird angezeigt.
2. Geben Sie eine Bezeichnung für das alternative Angebot in das Dialogfenster "Als alternatives Angebot kopieren" ein und klicken Sie auf "Bestätigen". Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie Artikel hinzufügen sowie Zahlungsbedingungen und Versanddetails usw. eingeben können.

Alternative Angebote anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Alternative Angebote sind voneinander unabhängige Angebote, die einer einzelnen Chance zugeordnet sind. Mithilfe alternativer Angebote werden dem Kunden unterschiedliche Optionen unterbreitet. Ein Kunde kann jedoch nur eine Option akzeptieren. Wenn ein Kunde z. B. Küchengeräte kaufen möchte, können Sie die folgenden Angebote als Alternative vorlegen:

- Angebot1 – Ein Mikrowellengerät mit einem Nachlass von 5 % und eine Kaffeemaschine mit einem Nachlass von 10 %.
- Angebot2 – Ein Mikrowellengerät mit einem Nachlass von 10 %, einen Geschirrspüler mit einem Nachlass von 5 % sowie ein Toaster und eine Kaffeemaschine mit einem Nachlass von jeweils 5 %.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um alternative Angebote anzuzeigen:

Vorgehensweise

Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Alternative Angebote anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Chance Details" geöffnet.

Problempositionen in Angeboten anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie eine Genehmigung für das Angebot anfordern, das Angebot einem Kunden vorlegen oder es in einen Auftrag umwandeln, werden Sie zur Anzeige "Problempositionen anzeigen" umgeleitet, in der Sie die Möglichkeit haben, die Problempositionen zu beheben, bevor Sie weiter fortfahren können.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Problempositionen in einem Angebot anzuzeigen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Problempositionen anzeigen" aus. Die Anzeige "Problempositionen anzeigen" wird geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Details wie Angebotsname, Chancename, Status, Angebotseigner, Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.
3. Im Anzeigebereich "Angebotspositionen" wird die Liste der Artikel angezeigt, bei deren Validierung ein Fehler aufgetreten ist.

4. Klicken Sie zum Anzeigen der Details der einzelnen Positionsartikel auf den entsprechenden Artikel. Daraufhin wird der Anzeigebereich "Positionsprobleme" geöffnet.
5. Doppelklicken Sie auf den Artikel im Anzeigebereich "Angebotspositionen", um das Angebot erneut zu öffnen und zu ändern. Der Assistent für die Angebotseingabe wird geöffnet, über den Sie Änderungen am Angebot vornehmen können, um die Probleme mit den Angebotspositionen zu beheben.
6. Klicken Sie auf "Schließen".

Angebotsgenehmigungen anfordern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einem Kunden ein Angebot nur vorlegen, wenn das Angebot den Status "Genehmigt" aufweist. Das Angebot erfordert auf Basis der Konfiguration möglicherweise eine Genehmigung.

- Wenn das Angebot gemäß Genehmigungsplan keine Genehmigung von den Genehmigern erfordert, ändern Sterling Call Center und Sterling Store den Status eines Angebots automatisch in "Genehmigt".
- Wenn das Angebot eine Genehmigung erfordert, muss das Angebot wie im Genehmigungsplan definiert von den Genehmigern genehmigt werden, bevor das Angebot einem Kunden vorgelegt wird.

Eine Genehmigung ist erforderlich, wenn mindestens eine der folgenden Bedingung erfüllt wird:

- Eines der Produkte in einem Angebot hält eine Genehmigungsregel nicht ein. Wenn z. B. eine Genehmigungsregel so konfiguriert ist, dass das Angebot bei jeder Änderung des Ablaufdatums des Angebots genehmigt werden muss. Wenn Sie in einem solchen Szenario das Ablaufdatum des Angebots ändern, muss das Angebot von den Genehmigern genehmigt werden, bevor Sie es dem Kunden vorlegen können.
- Die auf ein Angebot oder auf ein Produkt in einem Angebot unter der Regel zur manuellen Preisermittlung angewendeten Preisanpassungen überschreiten die für eine Regel konfigurierte maximale Preisnachlassbegrenzung. Wenn die maximale Preisnachlassbegrenzung für ein LCD-Fernsehgerät mit 32 Zoll unter der Regel zur manuellen Preisermittlung z. B. 5 % beträgt und Sie einem Kunden einen Nachlass von 7 % anbieten, muss das Angebot genehmigt werden, bevor es dem Kunden vorgelegt werden kann.

Anmerkung: Stellen Sie sicher, dass Sie alle erforderlichen Änderungen am Angebot vorgenommen haben, bevor Sie es zur Genehmigung senden. Nachdem ein Angebot zur Genehmigung vorgelegt wurde, können Sie daran keine Änderungen mehr vornehmen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Genehmigung für ein Angebot anzufordern:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Nächste Tasks" die Option "Genehmigung anfordern" aus. Die Anzeige "Genehmigung anfordern" wird geöffnet.

Anmerkung: Wenn bei einem der Artikel ein Fehler bei der Validierung auftritt, wird die Anzeige "Problempositionen anzeigen" mit einer Nachricht geöffnet, die darauf hinweist, dass das Angebot Probleme aufweist, die behoben werden müssen, bevor eine Anforderung zur Genehmigung erteilt wird.

Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Informationen wie Angebotsname, Chancename, Status, Angebotseigner, Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.

2. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen".
Wenn für das Angebot keine Genehmigung erforderlich ist, wechselt der Status des Angebots zu "Genehmigt".
Wenn das Angebot eine Genehmigung erfordert, wird die Anzeige "Genehmigungen" aufgerufen.

Angebotsgenehmigungen anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Genehmigungsübersicht für ein Angebot anzeigen, für das die Genehmigung aussteht. In der Genehmigungsübersicht wird eine Liste der Verstöße angezeigt, die Ihre Genehmigung erfordern. Wenn ein Angebot die Genehmigung mehrerer Genehmiger erfordert, wird außerdem der Status für die einzelnen Genehmiger angezeigt. Wenn ein Angebot z. B. die Genehmigung des Verkaufsleiters, des Verkaufsmanagers und des Leiters der Rechtsabteilung erfordert, können Sie den Status der Genehmigung für jeden dieser Benutzer anzeigen.

Bei der Anzeige der Genehmigungsübersicht für ein Angebot können Sie auch die Bewertung des Kunden sowie die dieser Bewertungsberechnung zugrunde liegenden Kennzahlen anzeigen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Genehmigung anzuzeigen und das Angebot zu genehmigen oder abzulehnen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Genehmigungen anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Genehmigungen" aufgerufen.
Klicken Sie zum Anzeigen der Details der Bewertung eines Kunden auf den Hyperlink "Details anzeigen", der sich neben dem Feld "Kundenbewertung" befindet. Das Popup-Fenster "Kundenbewertung" wird angezeigt. Sie können die Details des Kunden anzeigen, auf deren Basis die Bewertung berechnet wird, z. B. den Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den Umsatz des Vorjahres des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Vorjahres des Kunden usw.
 - Der Hyperlink "Details anzeigen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.
 - Der Hyperlink "Details anzeigen" ist inaktiviert, wenn keine Informationen zum Anzeigen der Kennzahlen verfügbar sind.

Im Anzeigebereich "Genehmigungsprotokoll" wird eine Liste der in den Genehmigungsprozess einbezogenen Genehmiger und der Status der Genehmigung für die einzelnen Genehmiger angezeigt. Wenn Sie ein dem Angebot zugeordneter Genehmiger sind, wird die Zeile mit Ihrem Namen und Ihrem Team automatisch ausgewählt.

Im Anzeigebereich "Genehmigungspflichtige Verletzungen" wird eine Liste der zu genehmigenden Verletzungen auf Header- und Positionsebene angezeigt.

2. Klicken Sie zum Anzeigen der Details einer bestimmten Verletzung auf den Hyperlink <Verletzungen>. Das Popup-Fenster "Genehmigungspflichtige Verletzungen" wird angezeigt.

Hier bezieht sich <Verletzungen> auf die Verletzungen auf Header- oder Positionsebene.

Folgende Informationen werden im Popup-Fenster "Genehmigungspflichtige Verletzungen" angezeigt:

- Regelname und Regelbeschreibung für die Verletzung.
- Im Anzeigebereich "Position mit Regelverletzung" die Details zu den Positionen, die die Regel verletzt haben, z. B. der Stückpreis der Artikel, die auf die Artikel angewendeten Anpassungen usw.
- Im Anzeigebereich "Positionssummen" die Positionssumme, auf die Position angewendete Anpassungen, die Gewinnspanne usw.

3. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Genehmigungspflichtige Verletzungen" zu schließen und die Anzeige "Genehmigungen" wieder zu öffnen.

Im Anzeigebereich "Preisermittlungsübersicht" werden folgende Informationen angezeigt: Zwischensumme des Angebots, auf das Angebot angewendete Preisanpassungen, Versandkosten, auf das Angebot angewendete Steuern, Gesamtsumme des Angebots und die über das Angebot erzielte Gewinnspanne, wenn das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wird.

4. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
5. Klicken Sie zum Genehmigen eines Angebots auf "Genehmigen". Die Anzeige "Genehmigungen" wird aktualisiert und der Status des Angebots wechselt zu "Genehmigt".
6. Klicken Sie auf "Ablehnen", um ein Angebot abzulehnen. Das Popup-Fenster "Grund für Ablehnung" wird angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Hinweise zur Erläuterung ein, warum Sie das Angebot ablehnen und klicken Sie auf "Schließen". Die Anzeige "Genehmigungen" wird aktualisiert und der Status des Angebots wechselt zu "Abgelehnt".
7. Klicken Sie auf "Schließen".

Angebote mit ausstehender Genehmigung anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können alle Angebote anzeigen, für die Ihre Genehmigung aussteht, wenn Sie Teil des Genehmigungsprozesses sind. aDamit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Angebote anzuzeigen, für die Ihre Genehmigung aussteht:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Von mir noch nicht genehmigte Angebote" aus. Die Anzeige "Von mir noch nicht genehmigte Angebote" wird geöffnet.

Anmerkung: Wenn keine Angebote vorhanden sind, für die Ihre Genehmigung erforderlich ist, wird eine Nachricht angezeigt, dass keine Angebote mit ausstehender Genehmigung vorhanden sind.

Im Anzeigebereich "Von mir noch nicht genehmigte Angebote" werden Details wie Angebotsname, Kundennamen, Angebotseigner und Ablaufdatum des Angebots angezeigt.

Wenn Sie auf ein Angebot doppelklicken, wird die Anzeige "Genehmigungen" für das ausgewählte Angebot aufgerufen.

2. Klicken Sie auf "Schließen".

Kunden ein Angebot vorlegen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem alle erforderlichen Genehmigungen für ein Angebot eingeholt wurden, können Sie das Angebot dem Kunden vorlegen, für den das Angebot erstellt wurde, sodass der Kunde sein Feedback abgeben kann.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Kunden ein Angebot vorzulegen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Dem Kunden vorlegen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Dem Kunden vorlegen" geöffnet.
2. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen". Der Status des Angebots wechselt zu "Angeboten".

Angebote im Namen eines Kunden annehmen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Angebot im Namen eines Kunden annehmen. Ein Kunde stimmt z. B. allen im Angebot aufgeführten Bedingungen zu und möchte, dass das Angebot verarbeitet wird, damit er den Auftrag für die Artikel im Angebot erteilen kann.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot im Namen eines Kunden anzunehmen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Nächste Tasks" die Option "Angebot annehmen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebot annehmen" geöffnet.

Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Informationen wie der Angebotsname, der Chancename, der Angebotsstatus, der Angebotseigner, das Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.

2. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen im Anzeigebereich "Hinweise zu Angebot hinzufügen" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen". Der Status des Angebots wechselt zu "Angenommen".

Angebote im Namen eines Kunden ablehnen **Informationen zu diesem Vorgang**

Nachdem ein Angebot einem Kunden vorgelegt wurde, können Sie es im Namen des Kunden ablehnen. Wenn ein Kunde z. B. ein Angebot auf Basis des Angebotspreises ablehnen möchte, können Sie das Angebot im Namen des Kunden ablehnen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot im Namen eines Kunden abzulehnen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Nächste Tasks" die Option "Angebot ablehnen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebot zurücknehmen" geöffnet.
Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Informationen wie der Angebotsname, der Chancename, der Angebotsstatus, der Angebotseigner, das Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.
2. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen im Anzeigebereich "Hinweise zu Angebot hinzufügen" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen". Der Status des Angebots wechselt zu "Abgelehnt".

Ergebnisse

Nachdem ein Angebot abgelehnt wurde, müssen Sie das Angebot nachbessern, wenn Sie erneut an dem Angebot arbeiten möchten. Sie können z. B. den Angebotspreis ändern, um dem Kunden einen besseren Preis für die im Angebot enthaltenen Produkte vorzulegen.

Unverbindliche Angebote erstellen **Informationen zu diesem Vorgang**

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise aus einem verbindlichen Angebot ein unverbindliches Angebot generieren und es einem Kunden senden. Sie können z. B. ein unverbindliches Angebot im PDF-Format ausgeben und es als Anhang per E-Mail an den Kunden senden.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein unverbindliches Angebot zu erstellen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Angebot erstellen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebot erstellen" geöffnet.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Vorlage für unverbindliche Angebote" die Vorlage zum Erstellen des unverbindlichen Angebots aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Format für unverbindliche Angebote" das Format aus, in dem das unverbindliche Angebot ausgegeben werden soll.
4. Geben Sie in das Textfeld "Titel des unverbindlichen Angebots" einen Titel für das unverbindliche Angebot ein.
5. Geben Sie in das Textfeld "Grußformel" die Grußformel für den Kunden ein, z. B. Herr, Frau usw.
6. Geben Sie in das Textfeld "Anfangsanmerkungen" einige Wörter ein, die den Zweck des unverbindlichen Angebots erläutern.
7. Geben Sie im Feld "Schlussanmerkungen" die Schlussanmerkungen ein, z. B. "Vielen Dank", "Ich freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören" usw.
8. Geben Sie in das Textfeld "Schlussformel" die Wörter ein, mit denen das unverbindliche Angebot abgeschlossen werden soll, z. B. "Mit freundlichen Grüßen", "Mit besten Grüßen" usw.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Untergeordnete Positionen im Angebot anzeigen", um die Komponenten eines Paketartikels in das unverbindliche Angebot einzubeziehen.
10. Aktivieren Sie im Anzeigebereich "In Druck aufnehmen" die Kontrollkästchen, die den Attributen entsprechen, die Sie in das unverbindliche Angebot einbeziehen möchten.
11. Klicken Sie auf "Generieren". Das unverbindliche Angebot wird in einem Browserfenster angezeigt.

Ergebnisse

In Abhängigkeit von der Konfiguration können Sie die folgenden Tasks ausführen:

- Das unverbindliche Angebot direkt auf einem Drucker drucken.
- Das unverbindliche Angebot in dem Format anzeigen, das in der Konfiguration festgelegt wurde.
- Das unverbindliche Angebot an einer bestimmten Speicherposition speichern.

Verbindliches Angebot in Auftrag umwandeln Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde ein Angebot in seiner aktuellen Form akzeptiert hat, soll das Angebot möglicherweise von einem Benutzer in einen Auftrag umgewandelt werden.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Anmerkung: Sie können ein Angebot nur in einen Auftrag umwandeln, nachdem das Angebot vom Kunden akzeptiert wurde.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot in einen Auftrag umzuwandeln:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Nächste Tasks" die Option "Verbindliches Angebot in Auftrag umwandeln" aus. Die Anzeige "Verbindliches Angebot bestätigen: Zahlungsbestätigung" wird geöffnet.
2. Wenn ein Auftrag für einen vorhandenen Kunden erstellt wird, können Sie die für diesen Kunden verfügbaren Zahlungsweisen im Anzeigebereich "Zahlungsweisen" anzeigen. (Die Standardzahlungsweisen sind im Anzeigebereich bereits ausgewählt). Wenn Sie eine andere Zahlungsweise anwenden möchten, wählen Sie die entsprechende Zahlungsweise aus der verfügbaren Liste aus oder fügen Sie eine neue Zahlungsweise zu.
3. Im Anzeigebereich "Preisermittlungsübersicht" werden entsprechende Informationen angezeigt, z. B. die Zwischensumme, Preisanpassungen, Versandgebühren, Steuern usw.
4. Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" wird die Rechnungsadresse für das Angebot angezeigt.
5. Im Anzeigebereich "Versandadresse" wird die Versandadresse für das Angebot angezeigt.
6. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zum Angebot anzeigen oder hinzufügen können.
Die mit hoher Priorität markierten Hinweise werden im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" angezeigt.
7. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Wenn die Zahlungsweise für das Angebot nicht über ausreichend Guthaben verfügt, um den Auftrag auszuführen, wird eine Warnnachricht angezeigt, die darauf hinweist, dass die Zahlungsweise nicht über ausreichend Guthaben verfügt und der Auftrag daher zurückgestellt wird, bis ausreichend Guthaben bereitgestellt wurde.

Angebote zurücknehmen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Angebot einem Zweck nicht länger dient, können Sie das Angebot zurücknehmen. Wenn Sie z. B. versehentlich ein Angebot erstellen, können Sie dieses Angebot zurücknehmen.

Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Angebot zurückzunehmen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Angebote/Chancen" die Option "Angebot zurücknehmen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Angebot zurücknehmen" geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Angebotsdetails" werden Informationen wie der Angebotsname, der Chancename, der Status, der Angebotseigner, das Ablaufdatum für das Angebot usw. angezeigt.
3. Wählen Sie im Anzeigebereich "Grund" einen Ursachencode in der Dropdown-Liste der Ursachencodes aus.

4. Klicken Sie zum Anzeigen oder Hinzufügen von Hinweisen auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Das Popup-Fenster "Angebotshinweise" wird angezeigt, in dem Sie Hinweise zu den Angeboten anzeigen oder hinzufügen können.
5. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Angebotsübersicht" wird geöffnet, wobei der Status zu "Verlassen" gewechselt ist.

Ausführungstasks ausführen

Ausführungsoptionen ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde eine Änderung der Ausführungsoptionen für einen Artikel anfordert, können Sie die Ausführungsoptionen gemäß der Anforderung ändern. Nachdem der Kunde z. B. einen Auftrag mit der Option "Lieferung" erteilt hat, entscheidet er sich möglicherweise dazu, die Artikel in einem nahe gelegenen Geschäft abzuholen. In solchen Fällen können Sie die Ausführungsoptionen gemäß der Anforderung ändern. Diese Task wird ebenfalls verwendet, wenn ein Kunde die Lieferadresse für eine Auftragsposition ändern möchte. Zum Ändern der Ausführungsoptionen müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So ändern Sie die Ausführungsoptionen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Ausführung" die Option "Ausführungsoptionen ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" geöffnet.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erweiterte Servicegruppierung durchführen", um die Auftragspositionen zu gruppieren, damit sichergestellt wird, dass für die verschiedenen Services Termine verfügbar sind, und klicken Sie dann auf "Weiter".

Anmerkung: Das Kontrollkästchen "Erweiterte Servicegruppierung durchführen" wird in der Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" nur angezeigt, wenn Liefer- oder Serviceauftragspositionen bzw. beide vorhanden sind und Sie über die Berechtigungen zum Ausführen der Task "Lieferungs- und Servicegruppierung" verfügen.

3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Artikel, deren Ausführungsoptionen Sie ändern möchten.
 - Wenn Sie die Ausführungsoptionen für alle Artikel im Auftrag ändern möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Alle auswählen".
 - Das voraussichtliche Datum der Ausführung für die Auftragspositionen wird in der Spalte "Voraussichtlicher Termin" angezeigt. Der voraussichtliche Termin für:
 - Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Kunde den Artikel in einem Geschäft abholen kann.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Artikel im Warenlager versandt wird.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Artikel im Warenlager versandt wird.

Das voraussichtliche Datum der Ausführung wird für die Auftragspositionen in folgenden Situationen nicht angezeigt:

- Der angeforderte Abholdatum ist nicht vorhanden.

- Der Arbeitsauftragstermin wird nicht erstellt.

Anmerkung: Wenn Sie die Ausführungsoption für einen übergeordneten Paketartikel ändern, der als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist, wird die Ausführungsmethode für die Komponentenpositionen automatisch für die Änderung ausgewählt.

Bei einem übergeordneten Paketartikel, der als "Zusammen versenden" konfiguriert ist, wird nur der übergeordnete Paketartikel angezeigt.

Anmerkung: Wenn Sie die Ausführungsoption für einen übergeordneten Artikel mit verwandten Positionen ändern möchten, wird die Ausführungsmethode für die verwandten Positionen automatisch für die Änderung ausgewählt. Sie können die Kontrollkästchen der entsprechenden verwandten Positionen inaktivieren, deren Ausführungsoption Sie nicht ändern möchten.

Anmerkung: Die kürzlich hinzugefügten Auftragspositionen werden durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

Anmerkung: Alle Auftragspositionen, die Streckenpositionen zugeordnet sind, werden inaktiviert.

4. Wählen Sie die entsprechende Ausführungsmethode aus.
5. Wenn der Kunde Artikel im Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Ausführungsmethode "Abholung" aus.
 - a. Wählen Sie das Land oder die Region, in dem/der sich das Geschäft befindet, in der Dropdown-Liste aus.
 - b. Geben Sie die Postleitzahl oder den Ort sowie das Bundesland bzw. den Kanton ein.
 - c. Klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" aufgerufen.
 - d. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus und klicken Sie auf "Anwenden".
 - e. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn der Kunde den Versand der Artikel gewählt hat:
 - a. Wählen Sie die Ausführungsmethode "Versand" aus. Die Versandadresse muss eingegeben werden.
 - b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".

Anmerkung: Eine Ausführungsmethode kann nur ausgewählt werden, wenn der Artikel die ausgewählte Ausführungsmethode unterstützt.

- d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Service" den entsprechenden Speditionsservice aus, den der Kunde für die Lieferung des Artikels angefordert hat.
- e. Klicken Sie auf "Anwenden".

- f. Wenn Sie die Kundenidentifizierung bei der Auftragserfassung überspringen, müssen Sie für alle zu versendenden oder zu liefernden Auftragspositionen eine Adresse eingeben.
- g. Klicken Sie auf "Weiter".
- h. Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird geöffnet, über die Sie die gesamte Konfiguration sowie die Ausführungsweise für den Auftrag anzeigen und ändern können.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur aufgerufen, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

- i. Klicken Sie auf "Weiter".
 - j. Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" aufgerufen.
 - k. Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn der Kunde die Übergabe an seiner Tür gewählt hat:
- a. Wählen Sie die Ausführungsmethode "Lieferung" aus. Die Lieferadresse muss eingegeben werden.
 - b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration wird die Ausführungsoption angezeigt. Weitere Informationen zum Anzeigen der Ausführungsoptionen "Versand" und "Lieferung" als separate Optionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Anmerkung: Sie können jede Auftragsposition mit zugeordneter Ausführungsmethode "Lieferung" ändern, bis die Lieferposition versandt wird.

- d. Wenn Sie die Kundenidentifizierung bei der Auftragserfassung übersprungen haben, geben Sie die Adresse für alle zu liefernden Auftragspositionen ein.
- e. Klicken Sie auf "Weiter".
- f. Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" aufgerufen.
- g. Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Ausführungsmethode für einen Artikel zu ändern, wird die Fehlermeldung "Auftrag kann im aktuellen Status nicht geändert werden" aufgerufen und die Auftragsposition in Rot angezeigt.

8. Wenn der Kunde die Adresse für die bereitgestellte Auftragsposition ändern möchte:

- a. Wählen Sie alle Servicepositionen in der Liste aus. Daraufhin wird der Anzeigebereich "Servicepositionen" angezeigt.
- b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
- c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
- d. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.

Übersicht über die Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Ausführungsübersicht" bietet Informationen zur Art und Weise, wie ein Auftrag ausgeführt wird. Sie können die Details eines Auftrags anzeigen, z. B. die zuletzt hinzugefügten Auftragspositionen, Geschenkartikel, Artikel mit geöffneter Verpackung, verwandte Artikel usw. Sie können Auftragspositionen basierend auf der Ausführungsmethode gruppieren. Zum Ändern der Ausführungsoptionen müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Anmerkung: Wenn der übergeordnete Paketartikel als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist, werden die Paketkomponentenartikel unter dem übergeordneten Paketartikel angezeigt.

Auf Basis der Konfiguration können Sie entweder die Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" oder "Erweiterte Ausführungsübersicht" aufrufen.

Übersicht über die einfache Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" zeigt die Ausführungsübersicht für die Auftragspositionen an, die auf Basis der Versandadressen gruppiert werden.

Im Anzeigebereich "Versandübersicht" können Sie die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen:

- Die Adresse, an die der Versand des Artikels erfolgt, wird im Headerfenster angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenkartikel ist und vom Empfänger des Geschenks abgeholt oder an diesen versandt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Bild des Artikels wird angezeigt.
- In der Spalte "Artikel" werden die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID angezeigt.

Anmerkung: Kürzlich hinzugefügte Auftragspositionen werden durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

- In der Spalte "Menge" wird die Menge der Auftragsposition angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt verfügbar ist. Wenn der Artikel nicht verfügbar ist, wird die Spalte rot hervorgehoben.
- In der Spalte "Service-Level" wird der Speditionsservice für den Artikel angezeigt. Wählen Sie einen anderen Speditionsservice in der Dropdown-Liste aus, um den Speditionsservice zu ändern.

Anmerkung: Wenn Sie den Speditionsservice ändern, wird der voraussichtliche Liefertermin aktualisiert, um die Änderung darzustellen.

- In der Spalte "Voraussichtlicher Termin" wird der voraussichtliche Liefertermin des Artikels angezeigt. Der voraussichtliche Termin für:
 - Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Kunde den Artikel in einem Geschäft abholen kann.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Kunde den Artikel voraussichtlich erhalten kann.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Kunde den Artikel voraussichtlich erhalten kann.
- Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste aus:
 - In Abholung ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für die Stornierung ausgewählt ist, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Stornierung ausgewählt.

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Paketposition storniert wird, werden alle Positionen der Komponente automatisch storniert.

Wenn Sie die Aktion von "Versand" in "In Abholung ändern" ändern, gelangen Sie zur Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" zurück, wobei das Kontrollkästchen für jede geänderte Auftragsposition automatisch vom System aktiviert wird.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für die ausgewählten Artikel zu ändern. Aktivieren Sie das Kästchen für den Artikel, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.

Anmerkung: Wenn Sie im Anzeigebereich "Versandübersicht" einen Artikel auswählen, der über verwandte Artikel verfügt, werden alle mit dem übergeordneten Artikel versandten verwandten Artikel automatisch ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Weiter", um die Anzeige "Zahlung bestätigen" aufzurufen, die die zum Auftrag gehörenden Zahlungsdetails enthält.

Im Anzeigebereich "Abholungsübersicht" werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Der Versandknoten wird im Headerfenster angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenkartikel ist und vom Empfänger abgeholt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Bild des Artikels wird angezeigt.

- In der Spalte "Artikel" werden die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID angezeigt.

Anmerkung: Kürzlich hinzugefügte Auftragspositionen werden durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

- In der Spalte "Menge" wird die Menge des Artikels angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt im Versandknoten verfügbar ist.
- Die Spalte "Bevorzugtes Datum" enthält das Datum, an dem der Kunde den Artikel vorzugsweise abholt. Klicken Sie auf das Symbol **Kalender**, um das bevorzugte Datum für die Abholung des Artikels zu ändern. In dem Kalender werden die Termine für das ursprüngliche Versanddatum des Produkts angezeigt. Wenn das Versanddatum für das Produkt leer ist, werden im Kalender keine Termine angezeigt.
- Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste aus:
 - In Versand ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Wenn Sie die Aktion von "Abholung" in "In Versand ändern" ändern, gelangen Sie zur Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" zurück, wobei das Kontrollkästchen für jede geänderte Auftragsposition automatisch vom System aktiviert wird.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für den ausgewählten Artikel zu ändern. Aktivieren Sie das Kästchen für den Artikel, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standort des Geschäfts ändern", um das Geschäft auszuwählen, in dem Sie die Artikel abholen möchten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Artikel, den Sie in einem anderen Geschäft abholen möchten.

Anmerkung: Wenn Sie im Anzeigebereich "Abholungsübersicht" einen Artikel auswählen, der über verwandte Artikel verfügt, werden alle mit dem übergeordneten Artikel abgeholten verwandten Artikel automatisch ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Weiter", um die Anzeige "Zahlung bestätigen" aufzurufen, die die zum Auftrag gehörenden Zahlungsdetails enthält.

Anmerkung: Wenn Sie auf die Schaltfläche "Weiter" klicken, werden für alle nicht terminierten und nicht reservierten Positionen und Mengen Reservierungen erstellt. Wenn einige Artikelmengen nicht verfügbar sind und eine Reservierung nicht komplett erstellt werden kann, gelangen Sie zur Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" zurück, auf der die nicht verfügbaren Positionen hervorgehoben sind.

Anmerkung: Wenn in der Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" Änderungen vorgenommen werden, wird die Anzeige aktualisiert, um die aktualisierten Informationen darzustellen.

Übersicht über die erweiterte Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Erweiterte Ausführungsübersicht" zeigt die Ausführungsübersicht für die Auftragspositionen an, die auf Basis der Versandoptionen, Versandadressen und des Liefertermins gruppiert wurden.

Im Anzeigebereich "Versandübersicht" können Sie die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen:

- Wählen Sie die entsprechende Versandoption aus, die zum Ausführen der Auftragspositionen verwendet werden soll:
 - Zu möglichst wenigen Sendungen gruppieren: Wählen Sie diese Option aus, um die Auftragsausführung derart zu optimieren, dass die Artikel in so wenig Sendungen wie möglich versandt werden, um die Versandkosten zu verringern.
 - Schneller. Verfügbare Artikel in bestimmten Zeiträumen gruppieren, führt evtl. zu zusätzlichen Gebühren: Wählen Sie diese Option aus, um die Auftragsausführung derart zu optimieren, dass die in bestimmten Zeiträumen verfügbaren Artikel zusammen versandt werden.

Anmerkung: Diese Option wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

- Am schnellsten. Artikel bei Verfügbarkeit sofort versenden, führt evtl. zu zusätzlichen Gebühren: Wählen Sie diese Option aus, um die Auftragsausführung derart zu optimieren, dass die Artikel versandt werden, sobald sie verfügbar sind. Dies kann zu höheren Versandkosten führen.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Versandoption zu ändern, werden die Versandoptionen nicht angezeigt.

Anmerkung: Nachdem Sie eine Versandoption ausgewählt haben, wird die Anzeige aktualisiert, um die aktualisierten Informationen darzustellen.

- Im Anzeigebereich "Nicht verfügbare Positionen" werden die Details der Auftragspositionen angezeigt, für die kein Bestand verfügbar ist.
- Im Headerfenster werden die Adresse, an die die Artikel versandt werden, und der voraussichtliche Liefertermin angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenkartikel ist und vom Empfänger abgeholt oder an diesen versandt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Bild des Artikels wird angezeigt.
- In der Spalte "Artikel" werden die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID angezeigt.

Anmerkung: Kürzlich hinzugefügte Auftragspositionen werden durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

- In der Spalte "Menge" wird die Menge der Auftragsposition angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der

übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem der Artikel verfügbar ist.
- In der Spalte "Anz. der Sendungen" wird die Anzahl der Sendungen angezeigt, in die die Auftragsposition einbezogen ist.
 - Klicken Sie auf das Symbol **Sendungen kombinieren**, um die Sendungen, in denen die Auftragsposition einbezogen ist, zu einer Sendung zu kombinieren. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird die zum Auftrag gehörende Gesamtmenge gleichzeitig versandt. Deshalb werden die Artikel auch dann, wenn einige für diese Auftragsposition vorhandene Artikel früher versandt werden könnten, nicht versandt, bis die zur Auftragsposition gehörende Gesamtmenge verfügbar ist.

Anmerkung: Wenn eine Auftragsposition in mehrere Sendungen aufgeteilt ist und Sie eine Sendung auswählen, werden alle Sendungen ausgewählt, in denen die Auftragsposition einbezogen ist.

- Klicken Sie auf das Symbol **Auftragsposition aufteilen**, um die Auftragsposition in verschiedene Sendungen aufzuteilen. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, werden die Artikel für die Auftragsposition versandt, sobald sie verfügbar sind. Dies kann jedoch zu höheren Versandkosten führen.
Klicken Sie zum Speichern der Änderungen auf "Speichern und aktualisieren".
- In der Spalte "Wunschdatum" wird der Wunschlieferttermin für den Artikel angezeigt.
- Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste aus:
 - In Abholung ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für die Stornierung ausgewählt ist, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Stornierung ausgewählt.

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Paketposition storniert wird, werden alle Positionen der Komponente automatisch storniert.

Wenn Sie die Aktion von "Versand" in "In Abholung ändern" ändern, gelangen Sie zur Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" zurück, wobei das Kontrollkästchen für jede geänderte Auftragsposition automatisch vom System aktiviert wird.

- Wenn bereits Auftragspositionen freigegeben wurden, können Sie die Details dieser Auftragspositionen anzeigen. Klicken Sie zum Anzeigen der freigegebenen Auftragspositionen auf den Hyperlink "In Bearbeitung befindliche/verarbeitete Positionen anzeigen". Das Popup-Fenster "In Bearbeitung befindliche/verarbeitete Artikel" wird mit den Details der freigegebenen Auftragspositionen angezeigt.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für die ausgewählten Artikel zu ändern. Aktivieren Sie das Kästchen für den Artikel, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Positionsoptionen ändern", um den Service-Level und den Wunschlieferttermin für eine Auftragsposition zu ändern. Das Popup-Fenster mit den Optionen für die Auftragsposition wird angezeigt.

So ändern Sie den Service-Level und den Wunschliefertermin:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste für Service-Level den Speditionsservice für die Auftragsposition aus.
2. Geben Sie im Feld "Wunschliefertermin" entweder den Wunschliefertermin ein oder wählen Sie ein Datum aus. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie den Monat, das Jahr und den Tag aus.
3. Klicken Sie auf "Anwenden".
4. Klicken Sie auf "Speichern und aktualisieren".

Anmerkung: Wenn die Auftragsposition in mehreren Sendungen versandt wird, werden der Service-Level und der Wunschliefertermin für alle Einheiten geändert, die zu dieser Auftragsposition gehören.

Anmerkung: Wenn Sie im Anzeigebereich "Versandübersicht" einen Artikel auswählen, der über verwandte Artikel verfügt, werden alle mit dem übergeordneten Artikel versandten verwandten Artikel automatisch ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen", über die Sie die Zahlungsdetails für einen Auftrag anzeigen können, wird geöffnet.

Im Anzeigebereich "Abholungsübersicht" werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Der Versandknoten wird im Headerfenster angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenkartikel ist und vom Empfänger abgeholt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Bild des Artikels wird angezeigt.
- In der Spalte "Artikel" werden die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID angezeigt.

Anmerkung: Kürzlich hinzugefügte Auftragspositionen werden durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

- In der Spalte "Menge" wird die Menge des Artikels angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt im Versandknoten verfügbar ist. Wenn die Artikel nicht verfügbar sind, wird die Spalte rot hervorgehoben.
- Die Spalte "Bevorzugtes Datum" enthält das Datum, an dem der Kunde den Artikel vorzugsweise abholt. Klicken Sie auf das Symbol **Kalender**, um das bevorzugte Datum für die Abholung des Artikels zu ändern. In dem Kalender werden die Termine für das ursprüngliche Versanddatum des Produkts angezeigt. Wenn das Versanddatum für das Produkt leer ist, werden im Kalender keine Termine angezeigt.

- Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste aus:
 - In Versand ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Wenn Sie die Aktion von "Abholung" in "In Versand ändern" ändern, gelangen Sie zur Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" zurück, wobei das Kontrollkästchen für jede geänderte Auftragsposition automatisch vom System aktiviert wird.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für den ausgewählten Artikel zu ändern. Aktivieren Sie das Kästchen für den Artikel, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standort des Geschäfts ändern", um das Geschäft auszuwählen, in dem Sie die Artikel abholen möchten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Artikel, den Sie in einem anderen Geschäft abholen möchten.

Anmerkung: Wenn Sie im Anzeigebereich "Abholungsübersicht" einen Artikel auswählen, der über verwandte Artikel verfügt, werden alle mit dem übergeordneten Artikel abgeholten verwandten Artikel automatisch ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Weiter", um die Anzeige "Zahlung bestätigen" aufzurufen, die die zum Auftrag gehörenden Zahlungsdetails enthält.

Anmerkung: Wenn Sie in der Anzeige "Erweiterte Ausführungsübersicht" auf die Schaltfläche "Weiter" klicken, werden für alle nicht terminierten und nicht reservierten Positionen und Mengen Reservierungen erstellt. Wenn einige Artikelmengen nicht verfügbar sind und eine Reservierung nicht komplett erstellt werden kann, gelangen Sie zur Anzeige "Erweiterte Ausführungsübersicht" zurück, auf der die nicht verfügbaren Positionen hervorgehoben sind.

Übersicht über die Lieferungs- und Servicegruppierung

Bei einem komplexen Auftrag, der viele Produkte, bereitgestellte Services und Lieferservices betrifft, erweist sich die Terminplanung für diese Aufträge über die Anzeigen zur Terminplanung der Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store als schwieriger.

Zur Vereinfachung kann die Anzeige "Lieferungs- und Servicegruppierung" verwendet werden. Über diese Anzeige können Sie Produkte und Services auswählen und sie einer Gruppe zuweisen, bevor Sie einen Termin auswählen. Sie können neue Gruppen erstellen, mehrere Gruppen zusammenführen sowie Positionen zu den vorhandenen Gruppen hinzufügen oder aus ihnen entfernen.

Die Anzeige "Lieferungs- und Servicegruppierung" bietet eine Übersicht über alle Arbeitsaufträge und Termine, die zu einem Auftrag gehören. Alle Arbeitsaufträge, die dieselbe Versandadresse aufweisen, werden in einem einzelnen Adressfenster gruppiert. Wenn die Auftragspositionen keiner Gruppe zugewiesen sind und das erste Mal auf die Anzeige "Lieferungs- und Servicegruppierung" zugegriffen wird, werden alle Auftragspositionen automatisch einer Standardgruppe zugewiesen.

Anmerkung: Stornierte Arbeitsaufträge werden nicht in der Anzeige "Lieferungs- und Servicegruppierung" angezeigt.

Wenn Sie einem Auftrag eine neue Auftragsposition hinzufügen, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

- Die neue Auftragsposition wird in einem neuen Adressfenster zu einem neuen Arbeitsauftrag hinzugefügt.
- Die neue Auftragsposition wird zu einem vorhandenen Arbeitsauftrag hinzugefügt.

Neue Gruppe erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie eine neue Gruppe

Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Auftragspositionen, die Sie in eine neue Gruppe einbeziehen möchten.
2. Wählen Sie die Option "Neue Gruppe erstellen" aus dem Anzeigebereich "Gruppenauswahl" aus.
3. Klicken Sie auf "Anwenden".

Auftragspositionen zu vorhandenen Gruppen hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie Auftragspositionen zu einer Gruppe hinzu

Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Auftragspositionen, die Sie in eine vorhandene Gruppe einbeziehen möchten.
2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Gruppenauswahl" die Option "Positionen(en) zu Gruppe hinzufügen" aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Gruppennummern die Gruppennummer aus, der Sie die Auftragspositionen zuordnen möchten.
4. Klicken Sie auf "Anwenden".

Anmerkung: Ein Artikel in einem Auftrag, z. B. Artikel A, unterstützt die Ausführungsmethode "Lieferung" auf Basis der konfigurierten Regeln nur, wenn die Methode von einem anderen Artikel desselben Auftrags, z. B. Artikel B, unterstützt wird. In solchen Fällen können für diese beiden Artikel keine unterschiedlichen Gruppen erstellt werden. Wenn Sie versuchen, unterschiedliche Gruppe zu erstellen, wird ein Fehler angezeigt, der angibt, dass einige Auftragspositionen (hier Artikel A) nicht mit einer gültigen Lieferposition gruppiert sind.

Serviceanweisungen ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde eine Änderung der Serviceanweisungen für einen Artikel anfordert, können Sie die Serviceanweisungen gemäß der Anforderung ändern. Wenn der Kunde z. B. zum Lieferzeitpunkt nicht zu Hause ist, kann er anfordern, dass die Artikel an der Hintertür abgelegt werden. Sie können die Serviceanweisungen entsprechend ändern. Zum Ändern der Serviceanweisungen müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Wählen Sie zum Ändern der Serviceanweisungen über "Tasks" > "Ausführung" die Option "Serviceanweisungen anzeigen/ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige

"Serviceanweisungen anzeigen/ändern" geöffnet. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Hyperlink "Anweisungen anzeigen/ändern" für den entsprechenden Termin. Das Popup-Fenster "Anweisungen anzeigen/ändern" wird angezeigt. Sie können entweder neue Serviceanweisungen eingeben oder die vorhandenen Serviceanweisungen ändern und auf "Bestätigen" klicken.

Anmerkung: Sie können die Serviceanweisungen für nicht abgeschlossene Lieferungen ändern.

2. Klicken Sie auf den Hyperlink "Vereinbarten Termin ändern", um den Servicetermin zu ändern. Daraufhin wird die Anzeige "Termin auswählen" geöffnet.
3. Der Anzeigebereich "Hinweise" wird angezeigt, wenn Sie zur Anzeige "Serviceausführungsübersicht" gelangen, indem Sie entweder die Task "Servicetermin ändern" oder "Serviceanweisungen ändern" ausführen. Sie können zusätzliche Informationen zur Servicetransaktion hinzufügen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen", um die Servicepositionen in verschiedene Termingruppen zu unterteilen.

Anmerkung: Die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen" wird nur angezeigt, wenn Sie über die Berechtigung zum Ausführen der erweiterten Servicegruppierung verfügen.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.

Anmerkung: Sie können die Serviceanweisungen für alle Auftragspositionen ändern, die die Ausführungsmethode "Lieferung" aufweisen und nicht versandt wurden.

Servicetermine ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde eine Änderung des Servicetermins anfordert, können Sie den Servicetermin für ein Produkt oder einen Serviceartikel ändern.

Anmerkung: Sie können den Servicetermin für ein Produkt oder einen Serviceartikel nur ändern, wenn der vorhandene Termin nicht abgeschlossen ist.

Die für den Auftrag vorhandenen Termine werden im oberen Anzeigebereich angezeigt.

- Wenn Sie bereits einen Termin vereinbart haben, werden die Details des Termins angezeigt.
Wenn für den gewählten Termin ein Problem besteht, wird das Symbol **Warnung** angezeigt.
- Wenn Sie keinen Termin vereinbart haben, wird die Nachricht "Nicht vereinbart" angezeigt.
- Wenn Sie einen Termin durch Klicken auf den Hyperlink "Späteren Termin vereinbaren" übersprungen haben, wird die Nachricht "Übersprungen" angezeigt.
- Klicken Sie im Kalender auf den Links- oder Rechtspfeil, um den entsprechenden Monat sowie den Tag für einen Termin auszuwählen. Standardmäßig wird im Kalender der laufende Monat angezeigt.

- Wählen Sie im Anzeigebereich "Zeitfenster" das entsprechende Zeitfenster für den Termin aus.

Die Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store bieten die Möglichkeit, die Kalenderansicht für den ausgewählten Termin zu wechseln, indem Sie auf einen der folgenden Hyperlinks klicken:

- Zur Tagesansicht wechseln – In dieser Ansicht wird der Kalender auf der linken Seite der Anzeige dargestellt. Wenn Sie einen Tag auswählen, werden die für diesen Tag verfügbaren Zeitfenster auf der rechten Seite angezeigt.
- Zur Zeitfensteransicht wechseln – In dieser Ansicht werden die Zeitfenster auf der linken Seite der Anzeige dargestellt. Wenn Sie im Anzeigebereich "Zeitfenster" ein Zeitfenster auswählen, werden die für das Zeitfenster verfügbaren Tage auf der rechten Seite angezeigt.

Anmerkung: Die Standardkalenderansicht wird in Abhängigkeit von den konfigurierten Regeln angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Kalenderansicht für Servicetermine finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Wenn Sie einen Termin für den aktuellen Arbeitsauftrag nicht sofort vereinbaren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Späteren Termin vereinbaren". Die Vereinbarung des Termins wird übersprungen und Sie können die Auftragsbestätigung fortsetzen.

Wenn Sie für diesen Arbeitsauftrag bereits einen Termin vereinbart haben, wird der Hyperlink "Termin entfernen" anstelle von "Späteren Termin vereinbaren" angezeigt.

Wenn der Auftrag mehrere Arbeitsaufträge enthält, müssen Sie Schritt 3 für jeden Arbeitsauftrag ausführen, wenn Sie die Task zum Vereinbaren von Terminen für mehrere Arbeitsaufträge überspringen möchten.

Anmerkung: Die Hyperlinks "Späteren Termin vereinbaren" und "Termin entfernen" werden nur angezeigt, wenn Sie über die Berechtigung zum Übergehen der Task zum Vereinbaren von Terminen verfügen.

Wenn mindestens ein Artikel im Arbeitsauftrag nicht verfügbar ist, wird der Hyperlink "Späteren Termin vereinbaren" nicht angezeigt und die nicht verfügbaren Artikel werden in Rot hervorgehoben.

Anmerkung: Transferaufträge oder Bestellungen, die erstellt werden, um der Bestandsreservierung zu entsprechen, werden beim Entfernen eines Termins nicht storniert.

- Im Anzeigebereich "Serviceanweisungen" können Sie entweder neue Serviceanweisungen eingeben oder die vorhandenen Serviceanweisungen für den ausgewählten Termin ändern.
- Im Anzeigebereich "Auftragspositionen" können Sie alle Artikel anzeigen, die für den ausgewählten Termin einbezogen werden.

In der Spalte "Problemposition" wird das Symbol **Warnung** nur angezeigt, wenn die neu hinzugefügte Position für den aktuellen Termin nicht ausgeführt werden kann.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

In der Spalte "Verfügbarkeitsdatum" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt verfügbar ist. Wenn Artikel nicht verfügbar sind, wird die Spalte rot hervorgehoben.

Wenn Sie die Ausführungsoption für eine neue hinzugefügte Position ändern oder eine Auftragsposition stornieren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink für die Positionsaktionen. Das Popup-Fenster für Positionsaktionen wird angezeigt. Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste aus:

- In Abholung ändern – Wenn die Ausführungsmethode "Abholung" vom Artikel unterstützt wird.
- In Versand ändern – Wenn die Ausführungsmethode "Versand" vom Artikel unterstützt wird.
- Abbrechen – Wenn die Stornierung des Artikels zulässig ist.

Anmerkung: In der Spalte "Geschäftsbestand" wird der Wert "Ja" oder "Nein" angezeigt, um anzugeben, ob der Artikel im Geschäft verfügbar ist oder aus einem anderen Geschäft beschafft wird.

- Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Wenn Sie die Aktion "In Abholung ändern" oder "In Versand ändern" auswählen, wird die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" aufgerufen. Die Kontrollkästchen der geänderten Artikel sind automatisch aktiviert.
 - Wenn Sie die Aktion "Abbrechen" auswählen, wird der Artikel storniert.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
- Wenn Sie die Servicepositionen in verschiedene Termingruppen unterteilen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen".

Anmerkung: Die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen" wird in der Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" nur angezeigt, wenn Liefer- und/oder Serviceauftragspositionen vorhanden sind und Sie über die Berechtigungen zum Ausführen der Task "Lieferungs- und Servicegruppierung" verfügen.

- Klicken Sie auf den Hyperlink "Serviceoptionen verwalten", um die Lieferserviceoption anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu ändern.
- Klicken Sie auf "Termin speichern". Der Bestand wird reserviert und die Kapazität dem Termin zugeordnet.

Serviceausführungsübersicht anzeigen **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können eine Übersicht über alle Termine anzeigen, die einen Auftrag betreffen. Die Termine werden auf Basis der im Headerfenster angezeigten Adresse gruppiert. Im Anzeigebereich "Terminvereinbarung" werden die Terminnummer, der aktuelle Termin, sofern vereinbart, und die auf den Service angewendeten Servicegebühren angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

Vorgehensweise

Klicken Sie auf das Symbol **Auftragspositionen anzeigen**, um die in den Termin einbezogenen Auftragspositionen anzuzeigen.

- Klicken Sie auf den Hyperlink "Vereinbarten Termin ändern", um den Servicetermin zu ändern.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den Servicetermin zu ändern, wird der Hyperlink "Servicetermin ändern" inaktiviert.

- Klicken Sie auf den Hyperlink "Anweisungen anzeigen/ändern", um die Serviceanweisungen anzuzeigen oder zu ändern.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Serviceanweisungen zu ändern, wird der Hyperlink "Anweisungen anzeigen/ändern" inaktiviert.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen", um die Servicepositionen in verschiedene Termingruppen zu unterteilen.

Anmerkung: Die Schaltfläche "Erweiterte Servicegruppierung durchführen" wird nur angezeigt, wenn Sie über die Berechtigung zum Ausführen der erweiterten Servicegruppierung verfügen.

- Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschenkooptionen". Die Anzeige zum Markieren von Artikeln als Geschenk bzw. zum Aufheben dieser Markierung wird geöffnet.
 - Wählen Sie die Option "Position(en) als Geschenk markieren" aus, um den Artikel als Geschenkartikel zu markieren.
 - Wählen Sie die Option "Diese Artikel sind keine Geschenke" aus, wenn der Artikel nicht länger als Geschenkartikel angezeigt werden soll.
 - Klicken Sie auf "Anwenden".
- Klicken Sie auf den Hyperlink "Serviceoptionen verwalten", um die Lieferserviceoption anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu ändern.

Lieferserviceoption verwalten

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunden anfordern, dass Sie die Lieferserviceoptionen für einen Artikel ändern. In diesem Fall können Sie die Lieferserviceoptionen gemäß der Kundenanforderung ändern.

Vorgehensweise

Klicken Sie zum Ändern der Lieferserviceoption in der Anzeige "Vereinbarten Termin ändern" oder "Lieferung Ausführungsübersicht" auf den Hyperlink "Serviceoptionen verwalten" für den entsprechenden Termin. Das Popup-Fenster "Serviceoptionen verwalten" wird angezeigt. Sie können das Kontrollkästchen für den entsprechenden Lieferservice aktivieren und diesen ändern. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Sie können auch die Menge und den Stückpreis eines Artikels ändern, indem Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben" klicken.

Anmerkung: In der Anzeige "Lieferung Ausführungsübersicht" können Sie die Lieferserviceoption nicht ändern, wenn bereits ein Termin ausgewählt wurde.

Auftragsadressen ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich stellt ein Kunde beim Erteilen eines Auftrags falsche Adressinformationen für den Auftrag bereit. In solchen Fällen kann der Kunde anfordern, dass Sie die Auftragsadresse ändern. Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So ändern Sie die Adresse für einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Ausführung" die Option "Auftragsadresse ändern" aus. Die Anzeige "Auftragsadresse ändern" wird geöffnet, über die Sie eine oder mehrere vom Kunden bereitgestellte Adressen anzeigen können.
2. Klicken Sie zum Ändern einer vorhandenen Adresse im entsprechenden Anzeigebereich "Adresse" auf den Hyperlink "Adresse ändern". Daraufhin wird die Anzeige "Adresse ändern" geöffnet. Sie können hier die Adresse entsprechend ändern.

Wenn Sie die Adressüberprüfung übergehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Adressüberprüfung übergehen" in der Anzeige "Adresse ändern".

3. Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Wenn die geänderte Adresse nicht gültig ist, wird die Nachricht "Dies ist keine gültige Adresse" angezeigt.
 - Wenn zuvor freigegebene Auftragspositionen vorhanden sind, können Sie die Adresse für diese Auftragspositionen nicht ändern. Die Anzeige "Zuvor freigegebene Positionen" wird mit der Nachricht "Die Adresse der folgenden Artikel kann nicht geändert werden" aufgerufen. Sie können die Artikeldetails für die zuvor freigegebenen Auftragspositionen anzeigen.
 - Wenn ein Artikel für den Versand nicht verfügbar ist, wird die Anzeige "Änderung der Lieferung kann nicht ausgeführt werden" mit einer entsprechenden Nachricht aufgerufen.
 - Wenn der Kunde den Artikel im Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Artikel abholen von <geschäftsname>" aus. Wenn der Kunde den Artikel in einem Geschäft abholen möchte, das nicht in der Dropdown-Liste enthalten ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Weitere Geschäfte". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" aufgerufen.
 - Wenn der Kunde die Ausführungsoption unabhängig von rückständigen Aufträgen ändern möchte, wählen Sie die Option "Ausführungsoptionen unabhängig vom Rückstand ändern" aus.
 - Wenn der Kunde keine Änderung der Ausführungsoption wünscht, wählen Sie die Option "Die Ausführungsoptionen für diesen Artikel nicht ändern" aus.
4. Wenn der Kunde keine weiteren Adressen ändern möchte, klicken Sie auf "Weiter". Wenn die Artikel geliefert werden müssen, wird die Anzeige "Serviceanweisungen anzeigen/ändern" aufgerufen.

Artikel neu versenden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich meldet ein Kunde, dass ein bestellter Artikel nicht empfangen oder beim Transport beschädigt wurde. In solchen Fällen müssen Sie die Artikel möglicherweise neu versenden oder dem Kunden für die Sendung eine Rückerstattung ausstellen. Sie können nur Artikel mit dem Status "Versandt" oder "Geliefert" neu versenden.

Damit Sie einen Artikel neu versenden können, müssen Sie ihn verfolgen. Weitere Informationen zum Verfolgen von Artikeln finden Sie unter „Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen“ auf Seite 57

So versenden Sie einen Artikel neu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Anzeige "Versandanfrage" auf den Hyperlink "Sendung anzeigen".
Daraufhin wird die Anzeige "Versanddetails" geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink "Sendung neu versenden".
Daraufhin wird die Anzeige für erneut zu versendende Positionen geöffnet. Der Hyperlink "Sendung neu versenden" wird nur angezeigt, wenn die Artikel den Status "Versandt" oder "Geliefert" aufweisen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für erneuten Versand" die entsprechenden Gründe für den Neuversand der Artikel aus.
4. Aktivieren Sie die Kästchen der neu zu versendenden Artikel.
5. Ändern Sie in der Spalte "Erneut zu versendende Menge" die Menge für den Neuversand, falls zutreffend.
6. Klicken Sie auf "Weiter".
Daraufhin wird die Anzeige "Neuversand" oder "Erstattung" geöffnet. Im Anzeigebereich "Verfügbare Artikel" werden die Artikel angezeigt, die für den Neuversand zur Verfügung stehen. Im Anzeigebereich "Nicht verfügbare Artikel" werden die Artikel angezeigt, die für den Neuversand nicht zur Verfügung stehen.

Anmerkung: Wenn der Neuversand nicht für Artikel zulässig ist, wählen Sie in der Anzeige für erneut zu versendende Positionen die Bedingung "Neuversandvalidierung übergehen" oder "Nachbearbeitungswarnung erstellen" aus.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Weitere Informationen zur Handhabung der Preisermittlungsstrategie für den Paketartikel finden Sie unter „Preise von Paketartikeln anzeigen“ auf Seite 12

7. Wenn Sie alle verfügbaren Artikel neu versenden möchten, wählen Sie im Anzeigebereich "Verfügbare Optionen" die Option "Verfügbare Artikel neu versenden" aus.
8. Wenn Sie alle verfügbaren Artikel neu versenden möchten und eine Erstattung für nicht verfügbare Artikel ausstellen müssen, wählen Sie die Option "Verfügbare Artikel neu versenden und nicht verfügbar Artikel erstatten" aus.
9. Wenn Sie eine Erstattung für alle Artikel ausstellen müssen, wählen Sie die Option "Rückerstattung für alle Artikel erstellen" aus.
10. Im Anzeigebereich "Hinweise" können Sie zusätzliche Informationen anzeigen oder hinzufügen.
11. Klicken Sie auf "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
Wenn Sie auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, ermöglicht dies Ihnen nicht, vorherige Aktionen rückgängig zu machen.
12. Klicken Sie auf "Weiter".
Wenn die Artikel geliefert werden müssen, wird die Anzeige "Termin auswählen" aufgerufen. Sie können den Servicetermin der Artikel ändern. Weitere Informationen zum Ändern von Serviceterminen finden Sie unter „Servicetermine ändern“ auf Seite 98

13. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet. Weitere Informationen zur Zahlungsbestätigung finden Sie unter „Zahlungsdetails anzeigen und bestätigen“ auf Seite 210

Preisvergleichstasks ausführen

Artikelpreis vergleichen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde erkennt möglicherweise, dass ein anderer Einzelhändler dieselben Artikel wie im Auftrag zu einem niedrigeren Preis verkauft. In solchen Fällen können Sie die Forderungen des Kunden untersuchen und einen Preisvergleich für die Artikel ausführen, sofern erforderlich. Damit Sie einen Preisvergleich für einen Artikel ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So führen Sie einen Preisvergleich für einen Artikel aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Preisvergleich für einen Artikel" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Preisvergleich: Artikel auswählen" geöffnet.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den Preis für einen Artikel zu ändern, ist die Auftragsposition inaktiviert.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Artikel, für den Sie einen Preisvergleich ausführen möchten, und klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Preisvergleichsarbeitsblatt" wird geöffnet.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut anzuzeigen.
4. In der vorherigen Anzeige können Sie auch einen anderen Artikel für den Preisvergleich auswählen.
 - Die Auftragspositionen, auf die der Neuversand angewendet wurde, stehen für einen Preisvergleich nicht zur Verfügung.
 - Die stornierten Auftragspositionen sind abgeblendet dargestellt und stehen für einen Preisvergleich nicht zur Verfügung.
 - Die Auftragspositionen mit dem Status Teilweise Retoure erstellt stehen für einen Preisvergleich nicht zur Verfügung. Es kann jedoch eine Beschwichtigung oder ein Ad-hoc-Nachlass geboten werden, um den Kunden zu beschwichtigen.
 - Übergeordnete Paketartikel stehen für einen Preisvergleich zur Verfügung. Wenn der Preis für einen Paketartikel jedoch nicht bei der übergeordneten Paketposition konfiguriert ist, steht der Paketartikel für den Preisvergleich nicht zur Verfügung.
 - Paketkomponentenartikel stehen für einen Preisvergleich zur Verfügung.
 - Lieferservicepositionen sind ebenfalls nicht für Preisvergleiche verfügbar.
5. Geben Sie den Namen des Mitbewerbers und die Mindestmenge für den Preisvergleich an.

6. Geben Sie den Namen des Mitbewerbers in das Textfeld ein oder klicken Sie auf das Symbol **Suchen**, um den Namen des Mitbewerbers anzugeben. Daraufhin wird die Anzeige "Mitbewerbersuche" aufgerufen. Sie können die Mindestmenge für den Preisvergleich ändern, die standardmäßig von der Auftragsposition übernommen wird. Klicken Sie auf "Suchen".

Anmerkung: Bei der Suche nach einem Mitbewerber ist Content-Assist verfügbar. Wenn Sie einige Zeichen vom Namen des Mitbewerbers eingeben, wird eine Liste von Mitbewerbern angezeigt, deren Name mit den eingegebenen Zeichen beginnen.

Anmerkung: Die eingegebene Mindestmenge muss kleiner als oder gleich der Auftragspositionsmenge sein.

7. Wenn der Mitbewerber nicht vorhanden ist, wird die Nachricht "Dieser Mitbewerber kann in der Datenbank nicht gefunden werden. Möchten Sie einen neuen Mitbewerber erstellen?" angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Mitbewerber erstellen", um einen neuen Mitbewerber zu erstellen.
8. Wenn der Mitbewerber vorhanden ist, aber zuvor für Preisvergleiche ABGELEHNT wurde, wird die Nachricht "Dieser Mitbewerber darf nicht für einen Preisvergleich verwendet werden. Wenn Sie ihn nicht ordnungsgemäß eingegeben haben, schließen Sie die Nachricht und suchen Sie nach einem neuen Mitbewerber" angezeigt und der Preisvergleich wird abgelehnt.
9. Wenn der Mitbewerber vorhanden ist, können Sie im Anzeigebereich "Bereits versuchte Preisvergleiche" die bereits versuchten Preisvergleiche für diesen Mitbewerber anzeigen und das Arbeitsblatt für den Preisvergleich wird geöffnet. Wenn Sie auf "Weiter" klicken, bevor die Werte in das Arbeitsblatt eingegeben wurden, wird die Nachricht "Der Preis kann nicht verglichen werden, da das Arbeitsblatt unvollständig ist. Sie können zurückgehen und das Arbeitsblatt ausfüllen oder den Preisvergleich abbrechen. Möchten Sie das Arbeitsblatt ausfüllen?" angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um das Arbeitsblatt auszufüllen. Klicken Sie auf "Nein", um das Arbeitsblatt zu schließen.
10. Klicken Sie auf den Hyperlink "Auswählen", um einen bereits versuchten Preisvergleich zu verwenden. Sie können den Preis, die Nachlässe und die Versandgebühren ändern, die vom Mitbewerber angeboten werden.
11. Nachlässe erhalten im Arbeitsblatt für den Preisvergleich die Standardwerte. Der vorhandene Nachlass und die Gebühren sind bearbeitbare Felder. Sie können auf den im Arbeitsblatt für den Preisvergleich vorhandenen Hyperlink "Gebühren anzeigen/ändern" klicken, um die vorhandenen Gebühren des Auftrags anzuzeigen, die auf Kopf- und Positionsebene angezeigt werden.
12. Der Unterschied beim Preisvergleich wird im Feld "Rückerstattungsbetrag pro Einheit aus Preisvergleich" angezeigt. Der für den Mitbewerber definierte Preisvergleichsprozentsatz wird ebenfalls angezeigt, wenn der Prozentsatz einem anderen Wert als 100 % entspricht. Klicken Sie auf "Weiter".

Anmerkung: Der Rückerstattungsbetrag pro Einheit aus Preisvergleich wird durch Anwenden des Preisvergleichsprozentsatzes berechnet, der für den Mitbewerber definiert ist.

- Wenn der Stückpreis und die Nachlässe des Mitbewerbers mit dem zuvor genehmigten Stückpreis und Nachlass des Preisvergleichs übereinstimmen, wird der Preisvergleich genehmigt. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet.

- Wenn der Stückpreis und die Nachlässe des Mitbewerbers über dem zuvor genehmigten Stückpreis und Nachlass des Preisvergleichs liegen, wird der Preisvergleich genehmigt. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet.
- Wenn der Nettopreis des Mitbewerbers über dem von Sterling Call Center und Sterling Store angebotenen Preis liegt, wird die Nachricht "Der von uns angebotene Preis ist besser als der von Ihnen angeforderte Preisvergleich. Der Preisvergleich wird daher nicht angewendet. Sie können zurück zum Arbeitsblatt gehen und Ihre Berechnungen erneut ausführen oder den Preisvergleich abbrechen. Möchten Sie Ihre Berechnungen erneut ausführen?" angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um die Berechnungen auf dem Arbeitsblatt für den Preisvergleich erneut auszuführen. Klicken Sie auf "Nein", um das Arbeitsblatt für den Preisvergleich zu schließen.
- Wenn der Stückpreis und der Nachlass des Mitbewerbers mit dem zuvor abgelehnten Stückpreis und Nachlass des Preisvergleichs übereinstimmen, wird die Nachricht "Der Preisvergleichsdatensatz wurde bereits abgelehnt. Wir können den angeforderten Preis nicht vergleichen. Wahrscheinlich haben Sie etwas falsch eingegeben. Bitte wählen Sie 'Schließen' aus und ändern Sie die Informationen. Wenn Sie 'Bestätigen' auswählen, bedeutet dies, dass Sie die Ablehnung dieses Preisvergleichs akzeptieren." angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen", um die Feldwerte auf dem Arbeitsblatt für den Preisvergleich zu ändern. Klicken Sie auf "Bestätigen", um das Arbeitsblatt für den Preisvergleich zu schließen.
- Wenn der Stückpreis und der Nachlass des Mitbewerbers unter dem zuvor abgelehnten Stückpreis und Nachlass des Preisvergleichs liegen, wird der Preisvergleich abgelehnt.
- Wenn ein vorhandener Preisvergleich mit dem Status "Ausstehend" für einen Preisvergleich ausgewählt wird:
 - Wenn Sie nicht über die Berechtigungen zum Genehmigen von Preisvergleichen verfügen, weist der Preisvergleich weiterhin den Status "Ausstehend" auf und kann nur von einem Benutzer genehmigt werden, der über die Berechtigungen verfügt.
 - Wenn Sie über die Berechtigungen zum Genehmigen von Preisvergleichen verfügen, wird die Anzeige "Preisvergleich übergehen" angezeigt. Wählen Sie die Option "Preisvergleich genehmigen" aus, um den Preisvergleich zu genehmigen. Aktivieren Sie die Option "Diesen Preisvergleich bei zukünftigen Aufträgen nicht erlauben", um den Preisvergleich bei zukünftigen Aufträgen nicht zu erlauben. Aktivieren Sie die Option "Diesen Preisvergleich für zukünftige Aufträge zulassen bis", um den Preisvergleich bis zu einem bestimmten Datum zu erlauben. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus. Wählen Sie die Option "Preisvergleich ablehnen" aus, um den Preisvergleich abzulehnen.
- Wenn keine vorhandenen Preisvergleiche gefunden werden, wird anhand vorkonfigurierter Preisvergleichsregeln überprüft, ob der Preisvergleich das Kriterium "Kein Umstand" erfüllt.
- Wenn der Preis das Kriterium "Kein Umstand" erfüllt, wird ein Popup-Fenster zur Eingabe von Hinweisen zum Preisvergleich geöffnet. Klicken Sie auf "Bestätigen", um den Preisvergleich zu genehmigen und die Anzeige "Zahlung bestätigen" zu öffnen.
- Wenn der Preisvergleich das Kriterium "Kein Umstand" nicht erfüllt:

- Wenn Sie nicht über die Berechtigungen zum Genehmigen von Preisvergleichen verfügen, wird ein Alert für den Preisvergleich erstellt, der von einem Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen genehmigt/abgelehnt werden kann.
- Wenn Sie über die Berechtigungen zum Genehmigen von Preisvergleichen verfügen, wird die Anzeige "Preisvergleich übergehen" angezeigt.

Preisvergleiche suchen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise nach einem Preisvergleichsdatensatz suchen.

So suchen Sie nach einem Preisvergleich

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Preisvergleichssuche" aus. Die Anzeige "Preisvergleichssuche und -liste" wird aufgerufen.
2. Wählen Sie das Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.
3. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Preisvergleichsergebnisse" angezeigt.

Wenn Sie den richtigen Preisvergleich nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

4. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtanzahl Datensätze abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." angezeigt. Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

5. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Preisvergleich. Daraufhin wird die Anzeige "Preisvergleichsdetails" aufgerufen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", um einen neuen Preisvergleich hinzuzufügen.

Preisvergleichsdetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Preisvergleichsdetails" werden die Details für einen Preisvergleich angezeigt, z. B. Mitbewerbername und Unternehmenscode.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsdetails" wird der Unternehmenskultur, die Artikel-ID, die Mengeneinheit, das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich, der Status des Preisvergleichs, der Mitbewerber, die Mindestmenge für den Preisvergleich, der Stückpreis des Mitbewerbers und der Nachlass des Mitbewerbers angezeigt.
2. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsbeschreibung" wird eine Kurzbeschreibung des Preisvergleichs angezeigt.
3. Im Anzeigebereich für die verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich angewendet werden kann.
4. Im Anzeigebereich für die nicht verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich nicht angewendet werden kann.
5. Klicken Sie auf "Schließen".

Neuen Preisvergleich hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie einen neuen Preisvergleich hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Preisvergleich hinzufügen" aus. Die Anzeige "Preisvergleichsdetails" wird geöffnet.
2. Wählen Sie den Unternehmenscode in der Dropdown-Liste aus. Geben Sie die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Symbol **Suchen**. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Artikel aus der Liste aus.
3. Geben Sie die Mengeneinheit für den ausgewählten Artikel ein.
4. Wählen Sie das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich aus. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
5. Wählen Sie den Status für den Preisvergleich in der Dropdown-Liste aus.
6. Geben Sie den Mitbewerber ein oder klicken Sie auf das Symbol **Suchen**, um nach dem Mitbewerber zu suchen. Geben Sie die Mindestmenge für den Preisvergleich, den Stückpreis sowie die Nachlässe des Mitbewerbers ein.
Wenn der Mitbewerber den Status "Abgelehnt" aufweist, kann in diesem Fall der Stückpreis nicht angewendet werden.
7. Klicken Sie auf "Bestätigen", um den Preisvergleich hinzuzufügen.

Anmerkung: Im Anzeigebereich "Preisvergleichshinweise" des Preisvergleichsarbeitsblatts werden die für einen bereits versuchten Preisvergleich eingegebenen Hinweise angezeigt.

Preisvergleiche ändern Informationen zu diesem Vorgang

Sterling Call Center und Sterling Store bieten die Möglichkeit, einen vorhandenen Preisvergleich zu ändern. Wenn Sie z. B. das Ablaufdatum für einen Preisvergleich erweitern möchten.

Damit Sie einen vorhandenen Preisvergleich ändern können, müssen Sie zuerst nach einem Preisvergleich suchen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsdetails" wird der Unternehmenskultur, die Artikel-ID, die Mengeneinheit, das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich, der Status des Preisvergleichs, der Mitbewerber, die Mindestmenge für den Preisvergleich, der Stückpreis des Mitbewerbers und der Nachlass des Mitbewerbers angezeigt.
 - Bei einem genehmigten Preisvergleich können Sie nur das Ablaufdatum ändern.
 - Bei einem ausstehenden oder abgelehnten Preisvergleich können Sie das Ablaufdatum, den Status des Preisvergleichs, den Stückpreis des Mitbewerbers und den Nachlass des Mitbewerbers ändern.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Preisvergleichsbeschreibung" eine Kurzbeschreibung des Preisvergleichs ein.
3. Im Anzeigebereich "Auftragspositionen, für die der Preis verglichen werden kann" können Sie Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich angewendet werden kann.
4. Im Anzeigebereich "Auftragspositionen, für die der Preis nicht verglichen werden kann" können Sie Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich nicht angewendet werden kann.

Mitbewerber suchen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie für einen Preisvergleich möglicherweise nach einem Mitbewerber suchen.

So suchen Sie nach einem Mitbewerber

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerbersuche" aus. Die Anzeige für die Mitbewerbersuche und -liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.
3. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Mitbewerberergebnisse" angezeigt.

Wenn Sie den richtigen Mitbewerber nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
4. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in

die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

5. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Mitbewerber. Daraufhin wird die Anzeige "Mitbewerberdetails" aufgerufen.

Mitbewerberdetails anzeigen

In der Anzeige "Mitbewerberdetails" werden die Details eines Mitbewerbers angezeigt, z. B. Mitbewerbername und Unternehmenscode.

1. Im Anzeigebereich "Mitbewerberdetails" werden der Name des Mitbewerbers, der Unternehmenscode, der Unternehmensstatus, der Preisvergleichsprozentsatz und die Webadresse des Mitbewerbers angezeigt.
2. Der Anzeigebereich "Beschreibung" enthält eine Kurzbeschreibung des Mitbewerbers.
3. Klicken Sie auf "Schließen".

Neue Mitbewerber hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Sterling Call Center und Sterling Store bieten die Möglichkeit zum Hinzufügen neuer Mitbewerber, wenn diese nicht bereits vorhanden sind.

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen neuen Mitbewerber hinzuzufügen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerbersuche" aus. Die Anzeige für die Mitbewerbersuche und -liste wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", um die Anzeige "Mitbewerber hinzufügen" aufzurufen.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerber hinzufügen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Mitbewerber hinzufügen" geöffnet.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Mitbewerberdetails" den Namen des Mitbewerbers, den Unternehmenscode, den Unternehmensstatus, den Preisvergleichsprozentsatz und die Webadresse des Mitbewerbers ein.
3. Geben Sie im Anzeigebereich "Beschreibung" eine Kurzbeschreibung des Mitbewerbers ein.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Sonstige Tasks für Aufträge ausführen

Übersicht über das Einrichten von Geschenkoptionen

Wenn ein Kunde einen Artikel kaufen und einer anderen Person schenken möchte, können Sie die Geschenkoptionen mithilfe einer der folgenden Methoden festlegen:

- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass der Geschenkempfänger es im gleichen Geschäft oder in einem anderen Geschäft abholt. In solchen Fällen markiert der Servicemitarbeiter (CSR) den Artikel als Geschenk und erfasst die Empfängerdetails.
- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und realisiert, dass der Empfänger des Geschenks den Artikel nicht abholen kann. In solchen Fällen entscheidet sich der Kunde dafür, den Artikel abzuholen.

- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass die Artikel dem Empfänger vom Geschäft als Geschenkartikel gesendet werden. In solchen Fällen markiert der Servicemitarbeiter (CSR) die Artikel als Geschenkartikel und erfasst die Versandadresse des Empfängers.
- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass die Artikel dem Empfänger vom Geschäft als Geschenkartikel geliefert werden. In solchen Fällen markiert der Servicemitarbeiter (CSR) die Artikel als Geschenkartikel und erfasst die Lieferadresse des Empfängers.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Geschenkooptionen für einen Artikel zu ändern, wird die Nachricht "Geschenkooptionen konnten für die folgenden Artikel nicht geändert werden" angezeigt.

Geschenkooptionen für Abholungen einrichten

Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde oder der Geschenkempfänger die Artikel im Geschäft abholen möchte.

So richten Sie die Geschenkooptionen für die Abholung ein

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Geschenkooptionen ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Geschenkooptionen ändern" geöffnet.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Artikeln, die Sie als Geschenke zuweisen möchten und klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen". Das Popup-Fenster "Informationen zum Geschenkempfänger eingeben" wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Option "Informationen zum Geschenkempfänger eingeben" aus, um den Vornamen, Nachnamen und die Telefonnummer des Empfängers einzugeben.
4. Wenn Sie für einen als Geschenk markierten Artikel eine Nachricht einbeziehen möchten, geben Sie die Nachricht in das Textfeld "Geschenkmittteilung" ein.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel", um einen als Geschenk markierten Artikel als Geschenk zu verpacken. Das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel" wird jedoch nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen erfüllt werden:
 - Der als Geschenk zu verpackende Artikel muss Geschenkverpackungen unterstützen. Wenn der Artikel keine Geschenkverpackung unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass der Artikel nicht als Geschenk verpackt werden kann.
 - Das Geschäft, das den Artikel versandt, muss Geschenkverpackungsservices unterstützen. Wird der Geschenkverpackungsservice vom entsprechenden Geschäft nicht unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass Geschenkverpackungen von diesem Geschäft nicht unterstützt werden.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Diese Artikel sind keine Geschenke", wenn der Artikel nicht länger als Geschenkartikel angezeigt werden soll.
7. Klicken Sie auf "Anwenden".
 Das Symbol **Geschenkartikel** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt.
 Das Symbol **Artikel mit Geschenkverpackung** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt, der als Geschenk verpackt werden soll.

Geschenkooptionen für den Versand einrichten Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde die Geschenkartikel versenden lassen möchte.

So richten Sie die Geschenkooptionen für den Versand ein

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Geschenkooptionen ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Geschenkooptionen ändern" geöffnet.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Artikeln, die Sie als Geschenke zuweisen möchten und klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen ändern". Das Popup-Fenster "Sendungspositionen als Geschenk markieren" wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Option "Position(en) als Geschenk markieren" aus, um den Artikel als Geschenkartikel zu markieren.
4. Wenn Sie für einen als Geschenk markierten Artikel eine Nachricht einbeziehen möchten, geben Sie die Nachricht in das Textfeld "Geschenkmitteilung" ein.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel", um einen als Geschenk markierten Artikel als Geschenk zu verpacken. Das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel" wird jedoch nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen erfüllt werden:
 - Der als Geschenk zu verpackende Artikel muss Geschenkverpackungen unterstützen. Wenn der Artikel keine Geschenkverpackung unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass der Artikel nicht als Geschenk verpackt werden kann.
 - Das Geschäft, das den Artikel versandt, muss Geschenkverpackungsservices unterstützen. Wird der Geschenkverpackungsservice vom entsprechenden Geschäft nicht unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass Geschenkverpackungen von diesem Geschäft nicht unterstützt werden.
6. Wählen Sie die Option "Diese Artikel sind keine Geschenke" aus, wenn der Artikel nicht länger als Geschenkartikel angezeigt werden soll.
7. Klicken Sie auf "Anwenden".

Das Symbol **Geschenkartikel** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt.

Das Symbol **Artikel mit Geschenkverpackung** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt, der als Geschenk verpackt werden soll.

Geschenkooptionen für Lieferungen einrichten Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde die Geschenkartikel liefern lassen möchte.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Geschenkooptionen ändern" aus. Die Anzeige für die Lieferungsausführung wird aufgerufen.
2. Wenn die Anwendungen so konfiguriert sind, dass Sie den gesamten Arbeitsauftrag als Geschenkartikel auswählen können, klicken Sie auf den Hyperlink "Geschenkooptionen ändern" für den entsprechenden Termin. Das Popup-Fenster "Lieferpositionen als Geschenk markieren" wird angezeigt.

Wenn die Anwendungen so konfiguriert sind, dass Sie einzelne Arbeitsauftragspositionen auswählen können, aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Arbeitsauftragspositionen, die Sie als Geschenke zuweisen möchten und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen ändern". Das Popup-Fenster "Lieferpositionen als Geschenk markieren" wird angezeigt.

3. Wählen Sie die Option "Position(en) als Geschenk markieren" aus, um den Arbeitsauftrag als Geschenkartikel zu markieren.
4. Wenn Sie für einen als Geschenk markierten Artikel eine Nachricht einbeziehen möchten, geben Sie die Nachricht in das Textfeld "Geschenkmitteilung" ein.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel", um einen als Geschenk markierten Artikel als Geschenk zu verpacken. Das Kontrollkästchen "Geschenkverpackungsartikel" wird jedoch nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen erfüllt werden:
 - Die Artikel in einem Arbeitsauftrag, die als Geschenk verpackt werden sollen, müssen Geschenkverpackungen unterstützen. Wenn einer der Artikel keine Geschenkverpackung unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass der Artikel nicht als Geschenk verpackt werden kann.
 - Das Geschäft, das den Artikel versandt, muss Geschenkverpackungsservices unterstützen. Wird der Geschenkverpackungsservice vom entsprechenden Geschäft nicht unterstützt, wird die Nachricht angezeigt, dass Geschenkverpackungen von diesem Geschäft nicht unterstützt werden.
6. Wählen Sie die Option "Diese Artikel sind keine Geschenke" aus, wenn der Arbeitsauftrag nicht länger als Geschenkartikel angezeigt werden soll.
7. Klicken Sie auf "Anwenden".

Das Symbol **Geschenkartikel** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt.

Das Symbol **Artikel mit Geschenkverpackung** wird für den entsprechenden Geschenkartikel angezeigt, der als Geschenk verpackt werden soll.

Kunden beschwichtigen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde berichtet, dass er nicht zufrieden ist oder eine schlechte Erfahrung mit einem der bereitgestellten Services gemacht hat, können Sie ihm eine Option zur Beschwichtigung anbieten. Ein Kunde kann z. B. Probleme melden, die beim Erteilen eines Onlineauftrags oder der Lieferung eines beschädigten Artikels aufgetreten sind. In solchen Fällen müssen Sie eine Beschwichtigungstask ausführen, um die schlechte Erfahrung wiedergutzumachen. Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So beschwichtigen Sie einen Kunden

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Verwandte Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Kundenbeschwichtigung" aus. Die Anzeige "Kundenbeschwichtigung: Gründe auswählen" wird geöffnet.

Sie können die Bewertung und die Kennzahlen des Kunden anzeigen, auf deren Basis die Bewertung berechnet wurde. Klicken Sie zum Anzeigen der Details der Bewertung eines Kunden auf den Hyperlink "Details anzeigen", der sich neben dem Feld "Kundenbewertung" befindet. Das Popup-Fenster "Kundenbewertung" wird angezeigt. Sie können die Details des Kunden

anzeigen, auf deren Basis die Bewertung berechnet wird, z. B. den Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Kunden, den Umsatz des Vorjahres des Kunden, den durchschnittlichen Umsatz über die Lebensdauer des Vorjahres des Kunden usw.

- Der Hyperlink "Details anzeigen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.
 - Der Hyperlink "Details anzeigen" ist inaktiviert, wenn keine Informationen zum Anzeigen der Kennzahlen verfügbar sind.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Beschwichtigung" den entsprechenden Grund für die Beschwichtigung aus.
 3. Wählen Sie "Alle verfügbaren Artikel für Beschwichtigung auswählen" aus, wenn die Beschwichtigung für alle verfügbaren Artikel des Auftrags gilt.
 4. Wählen Sie "Spezifische Artikel für Beschwichtigung auswählen" aus, wenn die Beschwichtigung für einige Artikel des Auftrags gilt.

Aktivieren Sie die Kästchen der entsprechenden Artikel, auf die die Beschwichtigung angewendet wird.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

5. Klicken Sie zum Anzeigen der Kundenberechtigungsnachweise, z. B. den vom Kunden generierten Gesamtumsatz für die letzten zwölf Monate, den vom Kunden generierten Gesamtumsatz über die Lebensdauer und den über die Lebensdauer des Kunden kumulierten Durchschnittswert des Kundenauftrags, auf den Hyperlink "Berechtigungsnachweise anzeigen". Das Popup-Fenster "Berechtigungsnachweise" wird angezeigt.

Die Berechtigungsnachweise des Kunden werden als Blasendiagramm angezeigt. Es werden zwei Blasen angezeigt. Eine Blase stellt den Kunden und die andere Blase den Durchschnittskunden dar. Die X-Koordinate im Blasendiagramm stellt den vom Kunden generierten Gesamtumsatz über die Lebensdauer dar. Die Y-Koordinate stellt den vom Kunden für die letzten zwölf Monate generierten Umsatz dar, während die Z-Koordinate (Blasengröße) den über die Lebensdauer des Kunden kumulierten Durchschnittswert des Kundenauftrags darstellt.

Anmerkung: Der Hyperlink "Berechtigungsnachweise anzeigen" wird nur angezeigt, wenn der Auftrag im Kontext eines Kunden erstellt wird und Sie zu einer Benutzergruppe gehören, die über die erforderliche Berechtigung zum Anzeigen der Berechtigungsnachweise verfügt.

6. Klicken Sie zum Anzeigen weiterer Hinweise für den Auftrag auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen".
7. Im Anzeigebereich "Frühere Beschwichtigungen" können Sie Beschwichtigungen anzeigen, die zuvor auf den Auftrag angewendet wurden.

Anmerkung: Wenn frühere Beschwichtigungen für einen Auftrag vorhanden sind, erwägen Sie eine weitere Beschwichtigung.

8. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Kundenbeschwichtigung: Angebot auswählen" wird geöffnet.

Sie können die Bewertung und die Kennzahlen des Kunden anzeigen, auf deren Basis die Bewertung berechnet wurde. Klicken Sie zum Anzeigen der

Details der Bewertung eines Kunden auf den Hyperlink "Details anzeigen", der sich neben dem Feld "Kundenbewertung" befindet.

Der Hyperlink "Berechtigungsachweise anzeigen" wird auf Basis von Berechtigungen und für den Fall angezeigt, dass der Auftrag im Kontext eines Kunden erstellt wurde. Klicken Sie auf diesen Hyperlink, um die Berechtigungsachweise des Kunden anzuzeigen.

9. Wählen Sie im Anzeigebereich "Beschwichtigungsaktion" das Angebot aus, das für die Beschwichtigung geeignet ist. Die bevorzugte Beschwichtigungsaktion wird fett formatiert angezeigt. Handeln Sie bei der Entscheidung, welche Option auf den Auftrag angewendet wird, nach bestem Wissen und Gewissen.

Anmerkung: Wenn der Benutzer über die Berechtigung verfügt, wird ein Textfeld angezeigt, über das der Benutzer ein angemessenes Beschwichtigungsangebot manuell eingeben kann.

10. Im Anzeigebereich "Hinweise" können Sie entsprechende Hinweise zur Beschwichtigungsaktion anzeigen. Sie können weitere Informationen zum Auftrag hinzufügen und Hinweise ändern, falls zutreffend.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
12. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Gutschein oder Werbeaktionscode hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Gutschein oder einen Werbeaktionscode auf Anforderung eines Kunden, der bereits einen Auftrag erteilt hat, zu einem Auftrag hinzufügen. Sie können einem Auftrag beliebig viele Gutscheine hinzufügen. Sie müssen zum Hinzufügen eines Gutscheins oder Werbeaktionscodes zu einem Auftrag zuerst nach diesem Auftrag suchen. Nachdem der Auftrag gefunden wurde, wird die Gültigkeit des Gutscheins vom System überprüft, bevor er auf den Auftrag angewendet wird.

So fügen Sie einen Gutschein oder Werbeaktionscode hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Gutschein/Werbeaktionscode hinzufügen" aus. Daraufhin wird die Anzeige zur Eingabe von Gutscheinen geöffnet.
2. Geben Sie in "Neuen Gutschein/Werbeaktionscode hinzufügen" den Gutschein oder Werbeaktionscode ein.
3. Klicken Sie auf "Anwenden".
 - Sie können Details wie die Positionszwischensumme, die Summe der Gebühren, die Summe der Steuern, den Gesamtpreisnachlass sowie die Gesamtsumme anzeigen.
 - Außerdem können Sie den Typ des Gutscheins oder des Werbeaktionscodes sowie den Betrag anzeigen, um den die Auftragssumme reduziert wird.
 - Wenn der Gutschein oder Werbeaktionscode nicht zum Auftrag hinzugefügt werden kann, wird eine entsprechende Nachricht angezeigt.
4. Klicken Sie auf den Hyperlink "Entfernen", um alle bereits auf einen Auftrag angewendeten Gutscheine oder Werbeaktionscodes zu entfernen.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, einen Gutschein oder einen Werbeaktionscode zu einem Auftrag mit dem

aktuellen Status hinzuzufügen, wird der Anzeigebereich zum Hinzufügen von Gutscheinen/Werbeaktionen inaktiviert. Wenn Sie nicht über die Berechtigung zum Entfernen von Gutscheinen oder Werbeaktionscodes verfügen, ist der Hyperlink "Entfernen" inaktiviert.

5. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Gutschein hinzufügen: Zahlung bestätigen" wird geöffnet.

Zahlungsweisen über die Anzeige "Zahlungsweise" ändern Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde die Zahlungsart für einen Auftrag ändern. Sie müssen zum Ändern der Zahlungsweise für einen Auftrag zuerst nach dem Auftrag suchen. Auf Basis der Konfiguration wird die Anzeige "Zahlungsweisen ändern" angezeigt.

So ändern Sie die Zahlungsweise für einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Sonstige Tasks" und wählen Sie die Task "Zahlungsweise ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsweisen ändern" geöffnet.
Sie können Zahlungsdetails wie Auftragssumme, Zwischensumme, Gebühren, Steuern und Nachlässe für den Auftrag anzeigen.
Im Anzeigebereich "Details" werden die Zahlungsart, der in Rechnung gestellte Gesamtbetrag und der rückerstattete Gesamtbetrag angezeigt.
 - a. Klicken Sie zum Bearbeiten einer Zahlungsweise auf den entsprechenden Hyperlink für die Zahlungsweise. Das Popup-Fenster "Zahlungsweise ändern" wird geöffnet. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf "Anwenden".
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Aktion" die entsprechende Aktion aus, die für die Zahlungsweise erforderlich ist.
 - c. Wählen Sie zum Aktivieren der aktuellen Zahlungsweise für einen Auftrag die Option "Aktivieren" aus.
 - d. Wenn Sie die aktuelle Zahlungsweise für Gebühren aussetzen möchten, wählen Sie die Option "Ausgesetzt wegen Belastung" aus.
 - e. Wenn Sie die aktuelle Zahlungsweise für Gebühren und Rückerstattungen aussetzen möchten, wählen Sie die Option "Ausgesetzt: Belastung und Rückerstattung" aus.
 - f. Wenn für die aktuelle Zahlungsweise kein maximales Gebührenlimit angegeben ist, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebühren nicht begrenzt" die Option "JA" aus.
 - g. Wenn für die aktuelle Zahlungsweise ein maximales Gebührenlimit angewendet wird, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebühren nicht begrenzt" die Option "NEIN" aus. Geben Sie in die Spalte für das maximale Gebührenlimit den Höchstbetrag ein, der für die aktuelle Zahlungsweise erfasst werden kann.
 - h. Klicken Sie auf den Hyperlink mit der Adresse, um die Adresse zu bearbeiten, die der Zahlungsweise entspricht. Das Popup-Fenster "Zahlungsweise ändern" wird geöffnet. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf "Anwenden". Wenn es zum Ändern der Adresse zu spät ist, da der Auftrag bereits verarbeitet wird, kann die Adresse nicht bearbeitet werden.

Klicken Sie auf "Neue Zahlungsweise hinzufügen", wenn der Kunde eine neue Zahlungsweise hinzufügen möchte. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsweise hinzufügen" geöffnet.

2. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Wenn es zum Ändern der Adresse zu spät ist, da der Auftrag bereits verarbeitet wird, sind die Dropdown-Liste "Aktion", die Dropdown-Liste "Gebühren nicht begrenzt" sowie die Spalte für das maximale Gebührenlimit im Anzeigebereich "Details" und die Schaltfläche "Zahlungsweise hinzufügen" inaktiviert.

Zahlungsweise über die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" ändern Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde die Zahlungsart für einen Auftrag ändern. Sie müssen zum Ändern der Zahlungsweise für einen Auftrag zuerst nach dem Auftrag suchen. Auf Basis der Konfiguration wird die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" angezeigt.

So ändern Sie die Zahlungsweise für einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Sonstige Tasks" und wählen Sie die Task "Zahlungsweise ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" geöffnet. Sie können die Zahlungsweisen, die Auftragssumme und die zum entsprechenden Auftrag gehörende Rechnungsadresse anzeigen.

Wenn ein Auftrag im Kontext eines registrierten Kunden erstellt wird, können Sie alle Zahlungsweisen im Anzeigebereich "Zahlungsweisen" in der Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" anzeigen, die für diesen Kunden gespeichert wurden. Für jede Zahlungsweise können Sie die Zahlungsdetails, die Zahlungsaktivität, den maximalen Gebührenbetrag und die für die Zahlungsweise ausgeführten Transaktionen anzeigen.

In der Spalte "Zahlungsdetails" werden die zur Zahlungsweise gehörenden Informationen angezeigt, z. B. die verwendete Art der Zahlungsweise, der für diese Zahlungsweise in Rechnung gestellte Betrag usw.

In der Spalte "Zahlungsaktivität" werden der autorisierte Betrag und der in Rechnung gestellte oder rückerstattete Betrag für eine bestimmte Zahlungsweise angezeigt.

Führen Sie die folgenden Tasks aus, falls zutreffend:

- Klicken Sie zum Ändern der Attribute einer Zahlungsweise auf die Schaltfläche "Bearbeiten". Das Popup-Fenster "Zahlungsweise bearbeiten" wird geöffnet. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwenden". Anschließend wird das Popup-Fenster "Gebühren anpassen" mit den für alle Zahlungsweisen angepassten Gebühren angezeigt.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Gebühren anpassen", um den maximalen Gebührenbetrag für eine Zahlungsweise anzupassen. Das Popup-Fenster "Gebühren anpassen" wird mit den Gebühren angezeigt, die standardmäßig für die Zahlungsweisen verwendet werden, falls zutreffend. Sie können den ausstehenden Betrag, den Gesamtbetrag und die Zahlungsweisen anzeigen. Für jede Zahlungsweise kann der in Rechnung gestellte Betrag sowie der für einen Auftrag in Rechnung gestellte Gesamtbetrag angezeigt werden. Ändern

Sie die Gebühren und klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwenden". Auf Basis der vorgenommenen Änderungen werden die Gebühren für die Zahlungsweisen entsprechend angepasst.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen", um eine Zahlungsweise zu entfernen, die noch nicht verarbeitet wurde. Wenn eine Zahlungsweise bereits verarbeitet wurde, wird statt der Schaltfläche "Entfernen" die Schaltfläche "Widerrufen" angezeigt. Sie können auf die Schaltfläche "Widerrufen" klicken, um weitere Transaktionen auszusetzen, die für die Zahlungsweise ausgeführt werden sollen.

Anmerkung: Wenn eine Zahlungsweise widerrufen wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche "Wiederherstellen", um weitere Transaktionen für die Zahlungsweise zu aktivieren.

- Der Hyperlink "Zahlungstransaktionen einblenden" wird angezeigt, wenn die Zahlungsweise bereits verarbeitet wurde. Der Anzeigebereich "Zahlungstransaktionen" enthält das Datum der Transaktion, den Transaktionstyp, den Betrag, der autorisiert oder erfasst wurde oder dessen Autorisierung ansteht, den Status der Transaktion und die Fehlernachrichten, falls vorhanden, die die Transaktion betreffen.
2. Wenn der Kunde eine neue Zahlungsweise hinzufügen möchte, klicken Sie in der Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Das Popup-Fenster "Zahlungsweise hinzufügen" wird geöffnet. Nachdem eine Zahlungsweise hinzugefügt wurde, wird das Popup-Fenster "Gebühren anpassen" mit den Gebühren angezeigt, die für die Zahlungsweisen angepasst wurden, falls zutreffend.
 3. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 4. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Wenn der in Rechnung zu stellende Gesamtbetrag nicht der Auftragssumme entspricht oder kleiner als die Auftragssumme ist, wird eine Fehlernachricht angezeigt, die angibt, dass ein Betrag für den Auftrag ansteht.

Neue Zahlungsweisen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde eine neue Zahlungsweise für einen Auftrag hinzufügen. Sie müssen zum Hinzufügen einer neuen Zahlungsweise zuerst nach dem Auftrag suchen.

So fügen Sie eine neue Zahlungsweise hinzu

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Zahlungsweise hinzufügen" zu öffnen:
 - Wählen Sie in der Anzeige "Zahlungsweise" die Option "Zahlungsweise hinzufügen" aus.
 - Klicken Sie in der Anzeige "Zahlung bestätigen" einer beliebigen Task auf "Zahlungsweise hinzufügen".
2. Das Popup-Fenster "Neue Zahlungsweise hinzufügen" wird geöffnet. Geben Sie die Informationen wie in den folgenden Tabellen beschrieben in die entsprechenden Felder ein:

Tabelle 5. Zahlungsart, Scheck

Feld	Beschreibung
Kontonummer prüfen	Geben Sie die Girokontonummer ein.
Scheckbetrag	Geben Sie den Scheckbetrag ein.
Scheckreferenz	Geben Sie die Scheckreferenznummer ein.

Tabelle 6. Zahlungsart, Kreditkarte

Feld	Beschreibung
Kreditkartentyp	Wählen Sie den Typ der Kreditkarte in der Dropdown-Liste aus.
Name auf Karte	Geben Sie den Namen des Kreditkarteninhabers (wie auf der Karte angezeigt) ein.
Kreditkartennr.	Geben Sie die Kreditkartennummer ein.
Gültig bis-Datum	Geben Sie das Datum ein, bis zu dem die Kreditkarte gültig ist.
Kreditkarten-Rechnungsadresse	Geben Sie die Rechnungsadresse für die Kreditkarte ein.
Kontaktinfo	Geben Sie die Kontaktinformationen des Kreditkarteninhabers ein.

Tabelle 7. Zahlungsart, Kundenkonto

Feld	Beschreibung
Kundenkontonr.	Geben Sie die Kontonummer des Kunden ein.

Tabelle 8. Zahlungsart, Sonstiges

Feld	Beschreibung
Zahlungsreferenz 1	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.
Zahlungsreferenz 2	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.
Zahlungsreferenz 3	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.
Max. Gebührenlimit	Geben Sie den Höchstbetrag ein, den Sie für diese Zahlungsweise erfassen können.

Tabelle 9. Zahlungsart, Vorausbezahlt

Feld	Beschreibung
Transaktionsnr.	Geben Sie die Transaktionsnummer für die Zahlungsart "Vorausbezahlt" ein.
Registriernr.	Geben Sie die Registriernummer ein, falls zutreffend.
Zahlungsmitteltyp	Geben Sie den Zahlungsmitteltyp ein, falls zutreffend.
Max. Gebührenlimit	Geben Sie den Höchstbetrag ein, den Sie für diese Zahlungsweise erfassen können.

Tabelle 10. Zahlungsart, Rückerstattungsscheck

Feld	Beschreibung
Kontonummer prüfen	Geben Sie die Girokontonummer ein.
Scheckbetrag	Geben Sie den Scheckbetrag ein.
Scheckreferenz	Geben Sie die Scheckreferenznummer ein.

Tabelle 11. Zahlungsart, Guthabekarte

Feld	Beschreibung
Guthabekartennr.	Geben Sie die Guthabekartennummer ein.
Zahlungsreferenz 1	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.
Zahlungsreferenz 2	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.
Zahlungsreferenz 3	Geben Sie die Zahlungsreferenzinformationen ein, falls zutreffend.

3. Wenn Sie eine Kreditkarte für die Zahlung verwenden, aktivieren Sie die Option "Rechnungsadresse verwenden", wenn Sie dieselbe Rechnungsadresse wie für den ursprünglichen Auftrag verwenden möchten, oder aktivieren Sie die Option "Andere Adresse verwenden" und ändern Sie die Rechnungsadresse sowie die Kontaktinformationen des Kunden.

4. Klicken Sie auf "Anwenden".

Wenn Sie Zahlungsweisen zu einem Auftrag hinzufügen und die Zahlungsweise als KREDITKARTE oder SONSTIGES definiert ist, können Sie die Zahlungsweise für den Auftrag und den Kundendatensatz speichern. Das maximale Gebührenlimit für die Zahlungsweise "Kreditkarte" oder "Sonstiges" wird nur für den Auftrag und nicht für den Kundendatensatz gespeichert.

Wenn ein Kontakt für den Auftrag definiert ist, wird die Zahlungsweise für den Kontaktdatensatz gespeichert. Wenn für den Auftrag kein Kontakt definiert ist und das Kontrollkästchen "Beim Kunden speichern" aktiviert ist, wird die Zahlungsweise für den Kundendatensatz gespeichert.

Zahlungsdetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Zahlungsdetails für einen Kundenauftrag anzeigen, z. B. Gebühren, Rückerstattungen und Zahlungsweisen. Damit Sie Zahlungsdetails für einen Auftrag anzeigen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Wählen Sie zum Anzeigen der Zahlungsdetails über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Zahlungsdetails anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsanfrage" geöffnet.

Anmerkung: Sie können die Zahlungsdetails eines Auftrags nicht anzeigen, wenn der Auftrag zurückgestellt wurde und die Nachricht angezeigt wird, dass keine Zahlungsdetails aufgezeichnet wurden.

Informationen zu Retouren und Umtausche anfragen Informationen zu diesem Vorgang

Kunden rufen möglicherweise an, um Fragen zu Retouren, Umtausche und Rückerstattungen für einen Auftrag zu stellen. Damit Sie dem Kunden Antworten

bieten können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Retouren-/Umtauschdetails" zu öffnen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" die Option "Haben Sie meine Retouren erhalten?" aus.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" die Option "Wo sind meine Umtauschartikel?" aus.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" die Option "Warum habe ich keine Rückerstattung bekommen?" aus.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Häufig gestellte Fragen" die Option "Wie hoch ist meine Rückerstattung?" aus.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Retouren-/Umtauschdetails anzeigen" aus.

Im Anzeigebereich "Retouren-/Umtauschdetails anzeigen" können Sie den Gesamtwert der Retoure, den Gesamtwert des Umtauschs, den Gesamtbetrag der Rückerstattung, den rückerstatteten Betrag und die ausstehende Rückerstattung anzeigen.

Es werden Details zu den Retourenartikeln angezeigt, z. B. die Artikel-ID, die Artikelbeschreibung, die Artikelmenge, der Stückpreis, der Status, der Retourengrund und ob der Kunde den versandten Artikel behalten kann.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Wenn der Auftrag Umtauschartikel umfasst, können Sie die Details zu den Umtauschartikeln anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Artikelbeschreibung, die Artikelmenge, den Stückpreis, das voraussichtliche Versanddatum und die Ausführungsoption.

Klicken Sie zum Anzeigen weiterer Informationen zu einem Umtauschauftrag auf den Hyperlink "Umtauschübersicht anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsübersicht" für den Umtauschauftrag geöffnet.

2. Klicken Sie zum Anzeigen der Aufschlüsselung der Summen auf den Hyperlink "Gebührendetails anzeigen/ändern", der den Gesamtwerten für die Retoure oder den Umtausch entspricht.
3. Klicken Sie auf den Hyperlink "Details anzeigen" für den rückerstatteten Betrag. Die Anzeige "Rückerstattungsdetails" wird geöffnet, über die Sie den Erstattungsbetrag, den auf einen Umtausch angewendeten Betrag (falls verfügbar) und den verarbeiteten Gesamtwert der Retoure anzeigen können.
4. Klicken Sie auf "Schließen".

Artikel neu konfigurieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Paketartikel neu konfigurieren. Wenn der Kunde z. B. einen Computer bestellt hat und die Prozessorkonfiguration ändern möchte, können Sie mit dieser Task die erforderlichen Konfigurationen ändern. Sie müssen zum Ändern der Artikelkonfiguration zuerst nach dem Auftrag suchen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Artikel neu konfigurieren" aus. Die Anzeige "Artikel neu konfigurieren" wird geöffnet.

Anmerkung: Wenn die Artikel des Auftrags nicht konfigurierbar sind, wird die Nachricht angezeigt, dass für diesen Auftrag keine Positionen verfügbar sind, die konfiguriert werden können.

2. Im Anzeigebereich "Auftragspositionen konfigurieren" können Sie die Artikeldetails anzeigen, z. B. Artikel-ID, Beschreibung, Paketstückpreis, Auftragsmenge, Status. Klicken Sie in der Spalte "Neu konfigurieren" auf den Link "Neu konfigurieren". Die Anzeige "Neu konfigurieren" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
 - Wenn keine Auftragspositionen geliefert werden sollen, wird die Anzeige "Zahlungsbestätigung" geöffnet.
 - Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" geöffnet.

Kundentasks ausführen

Konsumentenkunden erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Konsumentenkunden erstellen, verwalten und anzeigen.

So erstellen Sie einen Konsumentenkunden

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Konsument erstellen" aus.

Anmerkung: Wenn der Benutzer über den Zugriff auf mehrere Unternehmen verfügt und die Unternehmen mehreren Hauptorganisationen für Kunden zugeordnet sind, wird das Popup-Fenster "Unternehmen auswählen" angezeigt. Wählen Sie ein Unternehmen in der Dropdown-Liste aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Bestätigen".

Daraufhin wird die Anzeige "Konsument erstellen" geöffnet.

2. Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkonto" den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kunden ein.
3. Im Anzeigebereich "Webbenutzer" haben Sie die Möglichkeit, einen Webbenutzer zu erstellen, indem Sie eine Anmelde-ID und die Ländereinstellung für den Kunden eingeben. Wenn Sie in diesen Feldern Informationen hinzufügen, wird für den Kunden ein Webbenutzer erstellt und eine E-Mail mit dem Kennwort des Webbenutzers an den Kunden gesendet.

Anmerkung: Wenn Sie eine Anmelde-ID eingeben, müssen Sie auch eine Ländereinstellung und eine E-Mail-Adresse eingeben. Die Anmelde-ID kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

Anmerkung: Wenn die eingegebene Anmelde-ID in den Anwendungen eindeutig ist, wird dieselbe Anmelde-ID auch für den Webbenutzer verwendet. Wenn die eingegebene Anmelde-ID nur im Kundenunternehmen eindeutig ist, weist die Anmelde-ID des Webbenutzers einen Unterstrich auf und das Suffix der Unternehmensorganisation ist an die eingegebene Anmelde-ID angehängt.

4. Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkontaktinformationen" die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kunde tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kunden ein.
5. Stellen Sie im Anzeigebereich "Persönliche Daten" das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie das Datum für den Hochzeitstag des Kunden bereit. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
6. Geben Sie im Anzeigebereich "Versandadresse" die Adresse ein, an die die Aufträge für diesen Kunden gesendet werden. Geben Sie im Feld "Adresse anzeigen als" eine Beschreibung für die Adresse ein. Auf diese Weise können Sie die Adresse, auf die der Kunde verweist, ganz einfach ermitteln, wenn Sie verschiedene adressenbezogene Tasks ausführen.

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration können die Felder für Ort und Bundesland/Kanton in Abhängigkeit von den Informationen ausgefüllt werden, die in den Feldern "Land oder Region" und "Postleitzahl" bereitgestellt werden.

7. Wenn die Rechnungsadresse des Kunden seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Versandadresse verwenden". Geben Sie alternativ die Adresse des Kunden ein, dem der Auftrag in Rechnung gestellt wird.
8. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlungsweise hinzufügen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

Klicken Sie zum Hinzufügen einer Zahlungsweise auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Wählen Sie im Popup-Fenster "Neue Zahlungsweise hinzufügen" eine Zahlungsweise in der Dropdown-Liste aus, geben Sie dann die entsprechenden Zahlungsinformationen ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen". Klicken Sie zum Hinzufügen weiterer Zahlungsweisen erneut auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardzahlungsweise" im entsprechenden Anzeigebereich "Zahlungsweise", um eine Standardzahlungsweise anzugeben.

Anmerkung: Wenn für den Kunden keine Zahlungsweisen eingegeben werden müssen, fahren Sie mit Schritt 9 fort.

9. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern. Daraufhin wird die Anzeige "Konsumentendetails" für den neu erstellten Konsumentenkunden geöffnet.

Anmerkung: Beim Erstellen eines Konsumentenkunden wird dessen Status automatisch auf "Aktiv" festgelegt.

Geschäftskunden erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Geschäftskunden erstellen, verwalten und anzeigen.

So erstellen Sie einen Geschäftskunden

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Geschäftskunden erstellen" aus.

Anmerkung: Wenn der Benutzer über den Zugriff auf mehrere Unternehmen verfügt und die Unternehmen mehreren Hauptorganisationen für Kunden zugeordnet sind, wird das Popup-Fenster "Unternehmen auswählen" angezeigt. Wählen Sie ein Unternehmen in der Dropdown-Liste aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Bestätigen".

Daraufhin wird die Anzeige "Kundeneingabe" geöffnet.

2. Geben Sie im Anzeigebereich "Käuferorganisation" die Kunden-ID, den Firmennamen, die Website, die Standardwährung, die Versandeinstellungen und den Steuerbefreiungscode ein, wenn die Steuerbefreiung ausgewählt wurde.

Anmerkung: Die Kunden-ID kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

Geben Sie außerdem die folgenden Geschäftskundenklassifizierungen ein:

- Dun/Bradstreet-Nr.
 - Beziehungstyp
 - Kundenebene
 - Vertikal
3. Suchen Sie im Anzeigebereich "Übergeordneter Kunde" nach einem vorhandenen Geschäftskunden, den Sie dem neuen Kunden zuordnen, falls zutreffend. So suchen Sie nach einem vorhandenen Kunden
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Übergeordneten Kunden suchen" geöffnet.
 - b. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt.
 - c. Wählen Sie den entsprechenden übergeordneten Kunden aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwenden". Der Name des übergeordneten Kunden wird im Anzeigebereich "Übergeordneter Kunde" der Anzeige "Kundeneingabe" angezeigt.
 4. Geben Sie im Anzeigebereich "Versandadresse" die Adresse ein, an die die Aufträge für diesen Kunden gesendet werden sollen. Geben Sie im Feld "Adresse anzeigen als" eine Beschreibung für die Adresse ein. Auf diese Weise können Sie die Adresse, auf die der Kunde verweist, ganz einfach ermitteln, wenn Sie verschiedene adressenbezogene Tasks ausführen.

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration können die Felder für Ort und Bundesland/Kanton in Abhängigkeit von den Informationen ausgefüllt werden, die in den Feldern "Land oder Region" und "Postleitzahl" bereitgestellt werden.

5. Wenn die Rechnungsadresse des Kunden seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Versandadresse verwenden". Geben Sie alternativ die Adresse des Kunden ein, dem der Auftrag in Rechnung gestellt wird.
6. Wenn die Käuferadresse des Kunden seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Versandadresse verwenden". Geben Sie alternativ die Adresse des Kunden ein, dem der Auftrag verkauft wurde.
7. Geben Sie im Anzeigebereich "Kontaktinfo" die Telefonnummer, die alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Kontakts ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiter". Die Anzeige "Kontakteingabe" wird geöffnet, in die Sie Kontaktinformationen für den Kunden eingeben können.
9. Geben Sie im linken Bereich der Anzeige im Anzeigebereich "Kundenkonto" den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kundenkontakts ein.
10. Im rechten Bereich der Anzeige im Anzeigebereich "Kundenkonto" haben Sie die Möglichkeit, einen Webbenutzer zu erstellen, indem Sie eine Anmelde-ID und die Ländereinstellung für den Kundenkontakt eingeben. Wenn Sie in diesen Feldern Informationen hinzufügen, wird für den Kunden ein Webbenutzer erstellt und eine E-Mail mit dem Kennwort des Webbenutzers an den Kunden gesendet. Zusätzlich können Sie die Benutzerrollen auswählen, die dem Webbenutzer zugeordnet werden sollen.

Anmerkung: Wenn Sie eine Anmelde-ID eingeben, müssen Sie auch eine Ländereinstellung und eine E-Mail-Adresse eingeben. Die Anmeldung kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

Anmerkung: Wenn die eingegebene Anmelde-ID in den Anwendungen eindeutig ist, wird dieselbe Anmelde-ID auch für den Webbenutzer verwendet. Wenn die eingegebene Anmelde-ID nur im Kundenunternehmen eindeutig ist, weist die Anmelde-ID des Webbenutzers einen Unterstrich auf und das Suffix der Unternehmensorganisation ist an die eingegebene Anmelde-ID angehängt.

11. Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkontaktinformationen" die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts ein.
12. Geben Sie im Anzeigebereich "Versandadresse" die Adresse ein, an die die Aufträge für diesen Kunden gesendet werden sollen. Geben Sie im Feld "Adresse anzeigen als" eine Beschreibung für die Adresse ein. Auf diese Weise können Sie die Adresse, auf die der Kunde verweist, ganz einfach ermitteln, wenn Sie verschiedene adressenbezogene Tasks ausführen.

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration können die Felder für Ort und Bundesland/Kanton in Abhängigkeit von den Informationen ausgefüllt werden, die in den Feldern "Land oder Region" und "Postleitzahl" bereitgestellt werden.

13. Wenn die Rechnungsadresse des Kundenkontakts seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Versandadresse verwenden". Wenn die Rechnungsadresse nicht der Versandadresse entspricht, geben Sie die entsprechenden Details für die Rechnungsadresse ein.
14. Wenn die Käuferadresse des Kundenkontakts seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Versandadresse verwenden". Wenn die Käuferadresse nicht der Versandadresse entspricht, geben Sie die entsprechenden Details für die Käuferadresse ein.

15. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiter". Der Anzeigebereich "Zahlungseingabe" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Zahlungsweise auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Wählen Sie im Popup-Fenster "Neue Zahlungsweise hinzufügen" eine Zahlungsweise in der Dropdown-Liste aus, geben Sie dann die entsprechenden Zahlungsinformationen ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen". Klicken Sie zum Hinzufügen weiterer Zahlungsweisen erneut auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardzahlungsweise" im entsprechenden Anzeigebereich "Zahlungsweise", um eine Standardzahlungsweise anzugeben.

Anmerkung: Wenn für den Kunden keine Zahlungsweisen eingegeben werden müssen, fahren Sie mit Schritt 16 fort.

16. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern. Daraufhin wird die Anzeige "Geschäftskundendetails" geöffnet.

Anmerkung: Beim Erstellen eines Geschäftskunden wird dessen Status automatisch auf "Aktiv" festgelegt.

Geschäftskundenkontakte erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Geschäftskundenkontakte erstellen. Sie können auf diese Funktionen über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen zugreifen.

Anmerkung: Nach dem Erstellen eines Kontakts wird der Editor (falls der dem Kontakt zugeordnete Kunde einen Editor geöffnet hat) geschlossen und die Anzeige mit den Kundendetails erneut geöffnet, sodass die Aktualisierung sofort sichtbar wird.

So erstellen Sie einen Geschäftskundenkontakt

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Geschäftskundendetails" oder eine beliebige geschäftskundenbezogene Anzeige zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenkontakt erstellen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenkontakt erstellen" geöffnet.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkonto" den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kontakts ein.
3. Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkontaktinformationen" die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kontakts ein.
4. Wählen Sie im Anzeigebereich "Persönliche Daten" das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie das Datum für den Hochzeitstag des Kontakts aus. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
5. Wählen Sie im Anzeigebereich "Ausgabenlimit des Kontakts" eine Währung in der Dropdown-Liste aus und geben Sie ein Ausgabenlimit an. Das Ausgabenlimit verhindert die Ausführung eines Auftrags, wenn der Auftrag des Kontakts einen angegebenen Betrag überschreitet. Geben Sie außerdem einen genehmigenden Benutzer und einen Ersatzgenehmiger ein. Ein

genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.

6. Im Anzeigebereich "Webbenutzer" haben Sie die Möglichkeit, einen Webbenutzer zu erstellen, indem Sie eine Anmelde-ID, die Ländereinstellung und den Status für den Kontakt eingeben. Wenn Sie in diese Felder Informationen einbeziehen, wird der Kontakt mit diesem Webbenutzer verknüpft und eine E-Mail mit dem Kennwort des Webbenutzers an den Kunden gesendet. Zusätzlich können Sie die Benutzerrollen auswählen, die dem Webbenutzer zugeordnet werden sollen.

Anmerkung: Wenn Sie Informationen in das Feld "Anmelde-ID" eingeben, müssen Sie auch eine Ländereinstellung und eine E-Mail-Adresse eingeben. Die Anmeldung kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

Anmerkung: Wenn die eingegebene Anmelde-ID in den Anwendungen eindeutig ist, wird dieselbe Anmelde-ID auch für den Webbenutzer verwendet. Wenn die eingegebene Anmelde-ID nur im Kundenunternehmen eindeutig ist, weist die Anmelde-ID des Webbenutzers einen Unterstrich auf und das Suffix der Unternehmensorganisation ist an die eingegebene Anmelde-ID angehängt.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen". Daraufhin wird die Anzeige " Kontaktdetails" für den neu erstellten Kontakt geöffnet.

Anmerkung: Sie können Kontakthinweise anzeigen und hinzufügen, indem Sie im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" der Anzeige " Kontaktdetails" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen" klicken.

Konsumentenkundenkontakte ändern Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Sie können Kontakthinweise anzeigen und hinzufügen, indem Sie in der Anzeige " Kontaktdetails" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen" klicken.

So ändern Sie einen Konsumentenkundenkontakt

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Konsumentendetails" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kontaktinformationen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktinformationen verwalten" geöffnet.
 - Im Anzeigebereich "Kundenkonto" können Sie den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kunden ändern.
 - Im Anzeigebereich "Webbenutzer" haben Sie die Möglichkeit, die Ländereinstellung und den Status des Kunden zu ändern.

Anmerkung: Das Feld "Anmeldung" ist inaktiviert, wenn zuvor eine Anmelde-ID bereitgestellt wurde.

- Im Anzeigebereich "Kundenkontaktinformationen" können Sie die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kunden ändern.
- Im Anzeigebereich "Persönliche Daten" können Sie das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie das Datum für den Hochzeitstag des

- Kunden ändern. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern.

Geschäftskundenkontakte verwalten

Anmerkung: Sie können Kontakthinweise anzeigen und hinzufügen, indem Sie in der Anzeige "Kontaktdetails" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen" klicken.

Sie können zusätzliche Geschäftskundenkontakte erstellen sowie vorhandene Geschäftskundenkontakte ändern und löschen. Sie können auf diese Tasks über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen zugreifen.

Anmerkung: Nach dem Erstellen eines Kontakts wird der Editor (falls der dem Kontakt zugeordnete Kunde einen Editor geöffnet hat) geschlossen und die Anzeige mit den Kundendetails erneut geöffnet, sodass die Aktualisierung sofort sichtbar wird.

Wenn Sie einen Kontakt auswählen und in der Anzeige "Geschäftskundendetails" auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen" klicken, wird die Anzeige mit den Kontaktdetails angezeigt, die den ausgewählten Kontakt betrifft.

Kontakte erstellen **Informationen zu diesem Vorgang**

So erstellen Sie einen neuen Geschäftskundenkontakt

Vorgehensweise

Navigieren Sie zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenkontakt erstellen" entweder in der Anzeige "Geschäftskundendetails" oder in der Anzeige "Kontaktdetails" eines Geschäftskundenkontakts aus.

Kontakte ändern **Informationen zu diesem Vorgang**

So ändern Sie einen Geschäftskundenkontakt

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Geschäftskundendetails" den zu ändernden Kontakt aus und klicken Sie dann auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktdetails" für diesen Kontakt geöffnet.
2. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenkontakt verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenkontakt verwalten" geöffnet.
 - Im Anzeigebereich "Kundenkonto" können Sie den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kontakts ändern.
 - Im Anzeigebereich "Kundenkontaktdaten" können Sie die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kontakts ändern.
 - Im Anzeigebereich "Persönliche Daten" können Sie das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie das Datum für den Hochzeitstag des

Kontakts ändern. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.

- Im Anzeigebereich "Ausgabenlimit des Kontakts" können Sie die Währung, das Ausgabenlimit, den genehmigenden Benutzer und den Ersatzgenehmiger ändern. Das Ausgabenlimit verhindert die Ausführung eines Auftrags, wenn der Auftrag des Kontakts einen angegebenen Betrag überschreitet. Ein genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.
- Im Anzeigebereich "Webbenutzer" haben Sie die Möglichkeit, die Ländereinstellung, den Status und die Benutzerrollen des Kontakts zu ändern.

Anmerkung: Das Feld "Anmeldung" ist inaktiviert, wenn zuvor eine Anmelde-ID bereitgestellt wurde.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern.

Kontakte löschen

Informationen zu diesem Vorgang

So löschen Sie einen Kontakt

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Geschäftskundendetails" den zu löschenden Kontakt aus und klicken Sie dann auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktdetails" für diesen Kontakt geöffnet.
2. Navigieren Sie zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenkontakt löschen" aus. Das Popup-Fenster zum Löschen von Kontakten wird geöffnet und Sie werden aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ja", um den Löschvorgang zu bestätigen. Der entsprechende Kontakt wird aus der Anzeige "Geschäftskundendetails" entfernt.

Kontaktadressen ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Adressen eines Kontakts über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen ändern. So ändern Sie Kontaktadressen

Vorgehensweise

Navigieren Sie zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenadressen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenadressen verwalten" geöffnet.

Zahlungsweisen für Kontakte ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Zahlungsweisen eines Kontakts über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen ändern. So ändern Sie die Zahlungsweisen von Kontakten

Vorgehensweise

Navigieren Sie zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundenzahlungsweisen verwalten" aus.

Benutzerkennwort zurücksetzen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde ruft möglicherweise an und fordert die Zurücksetzung des Kennworts für die Anmeldung auf der Website des Einzelhändlers.

Anmerkung: Diese Funktionalität ist nur verfügbar, wenn zuvor für den Konsumentenkunden oder Geschäftskundenkontakt eine Anmelde-ID eingegeben wurde, die für den entsprechenden Konsumentenkunden oder Geschäftskundenkontakt zur Erstellung eines Webbenutzers geführt hat.

Bei einem Konsumentenkunden können Sie auf diese Funktion über die Anzeige "Konsumentendetails" zugreifen. Bei einem Geschäftskundenkontakt können Sie auf diese Funktion über die Anzeige "Kontaktdetails" zugreifen.

So setzen Sie das Kennwort eines Benutzers zurück

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Benutzerkennwort zurücksetzen" aus. Das Popup-Fenster "Benutzerkennwort zurücksetzen" wird geöffnet und Sie werden zur Bestätigung aufgefordert, dass der Benutzer das Kennwort zurücksetzen möchte.
2. Klicken Sie entweder auf die Schaltfläche "Bestätigen", um das Kennwort zurückzusetzen, oder auf die Schaltfläche "Abbrechen", um das Zurücksetzen des Kennworts abubrechen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen" klicken, wird automatisch ein neues Kennwort generiert und dem Benutzer eine E-Mail gesendet. Die E-Mail enthält die folgenden Angaben

- Ein Link zur Website, die für den Benutzer einen Verweis zum Zurücksetzen des Kennworts enthält. Mithilfe dieses Links kann der Benutzer das Kennwort sofort zurücksetzen.
- Eine Anforderung, die darauf hinweist, dass der Benutzer bei der nächsten Anmeldung auf der Website sein Kennwort ändern sollte, wird angezeigt.

Geschäftskundeninformationen verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Geschäftskundeninformationen verwalten. Sie können auf diese Funktionen über die Anzeige "Geschäftskundendetails" zugreifen.

So verwalten Sie Geschäftskundeninformationen

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Geschäftskundendetails" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kundeninformationen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundeninformationen verwalten" geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Käuferorganisation" können Sie den Firmennamen, die Website, den Status, die Versandeneinstellungen und die Steuerinformationen ändern.

Außerdem können Sie die folgenden Geschäftskundenklassifizierungen ändern:

- Dun/Bradstreet-Nr.
- Beziehungstyp

- Kundenebene
 - Vertikal
3. Im Anzeigebereich "Übergeordneter Kunde" kann der übergeordnete Kunde wie folgt geändert werden:
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Übergeordneten Kunden suchen" geöffnet.
 - b. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt.
 - c. Wählen Sie den entsprechenden übergeordneten Kunden aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Anwenden". Der Name des übergeordneten Kunden wird im Anzeigebereich "Übergeordnete Kunde" der Anzeige "Kundeninformationen verwalten" angezeigt.
 4. Im Anzeigebereich "Kundenwährungen" können die ausgewählten Währungen geändert werden. Aktivieren Sie zum Auswählen einer Standardwährung das Kontrollkästchen einer Währung und wählen Sie dann eine Währung in der Dropdown-Liste "Standardwährung" aus.
 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um Ihre Änderungen zu speichern.

Kundenadressen verwalten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können mehrere Adressen für einzelne Kunden definieren. Damit Sie Kundenadressen verwalten können, müssen Sie zuerst nach einem Kunden suchen. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kunden- oder Kontaktdatenatz. Die Anzeige mit den Details für den entsprechenden Konsumentenkunden, Geschäftskunden oder Geschäftskundenkontakt wird angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Kunde" die Option "Kundenadressen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenadressen verwalten" geöffnet.
Wenn eine Adressbeschreibung bereitgestellt wurde, wird diese in den entsprechenden Adressfenstern innerhalb des Anzeigebereichs "Kundenadressen" angezeigt.
2. Klicken Sie zum Ändern einer Adresse auf den Hyperlink "Adresse ändern" im entsprechenden Anzeigebereich "Kundenadresse". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet. Ändern Sie die Informationen entsprechend und klicken Sie auf "Anwenden".
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardrechnungsadresse", um eine Adresse als Standardrechnungsadresse auszuwählen.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardversandadresse", um eine Adresse als Standardversandadresse auszuwählen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardkäuferadresse", um eine Adresse als Standardkäuferadresse auszuwählen.
6. Klicken Sie zum Löschen einer Adresse auf den Hyperlink "Löschen" im entsprechenden Anzeigebereich "Kundenadresse". Das Popup-Fenster "Löschen der Adresse bestätigen" wird geöffnet. Klicken Sie auf "OK", um den Löschvorgang zu bestätigen. Das entsprechende Adressfenster wird aus der Anzeige "Kundenadressen verwalten" entfernt.

7. Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Adresse auf den Hyperlink "Adresse hinzufügen". Das Popup-Fenster "Neue Kundenadresse hinzufügen" wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Informationen ein und klicken Sie auf "Anwenden".
8. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern und zur Detailanzeige für den entsprechenden Konsumentenkunden, Geschäftskunden oder Geschäftskundenkontakt zurückzukehren.

Kundenzahlungsweisen verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Sie können für einen Kunden mehrere Zahlungsweisen auf Basis der Konfiguration definieren. Damit Sie Kundenzahlungsweisen verwalten können, müssen Sie zuerst nach einem Kunden suchen. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kunden- oder Kontaktdatensatz. Die Anzeige mit den Details für den entsprechenden Konsumentenkunden, Geschäftskunden oder Geschäftskundenkontakt wird angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Kunde" die Option "Kundenzahlungsweisen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenzahlungsweisen verwalten" geöffnet.
2. Sie können alle Zahlungsweisen anzeigen, die für den Kunden vorhanden sind.
3. Klicken Sie zum Löschen einer Zahlungsweise auf den Hyperlink "Löschen".
4. Klicken Sie zum Ändern der Attribute einer Zahlungsweise auf den Hyperlink "Ändern". Das Popup-Fenster "Zahlungsweise ändern" wird geöffnet.

Sie können alle Attribute einer Kundenzahlungsweise ändern, mit Ausnahme der Folgenden:

- Für die Zahlungsweise "Kreditkarte" können Sie die Kreditkartennummer nicht ändern.
 - Für die Zahlungsweise "Kundenkonto" können Sie die Kontonummer nicht ändern.
 - Für sonstige Zahlungsweisen können Sie keine Attribute ändern, die eine eindeutige ID aufweisen.
5. Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Zahlungsweise auf den Hyperlink "Zahlungsweise hinzufügen". Das Popup-Fenster "Neue Zahlungsweise hinzufügen" wird geöffnet.

Anmerkung: Bei Kundenkonten handelt es sich bei den angezeigten Währungen um die Währungen, die für das Unternehmen definiert wurden, dem der Kunde angehört.

6. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern und zur Detailanzeige für den entsprechenden Konsumentenkunden, Geschäftskunden oder Geschäftskundenkontakt zurückzukehren.

Kunden zu einem Team zuweisen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Team zuweisen. Ein Supervisor kann einen Kunden seines Teams zu einem seiner Unterteams zuweisen. Damit Sie einen Kunden zu einem Team zuweisen können, müssen Sie zuerst nach einem Kunden suchen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Kunde" die Option "Kunden zum Team zuweisen" aus. Die Anzeige zum Verwalten von Teamzuweisungen wird geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Zugewiesene Teams" werden die Kunden-ID und das Unternehmen angezeigt.
3. Im Anzeigebereich "Verfügbare Teams" wird die Liste der Teams angezeigt, die dem Supervisor zugewiesen sind.
4. Im Anzeigebereich "Zugewiesene Teams" wird die Liste der Teams angezeigt, die zurzeit dem Kunden zugewiesen sind.
5. Klicken Sie auf die Pfeilschaltflächen, um die Teams von einem Anzeigebereich in das andere zu verschieben. Sie können ein Team auch aus einem Anzeigebereich in das andere Anzeigebereich ziehen und dort ablegen.

Anmerkung: Diese Task wird über Berechtigungen gesteuert und nur angezeigt, wenn der Benutzer über die Berechtigungen für den Zugriff auf den Kundendatensatz verfügt.

Kundenbenutzerzuweisung Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Benutzer zuweisen. Ein Supervisor kann einen Kunden seines Teams zu einem beliebigen Benutzer seines Teams zuweisen.

So weisen Sie einen Kunden einem Benutzer zu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Kunde" die Option "Kundenbenutzerzuweisung" aus. Die Anzeige zum Verwalten von Benutzerzuweisungen wird geöffnet.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Kriterien für die Benutzersuche" die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Benutzerliste" angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus und klicken Sie auf "Weiter".
3. Im Anzeigebereich für verfügbare Kunden können Sie nach einem Kunden suchen. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen".
4. Im Anzeigebereich "Ausgewählter Benutzer" werden die Details des ausgewählten Benutzers angezeigt, z. B. der Benutzername, der Vorname und der Nachname.
5. Im Anzeigebereich für verfügbare Kunden können Sie die Liste der Kunden anzeigen, die dem Supervisor zugewiesen sind.
6. Im Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" wird die Liste der Kunden angezeigt, die zurzeit dem Kunden zugewiesen sind.
7. Klicken Sie auf die Pfeilschaltflächen, um die Kunden von einem Anzeigebereich in das andere zu verschieben.

Anmerkung: Diese Task wird über Berechtigungen gesteuert und nur angezeigt, wenn der Benutzer über die Berechtigungen für den Zugriff auf den Kundendatensatz verfügt.

Kundenselbstzuweisungen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Benutzer zuweisen. Ein Benutzer kann sich einen Kunden nur dann selbst zuweisen, wenn dem Benutzer die Berechtigungen für den Zugriff auf den Kundendatensatz zugewiesen sind.

So weisen Sie einen Kunden einem Benutzer zu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Kunde" die Option "Kundenselbstzuweisung" aus. Die Anzeige zum Verwalten von Abonnements wird geöffnet.
2. Im Anzeigebereich für verfügbare Kunden können Sie nach einem Kunden suchen. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen".
3. Im Anzeigebereich für verfügbare Kunden wird die Liste der verfügbaren Kunden angezeigt.
4. Im Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" wird die Liste der Kunden angezeigt, die zurzeit dem Kunden zugewiesen sind.
5. Klicken Sie auf die Pfeilschaltflächen, um die Kunden von einem Anzeigebereich in das andere zu verschieben. Sie können einen Kunden auch aus einem Anzeigebereich in das andere Anzeigebereich ziehen und dort ablegen.

Anmerkung: Diese Task wird über Berechtigungen gesteuert und nur angezeigt, wenn der Benutzer über die Berechtigungen für den Zugriff auf den Kundendatensatz verfügt.

Kontoaktivität anzeigen

Sie können die Kontoaktivität von Sterling Multi-Channel Selling anzeigen.

Wählen Sie aus "Tasks > Sonstige Tasks" die Option "Kontoaktivität anzeigen" aus, um die Kontoaktivitäten für Sterling Multi-Channel Selling anzuzeigen. Die Anzeige mit den Kontoaktivitäten für Sterling Multi-Channel Selling wird geöffnet.

Diese Anzeige bietet Zugriff auf den Arbeitsbereich des Kundenservicemitarbeiters für Sterling Multi-Channel Selling. Über diese Anzeige kann der Benutzer auf die Tasks "Aktivität", "Angebote", "Wunschlisten" und "Registrierungen" zugreifen. Der Benutzer kann über Sterling Multi-Channel Selling Einkaufswagen und Angebote ändern, bevor der Auftrag erteilt wird.

Mithilfe der Tasks "Wunschlisten" und "Registrierungen" kann der Benutzer Wunschlisten und Registrierungen für den Kunden erstellen, ändern und anzeigen, mit dem er arbeitet. Der Benutzer kann auch einen Auftrag für die Artikel auf den Listen des Kunden oder auf den öffentlichen Wunschlisten oder Registrierungen anderer Kunden erteilen. Weitere Informationen zur Kontoaktivität finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.

Anmerkung: Ein Benutzer kann die Kontoaktivität für Sterling Multi-Channel Selling nur starten, wenn der Benutzer zu einer Benutzergruppe gehört, die über die Berechtigungen zum Starten der Anzeige "Order Selling-Aktivität" verfügt.

Kundenhinweise und Kontakthinweise anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können zu einem Kunden oder Kontakt zusätzliche Hinweise eingeben. Sie können z. B. einen Hinweis hinzufügen, dass ein Kunde nur am Dienstag und Donnerstag zu erreichen ist.

So zeigen Sie die einen Kunden oder Kontakt betreffenden Hinweise an

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Detailanzeige für den Kunden oder Kontakt im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". In der Anzeige "Kundenhinweise" für einen Kunden werden alle Hinweise aufgeführt, die dem Kunden zugeordnet sind. In der Anzeige "Kundenhinweise" für einen Kontakt werden alle Hinweise aufgeführt, die dem Kontakt zugeordnet sind.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Hinweistyp filtern" einen Hinweistyp aus, um die diesen Hinweistyp betreffenden Hinweise anzuzeigen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Kontaktmethode filtern" eine Kontaktmethode aus, um die diese Kontaktmethode betreffenden Hinweise anzuzeigen. Wählen Sie z. B. zum Anzeigen der Hinweise, die den Anruf eines Kunden betreffen, die Option "Telefon" als Kontaktmethode aus.
4. Im Anzeigebereich "Einschließen":
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität", um Hinweise mit niedrigerer Priorität einzubeziehen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Einschließen: Interne Hinweise", um Hinweise einzubeziehen, die für die ausschließlich interne Ansicht markiert sind.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "System", um vom System generierte Hinweise anzuzeigen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzer", um manuell eingegebene Hinweise anzuzeigen.
5. Die Hinweise werden standardmäßig verkürzt und angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle Hinweise einblenden", um alle in der Anzeige "Kundenhinweise" aufgeführten Hinweise einzublenden.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Einblenden" neben einem verkürzten Hinweis, um diesen Hinweis einzublenden.

Kundenhinweise und Kontakthinweise hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie einen zu einem Kunden oder Kontakt gehörenden Hinweis hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Kundenhinweise" in der Dropdown-Liste den entsprechenden Hinweistyp aus, falls zutreffend.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus, falls zutreffend.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität als Hoch markieren", wenn der Hinweis eine hohe Priorität besitzt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur für internen Benutzer", um den Hinweis für die rein interne Anzeige zu markieren.

5. Geben Sie die Kontaktdetails ein, z. B. die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden.
6. Geben Sie den Text des Hinweises im bereitgestellten Platz ein.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinweis hinzufügen". Der Hinweis wird für den Kunden oder Kontakt hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Schließen".

Benutzerverwaltungstasks ausführen

Benutzer verwalten

Ein Benutzer ist ein Mitarbeiter der Unternehmensorganisation, der sich bei den Sterling-Anwendungen anmelden kann.

Ein Servicemitarbeiter (CSR) kann Benutzer erstellen und verwalten. Ein CSR-Lead muss möglicherweise einen zusätzlichen CSR-Benutzer innerhalb der Organisation erstellen.

Benutzer erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit den erforderlichen Berechtigungen können Sie Benutzer für beliebige Unternehmen erstellen, auf die Sie zugreifen können.

So erstellen Sie einen Benutzer

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Benutzerverwaltung" und wählen Sie die Option "Benutzer erstellen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Benutzereingabe" geöffnet.
2. Stellen Sie die folgenden Informationen im Anzeigebereich "Primäre Benutzerinformationen" bereit:
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Organisation" das Unternehmen aus, dem Sie den Benutzer zuordnen möchten.
 - Geben Sie im Feld "Anmeldung" die Benutzer-ID ein, die der Benutzer für den Zugriff auf das System verwendet.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Abteilung" die Abteilung im Unternehmen aus, der der Benutzer zugeordnet ist.
 - Geben Sie im Feld "Name" den Namen des Benutzers ein.
 - Geben Sie im Feld "E-Mail-Adresse" die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Design" ein Design aus.
Das Design bestimmt das Farbschema der Sterling-Anwendungen für diesen Benutzer. Die verfügbaren Designs sind "Erde", "Eis", "Jade" und "Saphir".
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Menügruppe" die Menügruppe aus, die die Menüoptionen darstellt, die dem Benutzer angezeigt werden sollen, wenn er sich bei den Sterling Call Center- und Sterling Store-Konsolen anmeldet.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Ländereinstellung" die Ländereinstellung für den Standort des Benutzers aus.

Anmerkung: Einem Benutzer, der für die Zeitzone "Eastern Time" konfiguriert ist, sich aber anmeldet, während er sich physisch in der Zeitzone "Pacific Time" befindet, werden für die Ländereinstellung bestimmte Informationen angezeigt, die zur Zeitzone "Eastern Time" gehören.

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Team" das Team aus, dem Sie den Benutzer zuordnen möchten.

Anmerkung: Die Liste enthält alle Teams, die für das Unternehmen konfiguriert wurden, dem der Benutzer angehört, sowie die übergeordneten Unternehmen, falls zutreffend. Zusätzlich enthält sie die Teams, die für die Kundenhauptorganisation des Benutzers konfiguriert wurden.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv", wenn der Benutzer im Unternehmen aktuell aktiv ist. Inaktive Benutzer können sich nicht anmelden.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Supervisor", wenn der Benutzer ein personalbezogener Supervisor ist. Ein Supervisor hat Zugriff auf alle Kunden, die seinem Team zugeordnet sind.
 - Geben Sie im Feld "Kundenlimit" die maximale Anzahl Kunden ein, die diesem Benutzer zur Verwaltung zugeordnet werden kann. Wenn hier eine Null eingegeben wird, kann dem Benutzer eine unbegrenzte Anzahl von Kunden zugeordnet werden.
3. Klicken Sie im Anzeigebereich "Kontaktadresse" auf den Hyperlink "Adresse ändern", um eine Kontaktadresse hinzuzufügen. Geben Sie im Popup-Fenster "Adresse ändern" die Kontaktadresse des Benutzers ein und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Anwenden", um die Informationen zu speichern.
 4. Klicken Sie im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" auf den Hyperlink "Adresse ändern", um eine Rechnungsadresse hinzuzufügen. Geben Sie im Popup-Fenster "Adresse ändern" die Rechnungsadresse des Benutzers ein und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Anwenden", um die Informationen zu speichern.
 5. Wählen Sie im Anzeigebereich "Benutzerrollen" die Benutzerrollen aus, denen dieser Benutzer zugeordnet werden soll. Die Benutzerrollen definieren die Berechtigungen, über die der Benutzer beim Zugriff auf die Sterling-Anwendungen verfügt.
 6. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiter", um die Änderungen zu speichern. Daraufhin wird die Anzeige "Warteschlangenabonnements" geöffnet.
 7. Über die Anzeige "Warteschlangenabonnements" können Sie Warteschlangen für Benutzer abonnieren, damit die Benutzer Alerts erhalten.
Im linken Anzeigebereich werden die verfügbaren Warteschlangen und im rechten Anzeigebereich die vom Benutzer abonnierten Warteschlangen aufgelistet. Wenn Sie einen neuen Benutzer erstellen, ist das rechte Anzeigebereich leer. Wenn Sie dem Benutzer eine neue Warteschlange oder weitere Warteschlangen zuordnen möchten, wählen Sie im linken Anzeigebereich die Warteschlange aus und klicken auf die Schaltfläche "Zuweisen", woraufhin der Warteschlangenname in den Anzeigebereich "Zugewiesene Warteschlangen" verschoben wird.
 8. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen". Der Benutzer wird erstellt.

Benutzer ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Suchen Sie zum Ändern der Informationen eines vorhandenen Benutzers nach dem Benutzer, dessen Informationen Sie aktualisieren möchten und ändern Sie die Informationen des Benutzers in der Anzeige "Benutzer ändern".

So ändern Sie einen Benutzer

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Benutzerverwaltung" und wählen Sie die Option "Benutzer ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Benutzersuche" geöffnet.
2. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Informationen Sie ändern möchten:
Geben Sie im Anzeigebereich "Kriterien für die Benutzersuche" die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wenn nur ein Ergebnis zurückgegeben wird, erfolgt automatisch die Anzeige der Informationen für diesen Benutzer. Bei der Rückgabe mehrerer Ergebnisse werden die Suchergebnisse im Anzeigebereich "Benutzersuchergebnisse" angezeigt. Wählen Sie im Anzeigebereich "Benutzersuchergebnisse" den Benutzer aus, dessen Informationen Sie ändern möchten. Die Details des Benutzers werden in der Anzeige "Benutzereingabe" angezeigt.
3. Ändern Sie die Informationen des Benutzers.

Anmerkung: Die Felder "Organisation" und "Anmeldung" sind inaktiviert. Nachdem der Benutzer erstellt wurde, können keine Änderungen an diesen Feldern vorgenommen werden.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Warteschlangenabonnements" geöffnet.
5. Ändern Sie die vom Benutzer abonnierten Warteschlangen und klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen".

Benutzerteams verwalten

Ein Benutzerteam besteht aus einem Verbund von Benutzern, die gemeinsame Anforderungen an den Daten- und Benutzerschnittstellenzugriff haben. Benutzerteams können auf bestimmte Dokumenttypen, Unternehmen, Versandknoten, Kunden und Anzeigen der Benutzerschnittstellen zugreifen.

Ein Servicemitarbeiter (CSR) kann Benutzerteams erstellen und verwalten.

Ein Team wird erstellt, damit bestimmte CSR-Benutzer verschiedenen Kunden zugeordnet werden können. Dadurch können Kunden die Beziehungen mit bestimmten Servicemitarbeitern pflegen und einen besseren Kundendienst erhalten.

Benutzerteam erstellen Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie ein Benutzerteam

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Benutzerverwaltung" und wählen Sie die Option "Benutzerteam erstellen" aus. Die Anzeige "Benutzerteam erstellen" wird geöffnet.
2. Stellen Sie die folgenden Informationen im Anzeigebereich "Teaminformationen" bereit:
 - Geben Sie im Feld "Team-ID" eine ID für das Benutzerteam ein.
 - Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Kurzbeschreibung des Benutzerteams ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Übergeordnet" das übergeordnete Team für dieses Benutzerteam aus.

Alle für das übergeordnete Team definierten Datensicherheitsberechtigungen werden vom Benutzerteam übernommen, ausgenommen die Kundenzugriffsberechtigungen, die Sie gemäß der nachfolgenden Beschreibung definieren können.

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Organisation" das Unternehmen aus, dem Sie das Benutzerteam zuordnen möchten.

Anmerkung: Das Feld "Organisation" wird nur angezeigt, wenn der Benutzer auf mehrere Kundenhauptorganisationen Zugriff hat.

- Wählen Sie den entsprechenden Kundenzugriffsmodus aus.
 - Wenn Sie "Alle Kunden" auswählen, kann das Benutzerteam alle Kunden anzeigen und verwalten. Fahren Sie mit Schritt 5 fort.
 - Wenn Sie "Zugewiesener Kunde" auswählen, müssen Sie dem Benutzerteam Kunden zuweisen, wie in Schritt 3 und 4 beschrieben wird.
 - Wenn Sie "Benutzer-Kunden-Zuweisung erforderlich" auswählen, müssen Sie dem Team Kunden zuweisen, damit Benutzern dieses Teams zukünftig Kunden zugewiesen werden können. Wenn Benutzern dieses Teams Kunden zugewiesen werden, können nur diese Benutzer und Supervisor auf die Daten des Kunden zugreifen.
3. Suchen Sie wie folgt im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" nach Kunden:
- a. Wählen Sie eine Kundenorganisation in der Dropdown-Liste "Kundenorganisation" aus, um nach Kunden zu suchen, die zur ausgewählten Kundenorganisation gehören.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Kundenorganisation" wird nur angezeigt, wenn der Benutzer auf mehrere Kundenhauptorganisationen Zugriff hat.

- b. Suchen Sie nach Kunden, die dem Benutzerteam zugewiesen werden sollen. Sie können nach Geschäftskunden oder Konsumentenkunden suchen. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Die Ergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt.
4. Weisen Sie dem Benutzerteam wie folgt Kunden zu:
- a. Wählen Sie im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" einen Kunden aus, den Sie dem Benutzerteam zuweisen möchten.
 - b. Wählen Sie im Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" entweder die Option "Firmenzuweisungen" oder "Konsumentenzuweisungen" aus.
 - c. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zuweisen". Der Name des Kunden wird in den Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" verschoben.
- Wiederholen Sie diesen Schritt, um dem Team weitere Kunden zuzuweisen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um Ihre Änderungen zu speichern.

Benutzerteam verwalten

Informationen zu diesem Vorgang

Suchen Sie zum Verwalten eines Benutzerteams nach dem Team, dessen Informationen Sie aktualisieren möchten und ändern Sie die Informationen des Teams in der Anzeige "Teamverwaltung".

So verwalten Sie ein Benutzerteam

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Benutzerverwaltung" und wählen Sie die Option "Benutzerteams verwalten" aus. Die Anzeige "Benutzerteams verwalten" wird geöffnet.
2. Suchen Sie nach dem Benutzerteam, dessen Informationen Sie ändern möchten. Geben Sie im Anzeigebereich "Teamsuchkriterien" die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen".

Anmerkung: Das Feld "Organisation" wird nur angezeigt, wenn der Benutzer auf mehrere Kundenhauptorganisationen Zugriff hat.

Wenn nur ein Ergebnis zurückgegeben wird, erfolgt automatisch die Anzeige der Informationen für dieses Benutzerteam. Bei der Rückgabe mehrerer Ergebnisse werden die Suchergebnisse im Anzeigebereich "Team-ID" angezeigt. Wählen Sie im Anzeigebereich "Team-ID" den Namen des Teams aus, dessen Informationen Sie ändern möchten. Die zu diesem Team gehörenden Informationen werden angezeigt.

3. Folgende Änderungen können am Benutzerteam vorgenommen werden:
 - Die Felder "Beschreibung" und "Übergeordnetes Team" ändern.

Anmerkung: Das Feld "Team-ID" ist inaktiviert. Nachdem das Team erstellt wurde, können keine Änderungen an diesem Feld vorgenommen werden.

- Den Kundenzugriffsmodus ändern.
 - Wenn Sie für den Kundenzugriffsmodus zur Option "Alle Kunden" wechseln, kann das Team alle Kunden anzeigen und verwalten, daher sind die Anzeigebereich für die Kundensuche und die Zuweisung nicht länger sichtbar.
 - Wenn Sie für den Kundenzugriffsmodus zur Option "Zugewiesener Kunde" wechseln, können dem Benutzerteam Kunden zugewiesen werden.
 - Wenn Sie für den Kundenzugriffsmodus zur Option "Benutzer-Kunden-Zuweisung erforderlich" wechseln, können dem Benutzerteam Kunden zugewiesen werden, damit diese Kunden zukünftig zu Benutzern in diesem Team zugewiesen werden können.
- Sie können neue Kunden zum Benutzer zuweisen oder Kunden aus der Liste "Zugewiesener Kunde" entfernen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um Ihre Änderungen zu speichern.

Retourenauftragstasks ausführen

Retourenauftrag erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Retouren können aus einzelnen oder mehreren Vertriebsaufträgen erstellt werden. Erstellen Sie den Retourenauftrag wie folgt:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Taskfenster "Schnellzugriff" die Option "Retoure erstellen" aus. Klicken Sie auf "Bestätigen".
2. Über die daraufhin angezeigten vier Registerkarten für "Retourenauftrag" stehen Ihnen vier Möglichkeiten zur Verfügung, um den Retourenprozess zu beginnen:

- **Nach Auftrag** – Geben Sie entweder die Auftragsnummer ein oder suchen Sie nach dem Auftrag.

Wenn Sie den Auftrag gefunden haben, wird er angezeigt. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Positionen, die zurückgegeben werden sollen, oder aktivieren Sie im oberen Bereich der Anzeige das Kontrollkästchen "Alle auswählen". (Sie können für dieselbe Retoure auch Positionen aus mehreren Aufträgen einbeziehen.) Wenn Sie auf "Weiter" klicken, wird die Anzeige "Retourengrund" geöffnet.

- **Trackingnr. (Container)** – Geben Sie die Trackingnummer eines Containers ein. Die Auftragspositionen für diesen Container werden angezeigt. Aktivieren Sie entweder die Kontrollkästchen für die Positionen, die zurückgegeben werden sollen, oder aktivieren Sie im oberen Bereich der Anzeige das Kontrollkästchen "Alle auswählen". Sie können in dieser Anzeige auch den Hyperlink "Retourenspezifischer Container" auswählen. Dadurch wird eine Liste aller Container angezeigt, die Retourenartikel enthalten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "In Retoure aufnehmen", um einen gesamten Container oder mehrere Container zurückzugeben. Klicken Sie auf "Bestätigen".
- **Artikel ohne Auftrag** – Bei der Eingabe der Artikel-ID wird der Artikel als Position angezeigt, die keinem Auftrag zugeordnet ist. Wenn Sie auf "Weiter" klicken, wird die Anzeige "Retourengrund" geöffnet.
- **Zusätzlicher Artikel** – Diese Registerkarte ist für Aufträge gedacht, die ein Kunde fälschlicherweise erhalten hat. Bei der Eingabe der Artikel-ID wird der Artikel als Position angezeigt, die empfangen, aber nicht bestellt wurde. Wenn Sie auf "Weiter" klicken, wird die Anzeige "Retourengrund" geöffnet. Sie können beliebige dieser Methoden kombinieren, um einen Retourenauftrag zu erstellen, der Positionen aus Vertriebsaufträgen, Positionen ohne Aufträge und Positionen von zusätzlichen Artikeln einbezieht. Sie können außerdem angeben, ob die Artikel von dem Kunden, der diese ursprünglich gekauft hat oder von einem Geschenkempfänger zurückgegeben werden.
Wenn Sie nicht die richtige Artikel-ID, Auftragsnummer oder Trackingnummer eingeben, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Artikelnummer, Auftragsnummer oder Trackingnummer nicht gefunden werden konnte.

Retourengründe hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Retourengrund" wird die Liste der Artikel angezeigt, die für eine Retoure vorgesehen sind. Hier können Sie die Retourenrichtlinien für die einzelnen Artikel überprüfen, die Retourenrichtlinien übergehen (falls zutreffend) und den Retourengrund eingeben. Sie können diese Anzeige wie folgt verwenden:

Vorgehensweise

1. Überprüfen Sie die Artikel in der Anzeige, um zu ermitteln, ob es sich hierbei um die Artikel handelt, die Sie zurückgeben wollen. Wählen Sie den Hyperlink "Position entfernen" aus, um einen Artikel auf dem Retourenauftrag zu löschen.
2. Markieren Sie die einzelnen Retourenpositionen, um die Retourenrichtlinien für diesen Artikel anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Retourenrichtlinien übergehen", um die Retourenrichtlinien für einen Artikel zu übergehen. Wenn ein Artikel nicht

retournierbar ist, übergehen Sie zum Fortsetzen die Retourenrichtlinien. Die Textanzeige "Retourenrichtlinien übergehen" wird angezeigt, über die Sie die folgenden Aktionen ausführen können:

- Wählen Sie ein Symbol aus, das den Zufriedenheitsgrad des Kunden bezeichnet.
 - Wählen Sie eine Kontaktmethode (E-Mail, Telefon oder Persönlich) aus und geben Sie die Kontaktdetails ein, z. B. die Telefonnummer des Kunden.
 - Markieren Sie die Priorität des Hinweises als "Hoch".
 - Geben Sie einen Text ein, um den Grund für das Übergehen zu beschreiben.
 - Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Textanzeige "Retourenrichtlinien übergehen" zu schließen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Retourengrund" den Grund für die Rückgabe des Artikels aus. Sie müssen einen Retourengrund auswählen, da ansonsten keine Artikel zurückgegeben werden können.
 5. Zusätzlich zum Retourengrund werden weitere Optionen im rechten Anzeigebereich angezeigt:
 - **Retourenservice hinzufügen** – Klicken Sie auf diesen Hyperlink, um ein Popup-Fenster anzuzeigen, in dem die verfügbaren Retourenservices für den ausgewählten Artikel aufgelistet sind. Wählen Sie den Service aus und klicken Sie auf "Zum Auftrag". Dadurch wird die Serviceposition zur Anzeige "Retourengrund" hinzugefügt. Der Service wird unter der zugehörigen Position mit einem Servicesymbol angezeigt.
 - **Preisvergleich für diesen Artikel** – Wenn ein Kunde anzeigt, dass dieser Artikel von einem Mitbewerber zu einem niedrigeren Preis angeboten wird, klicken Sie auf diesen Hyperlink, um einen Preisvergleich einzugeben. Nachdem der Preisvergleich ausgeführt wurde, kehrt der Assistent zur Anzeige "Retourengrund" zurück.
Die entsprechende Position oder alle verwandten Positionen werden aus dem Retourenauftrag gelöscht.
 - **Beschwichtigung erstellen** – Wenn ein Kunde mit einem Aspekt des Produkts oder Service nicht zufrieden ist, klicken Sie auf diesen Hyperlink, um ein entsprechendes Angebot für eine Beschwichtigung auszuwählen. Sie können eine Beschwichtigung für einen Artikel oder für einen gesamten Auftrag auswählen.
Nachdem die Beschwichtigung ausgeführt wurde, kehrt der Assistent zur Anzeige "Retourengrund" zurück.
Die entsprechende Position oder alle verwandten Positionen werden aus dem Retourenauftrag gelöscht.
 6. Bei einer einfachen Retoure ohne Umtausch klicken Sie auf "Weiter", um zur Ausführungs-/Retourenübersicht zu wechseln.
 7. Um den Retourenartikel für denselben Artikel umzutauschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "In Umtausch auftrag aufnehmen". Dadurch wird das Kontrollkästchen "Umtausch auftrag erforderlich" oben in der Anzeige vorab aktiviert. Klicken Sie auf "Weiter", um zur Anzeige "Artikel hinzufügen" zu wechseln, in der Details für denselben Umtauschartikel angegeben sind.
 8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben in der Anzeige, um den Retourenartikel gegen einen anderen Artikel umzutauschen. (Das Kontrollkästchen "In Umtausch auftrag aufnehmen" auf der Seite der Anzeige sollte nicht aktiviert werden.) Klicken Sie auf "Weiter", um zur Anzeige "Artikel hinzufügen" oder "Kundenidentifizierung" zu wechseln.

Anmerkung: Wenn bereits ein Umtauschauftragsentwurf für einige Artikel erstellt wurde und Sie versuchen, dieselben Artikel zum Umtauschauftragsentwurf hinzuzufügen, indem wieder die Anzeige "Retourengrund" geöffnet wird, werden die neu hinzugefügten Artikel nicht zum Umtauschauftrag hinzugefügt.

Anmerkung: Sie können denselben Artikel als neue Position zum Umtauschauftrag hinzufügen oder die Menge für die vorhandene Position erhöhen.

Kunden identifizieren Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Kundenidentifizierung" wird nur angezeigt, wenn der Kunden beim Erstellen einer Retoure nicht identifiziert wird. Normalerweise ist der Kunde für eine Retoure mit dem ursprünglichen Vertriebsauftragskunde identisch. Wenn Sie jedoch eine Retoure für Artikel ohne Auftrag oder zusätzliche Artikel bzw. für Artikel erstellen, die von einem Geschenkempfänger zurückgegeben werden, sollten Sie den Kunden identifizieren, bevor die Retoure erstellt wird. In der Anzeige "Kundenidentifizierung" können Sie nach vorhandenen Kunden suchen und einen neuen Geschäftskunden oder Konsumentenkunden erstellen.

So suchen Sie nach einem vorhandenen Kunden

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den entsprechenden Kundentyp aus.
2. Geben Sie die erforderlichen Informationen des Kunden ein und klicken Sie auf "Suchen".
3. Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt. Wenn Sie den gesuchten Kunden nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien erneut anzuzeigen. Geben Sie ein restriktiveres Suchkriterium für die ausgewählte Task ein und klicken Sie auf "Suchen".
4. Wählen Sie den erforderlichen Kunden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" aus. Die zum Kunden gehörenden Details werden im Anzeigebereich "Kunde" angezeigt.
5. Wenn der Kunde nicht vorhanden ist, erstellen Sie einen neuen Geschäftskunden oder Konsumentenkunden. Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Konsumentenkunden auf "Konsument erstellen".
Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Geschäftskunden auf "Firma erstellen".
6. Klicken Sie auf "Weiter", um zur Anzeige zum Hinzufügen von Artikel zum Umtausch oder zur Anzeige "Umtauschführungsoptionen" zu wechseln.

Artikel zu einem Umtausch hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie einen ausgeglichenen Umtausch ausführen, wird die Anzeige "Artikel hinzufügen" mit den automatisch angegebenen Artikeln angezeigt. Bei Bedarf können Sie weitere Artikel zum Umtausch hinzufügen.

Wenn Sie keinen ausgeglichenen Umtausch ausführen, können Sie in dieser Anzeige Umtauschartikel hinzufügen. Geben Sie in die Spalte "Artikel" die ID oder Beschreibung des Artikels ein oder wählen Sie  aus, um einen Artikel aus der Artikelliste auszuwählen. Sie können auch auf den Hyperlink "Weitere Positionen

hinzufügen" klicken. Weitere Informationen zum Ausführen einer erweiterten Artikelsuche finden Sie unter „Erweiterte Artikelsuche ausführen“ auf Seite 19

In der Anzeige "Artikel hinzufügen" können Sie die folgenden Optionen ausführen:

Vorgehensweise

- Die Menge von Umtauschpositionen ändern.
- Die Mengeneinheit beim Ausführen eines unausgeglichenen Umtauschs ändern.
- Den Preis für die Umtauschposition überschreiben.
- Die Ausführungsoptionen für die Umtauschposition auswählen.
- Den Standardumtauschtyp ändern, der definiert, wie Rückerstattungen auf den Umtausch angewendet werden.

Ergebnisse

Klicken Sie nach Abschluss sämtlicher Änderungen auf **Weiter**, um zur Anzeige "Umtauschausführungsoptionen" zu wechseln.

Retouren- und Umtauschausführungsoptionen anzeigen oder ändern

Über die Anzeige "Umtauschausführungsoptionen" können Sie die Ausführungsmethode für den Umtauschauftrag ändern, einschließlich der Versand-/Lieferadressen und der Abholorte.

Die zum zugeordneten Retourenauftrag gehörenden Kundeninformationen werden über die Anzeige "Umtauschausführungsoptionen" angegeben.

Wenn die Kundeninformationen fehlen, klicken Sie auf "Weiter", um die Anzeige "Kundeninformationen" zu öffnen.

Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Positionen werden versandt an" werden die Retourenartikel angezeigt, die versandt werden.
2. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. Artikel-ID, Menge und Stückpreis.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
3. Im Anzeigebereich "Versand an" wird die Retourenadresse angezeigt, an die der Artikel versandt wird.
4. Wenn Sie die Ausführungsmethode in "Abholung" ändern möchten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf "In Abholung ändern". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retoure Abholungsübersicht" verschoben.

Anmerkung: Die Schaltfläche "In Abholung ändern" wird nur angezeigt, wenn der Artikel die Retourenmethode "Abholung" unterstützt.

5. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
6. Wenn es dem Kunden gestattet werden soll, einen Artikel zu behalten, wählen Sie die Position aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Kunde kann behalten". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Diese Artikel behalten" verschoben.

Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Positionen werden abgeholt von" werden die Retourenartikel angezeigt, die abgeholt werden.
2. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. Artikel-ID, Menge und Stückpreis.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
3. Im Anzeigebereich "Artikel abholen von" wird die Adresse angezeigt, an der die Artikel abgeholt werden.
4. Wenn Sie die Adresse ändern möchten, an der die Artikel abgeholt werden, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Adresse ändern". Das Popup-Fenster "Neue Adresse hinzufügen" wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Details ein und klicken Sie auf "Bestätigen".
5. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
6. Wenn Sie die Ausführungsmethode in "Versand" ändern möchten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "In Versand ändern". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retourenversandübersicht" verschoben.
7. Wenn es dem Kunden gestattet werden soll, die Artikel zu behalten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Kunde kann behalten". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Diese Artikel behalten" verschoben.

Diese Artikel behalten – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Details der Artikel anzeigen, die der Kunde behalten kann.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Bitte behalten Sie diese Artikel mit unserer Empfehlung" können Sie die Details der Artikel anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung, die Menge und den Stückpreis.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
2. Klicken Sie auf "In Versand ändern", um den Artikel zurückzusenden. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retourenversandübersicht" verschoben.
3. Klicken Sie auf "In Abholung ändern", damit der Artikel abgeholt wird. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retoure Abholungsübersicht" verschoben.
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" angezeigt.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" angezeigt.

Anmerkung: Die Schaltflächen "In Abholung ändern" oder "In Versand ändern" werden nur angezeigt, wenn der Artikel die Retourenmethoden "Abholung" oder "Versand" unterstützt.

Umtauschdurchführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Durchführungsmethode "Versand" anzeigen.

- Die Adresse, an die der Versand des Artikels erfolgt, wird im Headerfenster angezeigt, wenn als Durchführungsmethode "Versand" verwendet wird.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenk ist und vom Empfänger des Geschenks abgeholt oder an diesen versandt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Artikelbild zeigt eine Abbildung des eigentlichen Artikels.
- Die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID werden angezeigt.
- In der Spalte "Menge" wird die Auftragspositionsmenge angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Artikelpreis für eine Einheit angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt verfügbar ist. Wenn Artikel nicht verfügbar sind, wird die Spalte in Rot angezeigt.
- Über die Spalte "Service-Level" kann der Speditionsservice mit Kosten in der Dropdown-Liste geändert werden.

Anmerkung: Das voraussichtliche Lieferdatum wird bei jeder Änderung des Speditionsservice aktualisiert, um die Änderung darzustellen.

- In der Spalte für den voraussichtlichen Liefertermin werden die voraussichtlichen Liefertermine für die Artikel angezeigt.
- Sie können die folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste auswählen:
 - In Abholung ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Anmerkung: Wenn die übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für die Stornierung ausgewählt ist, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Stornierung ausgewählt.

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Paketposition storniert wird, werden alle Positionen der Komponente automatisch storniert.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt. Das genaue Verfügbarkeitsdatum finden Sie in der Anzeige "Ausführungsübersicht".

Wenn die Aktion von "Versand" zu 'In Abholung ändern' wechselt, kehrt die Anzeige zu "Ausführungsoptionen ändern" zurück und das Feld wird vom System automatisch hinsichtlich der einzelnen geänderten Auftragspositionen überprüft.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkoptionen", um die Geschenkooptionen für die ausgewählten Artikel zu ändern. Sie müssen das Kästchen für den Artikel aktivieren, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.
- Klicken Sie auf "Gehe zu Ausführungsoptionen ändern", wenn Änderungen an den Ausführungsmethoden vorgenommen werden sollen.

Anmerkung: Wenn Sie die übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für Aktionen wie Änderungen oder Stornierungen auswählen, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Änderung bzw. Stornierung ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Bestätigen" oder "Weiter". Alle Artikel der Auftragsposition sind reserviert.
- Wenn Umtauschpositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen", über die Sie die Zahlungsdetails für einen Auftrag anzeigen können, wird geöffnet.

Umtauschausführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

- Bei der Ausführungsmethode "Abholung" wird der Versandknoten angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenk ist und vom Empfänger abgeholt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Artikelbild zeigt eine Abbildung des eigentlichen Artikels.
- Die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID werden angezeigt.
- In der Spalte "Menge" wird die Artikelmenge angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Artikelpreis für eine Einheit angezeigt.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
- Die Spalte "Bevorzugt" enthält das Datum, an dem der Kunde den Artikel vorzugsweise abholt. Klicken Sie auf das Symbol **Kalender**, um das bevorzugte Datum für die Abholung des Artikels zu ändern. Im Kalender werden die Termine für das ursprüngliche Versanddatum des Produkts angezeigt. Wenn das Versanddatum für das Produkt leer ist, werden im Kalender keine Termine angezeigt.
- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt im Versandknoten verfügbar ist.
- Sie können eine der folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste auswählen:
 - In Versand ändern
 - Abbrechen
 Wenn die Aktion von "Abholung" zu "In Versand ändern" wechselt, erscheint erneut die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" und das Feld wird vom System automatisch hinsichtlich der einzelnen geänderten Auftragspositionen überprüft.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für den ausgewählten Artikel zu ändern. Sie müssen das Kästchen für den Artikel aktivieren, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standort des Geschäfts ändern", um das Geschäft auszuwählen, in dem Sie die Artikel abholen möchten. Sie müssen das Kästchen des Artikels aktivieren, den Sie in einem alternativen Geschäft abholen möchten.
- Klicken Sie auf "Gehe zu Ausführungsoptionen ändern", wenn Änderungen an der Ausführungsmethode vorgenommen werden sollen.
- Klicken Sie auf "Weiter". Alle Artikel der Auftragsposition sind reserviert.
- Wenn ein Arbeitsauftrag oder Lieferservice erforderlich ist, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen" wird geöffnet, über die Sie die Zahlungsdetails für den Auftrag anzeigen können.

Anmerkung: Wenn Sie auf die Schaltfläche "Weiter" klicken, werden für alle nicht terminierten, nicht reservierten Positionen und Mengen Reservierungen erstellt. Wenn einige Artikelmengen nicht verfügbar sind und eine Reservierung

nicht komplett erstellt werden kann, kehren Sie zur Anzeige "Ausführungsübersicht" zurück, in der die nicht verfügbaren Positionen hervorgehoben werden.

Anmerkung: Wenn Sie zuerst die Anzeige "Ausführungsübersicht" öffnen, anschließend an anderer Stelle im Assistenten für Retourenaufträge Änderungen vornehmen und die Anzeige "Ausführungsübersicht" erneut aufrufen, enthält diese möglicherweise keine Änderungen, die in der ursprünglichen Anzeige vorgenommen wurden. In der Anzeige "Ausführungsübersicht" werden die Optionen immer auf Grundlage der Konfiguration ausgewählt, die von Ihrem Unternehmen festgelegt wurde. Zur Erinnerung wird beim zweiten und nachfolgenden Öffnen der Anzeige "Ausführungsübersicht" eine Warnung angezeigt, die Sie an die sorgfältige Überprüfung der Informationen erinnert und darauf hinweist, dass Sie sicherstellen, dass die zuvor von Ihnen festgelegten Optionen weiterhin gültig sind. Sie können diese Optionen bei Bedarf zurücksetzen.

Nachdem Sie mit der Ausführungsübersicht fertig sind, klicken Sie auf "Weiter", um die Zahlungsübersicht für den Zahlungsretourenauftrag anzuzeigen.

Zahlungsübersicht anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Zahlungsübersicht" werden die Zahlungsdetails angezeigt, z. B. die Zahlungsanpassungen für Retourenaufträge und Umtauschaufträge.

In der oberen linken Ecke der Anzeige "Zahlungsübersicht" werden die Gesamt-Zahlungsdetails aufgeführt. Dieser Anzeigebereich umfasst Guthaben von Retouren, neue Gebühren durch Umtausch, falls zutreffend, und das Nettosaldo des Kundenrückerstattungsbetrags oder den vom Kunden fälligen Betrag.

Der Anzeigebereich "Retourenauftragssummen" in der unteren linken Ecke listet erstattete Gebühren, Steuern und sonstige Gebühren für zurückgegebene Artikel auf. So fügen Sie Retourengebühren hinzu oder ändern diese

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Retourengebühren hinzufügen/ändern".
2. Die Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt. Klicken Sie im Anzeigebereich "Gebührenverteilung" auf den Hyperlink "Hinzufügen/Ändern".
3. Das Popup-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühren hinzufügen".
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebührentyp" eine Gebührentyp aus.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebührenbezeichnung" eine Gebührenbezeichnung aus.
 - Geben Sie den Gebührenbetrag ein.
 - Fügen Sie bei Bedarf Hinweise hinzu.
 - Klicken Sie auf "Anwenden".
 - Klicken Sie auf "Schließen".
4. Klicken Sie auf "Schließen".

Diese Änderungen werden in der Summe im Anzeigebereich "Gesamt-Zahlungsdetails" der Anzeige "Zahlungsübersicht" dargestellt.

Im unteren rechten Anzeigebereich "Umtauschaufttragssummen" werden Gebühren, Steuern und Nachlässe für umzutauschende Artikel aufgelistet. So fügen Sie Umtauschgebühren hinzu oder ändern diese

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Umtauschgebühren hinzufügen/ändern".
6. Die Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt. Klicken Sie im Anzeigebereich "Kostenverteilung" auf den Hyperlink "Hinzufügen/Ändern".
7. Das Popup-Fenster "Gebühren hinzufügen/ändern" wird angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühren hinzufügen".
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebührenkategorie" eine Gebührenkategorie aus.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Gebührenbezeichnung" eine Gebührenbezeichnung aus.
 - Geben Sie den Gebührenbetrag ein.
 - Fügen Sie bei Bedarf Hinweise hinzu.
 - Klicken Sie auf "Anwenden".
 - Klicken Sie auf "Schließen".
8. Klicken Sie auf "Schließen".

Diese Änderungen werden in der Summe im Anzeigebereich "Gesamt-Zahlungsdetails" der Anzeige "Zahlungsübersicht" dargestellt.

Sie können eine Zahlungsweise im Anzeigebereich "Zahlungsweisen" in der rechten oberen Ecke der Anzeige "Zahlungsübersicht" eingeben. So fügen Sie eine Zahlungsweise hinzu
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zahlungsweise hinzufügen".
10. Wählen Sie im Popup-Fenster "Neue Zahlungsweise hinzufügen" die Zahlungsart in der Dropdown-Liste aus.
11. In Abhängigkeit von der eingegebenen Zahlungsart werden Sie möglicherweise zur Eingabe weiterer Details aufgefordert, z. B. Kundenname und Kreditkartennummer.
12. Nachdem Sie alle Informationen zur Zahlungsart bereitgestellt haben, werden der zu zahlende Betrag und die Zahlungsweise im Anzeigebereich "Zahlungsweisen" angezeigt.
13. Sie können einen Gutschein oder eine Werbeaktion auf diesen Betrag anwenden, indem Sie auf die Schaltfläche "Gutschein hinzufügen" klicken.

Ergebnisse

Sie können auch Echtzeit-Kreditkartenautorisierungen bearbeiten, während Sie einen Umtauschaufttragsentwurf bestätigen.

Retourenadresse ändern Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise die Adresse für einen Retourenauftrag ändern. Damit Sie die Retourenadresse ändern können, müssen Sie zuerst nach dem Retourenauftrag suchen.

So ändern Sie die Retourenadresse

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Retourenadresse ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Retourenadresse ändern" geöffnet.

2. Klicken Sie zum Ändern der Retourenadresse auf den Hyperlink "Adresse ändern" des entsprechenden Adressfensters.
3. Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet. Sie können hier die Adresse entsprechend ändern. Klicken Sie auf "Bestätigen".
4. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Falls ein Termin wiederholt werden muss, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" angezeigt.
 - Die Anzeige zum Anzeigen und Bestätigen von Zahlungsdetails für Retourenaufträge wird geöffnet, wenn eine Auswirkung auf die Zahlung zu erwarten ist.
 - Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Serviceausführungsübersicht anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Übersicht über alle Termine anzeigen, die den Retourenauftrag und den entsprechenden Umtauschtauftrag betreffen, falls zutreffend. Im Anzeigebereich "Terminvereinbarung" werden die Terminnummer, der aktuelle Termin, sofern vereinbart, und die auf den Service angewendeten Servicegebühren angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:

Anmerkung: Wenn für den Retourenauftrag keine Arbeitsaufträge vorhanden sind, wird die Nachricht "Zu diesem Auftrag sind keine gültigen Arbeitsaufträge vorhanden" angezeigt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Auftragsposition anzeigen**, um die in den Termin einbezogenen Retouren-/Umtauschauftragspositionen anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink "Vereinbarten Termin ändern", um den Servicetermin zu ändern.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, den Servicetermin zu ändern, wird der Hyperlink "Servicetermin ändern" inaktiviert.

3. Klicken Sie auf den Hyperlink "Anweisungen anzeigen/ändern", um die Serviceanweisungen anzuzeigen oder zu ändern.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Serviceanweisungen zu ändern, wird der Hyperlink "Anweisungen anzeigen/ändern" inaktiviert.

4. Bei Umtauschauftragspositionen wird der Hyperlink "Geschenkooptionen" inaktiviert. Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschenkooptionen". Die Anzeige zum Markieren von Artikeln als Geschenk bzw. zum Aufheben dieser Markierung wird geöffnet.
 - Wählen Sie die Option "Position(en) als Geschenk markieren" aus, um den Artikel als Geschenkartikel zu markieren.
 - Wählen Sie die Option "Diese Artikel sind keine Geschenke" aus, wenn der Artikel nicht länger als Geschenkartikel angezeigt werden soll.
 - Klicken Sie auf "Anwenden".
5. Klicken Sie auf "Weiter".

- Die Anzeige zum Anzeigen und Bestätigen von Zahlungsdetails für Retourenaufträge wird geöffnet, wenn eine Auswirkung auf die Zahlung zu erwarten ist.
6. Daraufhin wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Rückerstattung ausstellen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde ruft möglicherweise an, um anzufragen, warum er für zurückgegebene Artikel noch keine Rückerstattung erhalten hat. Mithilfe der Task "Rückerstattung jetzt ausstellen" können Sie sofort eine Rückerstattung für den Kunden ausstellen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie mit dem Ausstellen einer Rückerstattung beginnen können:

- Sie können eine Rückerstattung für Artikel ausstellen, die keinem Auftrag zugeordnet sind, indem Sie eine Retoure für 'Artikel ohne Auftrag' erstellen. Führen Sie eine Standardretoure aus und folgen Sie dem Retourenauftragsablauf bis zur Zahlungsübersicht, wo dem Kunden eine Rückerstattung ausgestellt wird.
- Suchen Sie nach einem vorhandenen Retourenauftrag.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Rückerstattung jetzt ausstellen" aus. Die Anzeige "Rückerstattung jetzt ausstellen" wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie im Anzeigebereich "Positionen für die Rückerstattung jetzt auswählen" das Kontrollkästchen "Alle auswählen", um alle Positionen für eine Rückerstattung auszuwählen. Wenn Sie bestimmte Positionen für eine Rückerstattung auswählen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für diese Positionen.
3. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Ausführungsmethode, die Versandnummer, die rückerstattbare Menge und den Stückpreis.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
4. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie für den Auftrag eingegebene Informationen anzeigen und hinzufügen.
5. Klicken Sie auf "Weiter". Der Betrag für die ausgewählten Positionen wird erstattet und die Anzeige "Rechnungsdetails" angezeigt. Im Anzeigebereich "Rechnungsdetails" wird der Gesamtbetrag der Rückerstattung angezeigt.
6. Im Anzeigebereich "Kopf Details" werden die Gebührendetails auf Kopfebene sowie die Steuerdetails angezeigt.
7. Im Anzeigebereich "Kopf Gebühren" werden die Gebühren und der Gebührenbetrag auf Kopfebene angezeigt.
8. Im Anzeigebereich "Steuerverteilung" werden die Details der Position angezeigt, z. B. die Artikel-ID, die ursprüngliche Auftragsnummer, die Menge und der Betrag.
9. Im Anzeigebereich "Gebühren für Position" werden die Gebühr und der Gebührenbetrag für die ausgewählte Position angezeigt.

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen. Wenn Auftragspositionen für eine Rückerstattung verfügbar sind, können Sie sie für die sofortige Rückerstattung auswählen.

Anmerkung: Wenn Sie die Anzeige "Rückerstattung jetzt ausstellen" öffnen und keine Auftragspositionen für eine Rückerstattung verfügbar sind, wird die Nachricht "Der Auftrag enthält keine Auftragsposition, die rückerstattet werden kann" angezeigt.

11. Klicken Sie auf "Schließen". Daraufhin wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Servicetermine ändern Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise den Servicetermin für einen Retourenauftrag ändern. Damit Sie den Servicetermin ändern können, müssen Sie zuerst nach dem Retourenauftrag suchen.

So ändern Sie den Servicetermin

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Servicetermin ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet. Klicken Sie auf den Hyperlink "Vereinbarten Termin ändern". Daraufhin wird die Anzeige "Servicetermin ändern" geöffnet.

Die für den Auftrag vorhandenen Termine werden im oberen Anzeigebereich angezeigt.

2. Wenn Sie bereits einen Termin vereinbart haben, werden die Details des Termins angezeigt.

Wenn für den gewählten Termin ein Problem besteht, wird das Symbol **Warnung** angezeigt.

3. Wenn Sie keinen Termin vereinbart haben, wird die Nachricht "Nicht vereinbart" angezeigt.

4. Klicken Sie im Kalender auf den Links- oder Rechtspfeil, um den entsprechenden Monat sowie den Tag für einen Termin auszuwählen. Standardmäßig wird im Kalender der laufende Monat angezeigt.

5. Wählen Sie im Anzeigebereich "Zeitfenster" das entsprechende Zeitfenster für den Termin aus.

Sie können die Kalenderansicht für den ausgewählten Termin wechseln, indem Sie auf einen der folgenden Hyperlinks klicken:

- Zur Tagesansicht wechseln – In dieser Ansicht wird der Kalender auf der linken Seite der Anzeige dargestellt. Wenn Sie einen Tag auswählen, werden die für diesen Tag verfügbaren Zeitfenster auf der rechten Seite angezeigt.
- Zur Zeitfensteransicht wechseln – In dieser Ansicht werden die Zeitfenster auf der linken Seite der Anzeige dargestellt. Wenn Sie im Anzeigebereich "Zeitfenster" ein Zeitfenster auswählen, werden die für das Zeitfenster verfügbaren Tage auf der rechten Seite angezeigt.

Anmerkung: Die Standardkalenderansicht wird in Abhängigkeit von den konfigurierten Regeln angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Kalenderansicht für Servicetermine finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

6. Im Anzeigebereich "Serviceanweisungen" können Sie entweder neue Serviceanweisungen eingeben oder die vorhandenen Serviceanweisungen für den ausgewählten Termin ändern.
7. Im Anzeigebereich "Retourenauftragspositionen" können Sie alle Retourenartikel anzeigen, die für den ausgewählten Termin einbezogen werden.
8. Im Anzeigebereich "Umtauschauftragspositionen" können Sie alle Umtauschartikel anzeigen, die für den ausgewählten Termin einbezogen werden.

In der Spalte "Problemposition" wird das Symbol **Warnung** nur angezeigt, wenn die neu hinzugefügte Position für den aktuellen Termin nicht ausgeführt werden kann.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

In der Spalte "Verfügbarkeitsdatum" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt verfügbar ist. Wenn Artikel nicht verfügbar sind, wird die Spalte rot hervorgehoben.

Anmerkung: Die Spalte "Verfügbarkeitsdatum" wird nur für Umtauschauftragspositionen angezeigt.

Wenn Sie die Ausführungsoption für eine neue hinzugefügte Position ändern oder eine Auftragsposition stornieren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink für die Positionsaktionen. Das Popup-Fenster für Positionsaktionen wird angezeigt. Wählen Sie in der Spalte "Aktion" eine der folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste aus:

- In Abholung ändern
Wenn die Ausführungsmethode "Abholung" vom Artikel unterstützt wird.
- In Versand ändern
Wenn die Ausführungsmethode "Versand" vom Artikel unterstützt wird.
- Abbrechen

9. Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Wenn Sie die Aktion "In Abholung ändern" oder "In Versand ändern" auswählen, wird die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" aufgerufen. Die Kontrollkästchen der geänderten Artikel sind automatisch aktiviert.
 - Wenn Sie die Aktion "Abbrechen" auswählen, wird der Artikel storniert.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
11. Klicken Sie auf "Termin speichern". Der Bestand wird reserviert und die Kapazität dem Termin zugeordnet.
12. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.

Zusätzliche Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er zusätzliche Artikel erhalten hat. In solchen Fällen können die zusätzlichen Artikel entweder zurückgegeben werden

oder Sie gestatten es dem Kunden, die zusätzlichen Artikel zu behalten. Damit Sie zusätzliche Artikel melden können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So melden Sie zusätzliche Artikel

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Zusätzliche Artikel melden" aus. Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Artikel identifizieren" wird geöffnet.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Artikel identifizieren, die falsch geliefert wurden" die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Suchsymbol. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Artikelliste" angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Artikel aus und klicken Sie auf "Auswählen".
3. Wenn Ihnen die Artikel-ID nicht bekannt ist, wählen Sie die Option "Artikel konnte nicht identifiziert werden" aus. Geben Sie die Artikelmenge und die Artikelbeschreibung in den Anzeigebereich "Artikelbeschreibung" ein.
4. Wenn Sie weitere zusätzliche Artikel melden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiteren Artikel hinzufügen" und geben die entsprechenden Details ein.
5. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
6. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Ausführungsübersicht" wird geöffnet.
7. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen mit der Ausführungsmethode "Abholung" vorhanden sind, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn keine Auftragspositionen abgeholt werden müssen, wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" aufgerufen.

Falsche Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er bestellte Artikel nicht erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie die bestellten Artikel möglicherweise erneut versenden und auch einen Retourenauftrag für die falsch gelieferten Artikel erstellen.

So melden Sie falsche Artikel

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Falsche Artikel melden" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Erneuter Versand Artikel auswählen" geöffnet.
2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Versandte Artikel" den Grund für den Neuversand in der Dropdown-Liste aus.
3. Wählen Sie die erneut zu versendenden Artikel aus und geben Sie die Menge für den Neuversand ein.
4. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn die Artikel nicht für den Neuversand zur Verfügung stehen, wird die Nachricht "Diese Artikel stehen nicht für den Neuversand zur Verfügung. Möglicherweise wurden sie bereits neu versandt." angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Nachbearbeitungsalert erstellen", um einen Nachbearbeitungsalert zu erstellen.

- Aktivieren Sie zum Übergehen der Neuversandvalidierung das Kontrollkästchen "Neuversandvalidierung übergehen".

Anmerkung: Wenn Sie die Neuversandvalidierung übergehen möchten, müssen Sie zur Benutzergruppe mit der Berechtigung zum Übergehen der Neuversandvalidierung gehören.

5. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Artikel erneut versenden" geöffnet.

Im Anzeigebereich "Verfügbare Optionen": Wählen Sie die Option "Alle Artikel neu versenden" aus, um alle Artikel neu zu versenden.

- a. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Artikel identifizieren" wird geöffnet. Geben Sie im Anzeigebereich "Artikel identifizieren, die falsch geliefert wurden" die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Suchsymbol. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Artikelliste" angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Artikel aus und klicken Sie auf "Auswählen".
- b. Wenn Ihnen die Artikel-ID nicht bekannt ist, wählen Sie die Option "Artikel konnte nicht identifiziert werden" aus. Geben Sie die Artikelmenge und die Artikelbeschreibung in den Anzeigebereich "Artikelbeschreibung" ein.
- c. Wenn Sie weitere zusätzliche Artikel melden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiteren Artikel hinzufügen" und geben die entsprechenden Details ein.
- d. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
- e. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Ausführungsübersicht" wird geöffnet.
- f. Klicken Sie auf "Weiter".
- g. Wenn Auftragspositionen mit der Ausführungsmethode "Abholung" vorhanden sind, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
- h. Wenn keine Auftragspositionen abgeholt werden müssen, wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" aufgerufen.

Im Anzeigebereich "Verfügbare Optionen": Wählen Sie die Option "Rückerstattung für alle Artikel erstellen" aus, um eine Rückerstattung für alle Artikel auszustellen.

- i. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Artikel identifizieren" wird geöffnet. Geben Sie im Anzeigebereich "Artikel identifizieren, die falsch geliefert wurden" die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Suchsymbol. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Artikelliste" angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Artikel aus und klicken Sie auf "Auswählen".
- j. Wenn Ihnen die Artikel-ID nicht bekannt ist, wählen Sie die Option "Artikel konnte nicht identifiziert werden" aus. Geben Sie die Artikelmenge und die Artikelbeschreibung in den Anzeigebereich "Artikelbeschreibung" ein.
- k. Wenn Sie weitere zusätzliche Artikel melden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiteren Artikel hinzufügen" und geben die entsprechenden Details ein.
- l. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
- m. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Ausführungsübersicht" wird geöffnet.

- n. Klicken Sie auf "Weiter".
- o. Wenn Auftragspositionen mit der Ausführungsmethode "Abholung" vorhanden sind, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
- p. Wenn keine Auftragspositionen abgeholt werden müssen, wird die Anzeige "Retoure: Zahlungsbestätigung" aufgerufen.

Unerwartete Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er nicht bestellte Artikel erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie möglicherweise erst einen Kunden und dann eine Retoure für die falsch versandten Artikel erstellen.

So melden Sie unerwartete Artikel

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Unerwarteten Artikel melden" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kundenidentifizierung" geöffnet.
2. Geben Sie zum Suchen nach vorhandenen Kunden die entsprechenden Details im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse" angezeigt. Wählen Sie den Kundendatensatz aus und klicken Sie auf "Weiter".
3. Wenn der Kunde nicht vorhanden ist, müssen Sie einen neuen Kunden erstellen. So erstellen Sie einen neuen Kunden
 - Klicken Sie zum Erstellen eines Konsumentenkunden auf "Konsument erstellen".
 - Klicken Sie zum Erstellen eines Geschäftskunden auf "Firma erstellen". Geben Sie die entsprechenden Details ein und klicken Sie auf "Weiter".
4. Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Artikel identifizieren" wird geöffnet.
5. Geben Sie im Anzeigebereich "Artikel identifizieren, die falsch geliefert wurden" die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Suchsymbol. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Artikelliste" angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Artikel aus und klicken Sie auf "Auswählen".
6. Wenn Ihnen die Artikel-ID nicht bekannt ist, wählen Sie die Option "Artikel konnte nicht identifiziert werden" aus. Geben Sie die Artikelmenge und die Artikelbeschreibung in den Anzeigebereich "Artikelbeschreibung" ein.
7. Wenn Sie weitere zusätzliche Artikel melden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiteren Artikel hinzufügen" und geben die entsprechenden Details ein.
8. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
9. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zusätzliche Artikel melden: Ausführungsübersicht" wird geöffnet.
10. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen mit der Ausführungsmethode "Abholung" vorhanden sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" aufgerufen.
 - Wenn keine Auftragspositionen abgeholt werden müssen, wird die Anzeige "Auftragsübersicht" aufgerufen.

Retourenauftrag stornieren Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte einige Artikel oder einen gesamten Retourenauftrag stornieren. Möglicherweise möchte der Kunde auch den Umtauschtauftrag für den entsprechenden Retourenauftrag stornieren. Damit Sie einen Retourenauftrag stornieren können, müssen Sie zuerst nach einem Retourenauftrag suchen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Retourenauftrag stornieren" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Retourenauftrag stornieren" geöffnet.
2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Retourenauftrag stornieren" den Ursachencode in der Dropdown-Liste aus.
 - Wenn Sie alle Artikel stornieren möchten, wählen Sie die Option "Alle verfügbaren Artikel zum Stornieren auswählen" aus.
 - Wenn Sie nur einige Artikel des Auftrags stornieren möchten, wählen Sie die Option "Spezifische Artikel zum Stornieren auswählen" aus. Wählen Sie die zu stornierenden Positionen aus und geben Sie die Menge für die Stornierung ein.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, eine Auftragsposition zu stornieren, wird die Auftragsposition inaktiviert.

Anmerkung: Wenn Sie versuchen, eine Position zu stornieren, für die eine Rechnung erstellt wurde, zeigen die Anwendungen einen Fehler an und es ist Ihnen nicht möglich, die Position zu stornieren.

Anmerkung: Wenn die zu stornierende Position über verwandte Positionen verfügt, werden die verwandten Positionen automatisch für die Stornierung ausgewählt.

3. Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" werden für den Auftrag eingegebene zusätzliche Informationen angezeigt.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen".
 - Wenn für den Retourenauftrag ein Umtauschtauftrag erstellt wurde, wird die Anzeige "Retourenauftrag stornieren: Umtauschtauftrag stornieren" angezeigt. Wählen Sie im Anzeigebereich "Umtauschtauftrag stornieren" den Ursachencode in der Dropdown-Liste aus.
 - Wenn Sie keine Umtauschaufträge stornieren möchten, wählen Sie die Option "Stornierung des Umtauschauftrags nicht erforderlich" aus.
 - Wenn Sie alle Artikel stornieren möchten, wählen Sie die Option "Alle verfügbaren Artikel zum Stornieren auswählen" aus.
 - Wenn Sie nur einige Artikel des Auftrags stornieren möchten, wählen Sie die Option "Spezifische Artikel zum Stornieren auswählen" aus. Wählen Sie die zu stornierenden Positionen aus und geben Sie die Menge für die Stornierung ein. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Wenn Sie einen Paketartikel stornieren, werden alle Komponentenmengen im gleichen Verhältnis storniert, das beim Konfigurieren der Pakete definiert wurde.

Anmerkung: Wenn Sie die Anzeige "Retourenauftrag stornieren" erneut öffnen und Artikel für eine Stornierung verfügbar sind, wird die Nachricht

"Die letzte Stornierungsanforderung wurde ausgeführt. Wählen Sie 'Ohne Stornierung fortfahren' aus, um ohne weitere Stornierungen fortzufahren" angezeigt.

Anmerkung: Wenn keine Artikel für eine Stornierung verfügbar sind, wird die Nachricht "Kein Artikel dieses Auftrags kann storniert werden" angezeigt.

Umtauschauftrag erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte möglicherweise für die Artikel, die zurückgegeben werden, Umtauschartikel erstellen. In diese Situationen müssen Sie für den entsprechenden Retourenauftrag einen Umtauschauftrag erstellen. Damit Sie einen Umtauschauftrag erstellen können, müssen Sie nach dem Retourenauftrag suchen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Retoure" die Option "Umtauschauftrag erstellen" aus. Die Anzeige "Umtausch erstellen: Artikel hinzufügen" wird geöffnet. Geben Sie in die Spalte "Artikel" die ID oder Beschreibung des Artikels ein oder wählen Sie **Suchen** aus, um einen Artikel aus der Artikelliste auszuwählen. Sie können auch auf den Hyperlink "Weitere Positionen hinzufügen" klicken.
2. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Umtausch erstellen: Ausführungsoptionen ändern" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Umtausch erstellen: Ausführungsübersicht" wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn für diesen Auftrag Auftragspositionen geliefert werden, wird die Anzeige "Servicetermin" dort angezeigt, wo Sie einen Termin erstellen können.
 - Wenn keine Auftragspositionen geliefert werden sollen, wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet.
 - Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Retourenmethode ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise die Ausführungsmethode für einen Retourenauftrag ändern.

Vorgehensweise

Damit Sie die Retourenmethode ändern können, müssen Sie zuerst nach dem Retourenauftrag suchen. Wählen Sie zum Ändern der Retourenmethode über "Tasks" > "Retoure" die Option "Retourenmethode ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.

Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Positionen werden versandt an" werden die Retourenartikel angezeigt, die versandt werden.
2. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. Artikel-ID, Menge und Stückpreis.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

3. Im Anzeigebereich "Versand an" wird die Retourenadresse angezeigt, an die der Artikel versandt wird.
4. Wenn Sie die Ausführungsmethode in "Abholung" ändern möchten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf "In Abholung ändern". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retoure Abholungsübersicht" verschoben.

Anmerkung: Die Schaltfläche "In Abholung ändern" wird nur angezeigt, wenn der Artikel die Retourenmethode "Abholung" unterstützt.

5. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
6. Wenn es dem Kunden gestattet werden soll, einen Artikel zu behalten, wählen Sie die Position aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Kunde kann behalten". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Diese Artikel behalten" verschoben.

Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Positionen werden abgeholt von" werden die Retourenartikel angezeigt, die abgeholt werden.
2. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. Artikel-ID, Menge und Stückpreis.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

3. Im Anzeigebereich "Artikel abholen von" wird die Adresse angezeigt, an der die Artikel abgeholt werden.
4. Wenn Sie die Adresse ändern möchten, an der die Artikel abgeholt werden, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Adresse

ändern". Das Popup-Fenster "Neue Adresse hinzufügen" wird geöffnet. Geben Sie die entsprechenden Details ein und klicken Sie auf "Bestätigen".

5. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
6. Wenn Sie die Ausführungsmethode in "Versand" ändern möchten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "In Versand ändern". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retourenversandübersicht" verschoben.
7. Wenn es dem Kunden gestattet werden soll, die Artikel zu behalten, wählen Sie die Positionen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Kunde kann behalten". Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Diese Artikel behalten" verschoben.

Diese Artikel behalten – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Details der Artikel anzeigen, die der Kunde behalten kann.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Bitte behalten Sie diese Artikel mit unserer Empfehlung" können Sie die Details der Artikel anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung, die Menge und den Stückpreis.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
2. Klicken Sie auf "In Versand ändern", um den Artikel zurückzusenden. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retourenversandübersicht" verschoben.
3. Klicken Sie auf "In Abholung ändern", damit der Artikel abgeholt wird. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retoure Abholungsübersicht" verschoben.
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" angezeigt.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" angezeigt.

Anmerkung: Die Schaltflächen "In Abholung ändern" oder "In Versand ändern" werden nur angezeigt, wenn der Artikel die Retourenmethoden "Abholung" oder "Versand" unterstützt.

Umtauschführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen.

- Die Adresse, an die der Versand des Artikels erfolgt, wird im Headerfenster angezeigt, wenn als Ausführungsmethode "Versand" verwendet wird.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenk ist und vom Empfänger des Geschenks abgeholt oder an diesen versandt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Artikelbild zeigt eine Abbildung des eigentlichen Artikels.
- Die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID werden angezeigt.
- In der Spalte "Menge" wird die Auftragspositionsmenge angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Artikelpreis für eine Einheit angezeigt.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt verfügbar ist. Wenn Artikel nicht verfügbar sind, wird die Spalte in Rot angezeigt.
- Über die Spalte "Service-Level" kann der Speditionsservice mit Kosten in der Dropdown-Liste geändert werden.

Anmerkung: Das voraussichtliche Lieferdatum wird bei jeder Änderung des Speditionsservice aktualisiert, um die Änderung darzustellen.

- In der Spalte für den voraussichtlichen Liefertermin werden die voraussichtlichen Liefertermine für die Artikel angezeigt.
- Sie können die folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste auswählen:
 - In Abholung ändern
 - In Lieferung ändern
 - Abbrechen

Anmerkung: Wenn die übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für die Stornierung ausgewählt ist, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Stornierung ausgewählt.

Anmerkung: Wenn eine übergeordnete Paketposition storniert wird, werden alle Positionen der Komponente automatisch storniert.

Anmerkung: Wenn ein Auftrag mit zukünftiger Verfügbarkeit einen Artikel enthält, dessen Service-Level nicht ausgewählt ist, wird das genaue Verfügbarkeitsdatum erst nach der Terminierung des Auftrags angezeigt. Das genaue Verfügbarkeitsdatum finden Sie in der Anzeige "Ausführungsübersicht".

Wenn die Aktion von "Versand" zu 'In Abholung ändern' wechselt, kehrt die Anzeige zu "Ausführungsoptionen ändern" zurück und das Feld wird vom System automatisch hinsichtlich der einzelnen geänderten Auftragspositionen überprüft.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für die ausgewählten Artikel zu ändern. Sie müssen das Kästchen für den Artikel aktivieren, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.

- Klicken Sie auf "Gehe zu Ausführungsoptionen ändern", wenn Änderungen an den Ausführungsmethoden vorgenommen werden sollen.

Anmerkung: Wenn Sie die übergeordnete Position, die über verwandte Positionen verfügt, für Aktionen wie Änderungen oder Stornierungen auswählen, werden automatisch auch die verwandten Positionen für die Änderung bzw. Stornierung ausgewählt.

- Klicken Sie auf "Bestätigen" oder "Weiter". Alle Artikel der Auftragsposition sind reserviert.
- Wenn Umtauschpositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen", über die Sie die Zahlungsdetails für einen Auftrag anzeigen können, wird geöffnet.

Umtauschausführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

- Bei der Ausführungsmethode "Abholung" wird der Versandknoten angezeigt.
- Das Symbol **Geschenkartikel** zeigt an, dass der Artikel ein Geschenk ist und vom Empfänger abgeholt werden kann.
- Das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** zeigt an, dass es sich um einen Artikel mit geöffneter Verpackung handelt.
- Das Artikelbild zeigt eine Abbildung des eigentlichen Artikels.
- Die Artikelbeschreibung und die Artikel-ID werden angezeigt.
- In der Spalte "Menge" wird die Artikelmenge angezeigt.
- In der Spalte "Stückpreis" wird der Artikelpreis für eine Einheit angezeigt.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
- Die Spalte "Bevorzugt" enthält das Datum, an dem der Kunde den Artikel vorzugsweise abholt. Klicken Sie auf das Symbol **Kalender**, um das bevorzugte Datum für die Abholung des Artikels zu ändern. Im Kalender werden die Termine für das ursprüngliche Versanddatum des Produkts angezeigt. Wenn das Versanddatum für das Produkt leer ist, werden im Kalender keine Termine angezeigt.
- In der Spalte "Verfügbar" wird der früheste Termin angezeigt, zu dem das Produkt im Versandknoten verfügbar ist.
- Sie können eine der folgenden Aktionen in der Dropdown-Liste auswählen:
 - In Versand ändern
 - Abbrechen
 Wenn die Aktion von "Abholung" zu "In Versand ändern" wechselt, erscheint erneut die Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" und das Feld wird vom System automatisch hinsichtlich der einzelnen geänderten Auftragspositionen überprüft.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Geschenkooptionen", um die Geschenkooptionen für den ausgewählten Artikel zu ändern. Sie müssen das Kästchen für den Artikel aktivieren, für den Sie Geschenkinformationen hinzufügen oder löschen möchten.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standort des Geschäfts ändern", um das Geschäft auszuwählen, in dem Sie die Artikel abholen möchten. Sie müssen das Kästchen des Artikels aktivieren, den Sie in einem alternativen Geschäft abholen möchten.
- Klicken Sie auf "Gehe zu Ausführungsoptionen ändern", wenn Änderungen an der Ausführungsmethode vorgenommen werden sollen.
- Klicken Sie auf "Weiter". Alle Artikel der Auftragsposition sind reserviert.
- Wenn ein Arbeitsauftrag oder Lieferservice erforderlich ist, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen" wird geöffnet, über die Sie die Zahlungsdetails für den Auftrag anzeigen können.

Anmerkung: Wenn Sie auf die Schaltfläche "Weiter" klicken, werden für alle nicht terminierten, nicht reservierten Positionen und Mengen Reservierungen erstellt. Wenn einige Artikelmenen nicht verfügbar sind und eine Reservierung nicht komplett erstellt werden kann, kehren Sie zur Anzeige "Ausführungsübersicht" zurück, in der die nicht verfügbaren Positionen hervorgehoben werden.

Anmerkung: Wenn Sie zuerst die Anzeige "Ausführungsübersicht" öffnen, anschließend an anderer Stelle im Assistenten für Retourenaufträge Änderungen vornehmen und die Anzeige "Ausführungsübersicht" erneut aufrufen, enthält diese möglicherweise keine Änderungen, die in der ursprünglichen Anzeige vorgenommen wurden. In der Anzeige "Ausführungsübersicht" werden die Optionen immer auf Grundlage der Konfiguration ausgewählt, die von Ihrem Unternehmen festgelegt wurde. Zur Erinnerung wird beim zweiten und nachfolgenden Öffnen der Anzeige "Ausführungsübersicht" eine Warnung angezeigt, die Sie an die sorgfältige Überprüfung der Informationen erinnert und darauf hinweist, dass Sie sicherstellen, dass die zuvor von Ihnen festgelegten Optionen weiterhin gültig sind. Sie können diese Optionen bei Bedarf zurücksetzen.

Nachdem Sie mit der Ausführungsübersicht fertig sind, klicken Sie auf "Weiter", um die Zahlungsübersicht für den Zahlungsretourenauftrag anzuzeigen.

Tasks für das Alert- und Warteschlangenmanagement

Übersicht über das Alert- und Warteschlangenmanagement

Mithilfe der Tasks für das Alert-Management können Sie Alerts erstellen, auflösen und zuweisen. Normalerweise werden Alerts entweder vom System ausgelöst oder von Ihnen erstellt. Bei der Terminierung eines Auftrags kann das System z. B. auf eine vordefinierte Fehlerbedingung wie "Bestand nicht gefunden" treffen. In diesen Fällen werden Alerts für einen Auftrag erstellt und der entsprechenden Warteschlange zugewiesen, um sicherzustellen, dass die Alerts aufgelöst werden. Gleichermaßen können Sie Alerts auch erstellen und sie einer Warteschlange zuweisen. Die Task für das Alert- und Warteschlangenmanagement stellt auch einen Bericht für die Alertstatistik bereit. Dieser Bericht bietet Einsicht in Alerts, die einem bestimmten Benutzer oder einer bestimmten Warteschlange zugewiesen sind.

Alerts erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können im System neue Alerts erstellen und Hinweise für zukünftige Verweise protokollieren.

So erstellen Sie einen Alert

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Alerts" die Option "Alert erstellen" aus. Die Anzeige "Alert erstellen" wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Unternehmen" das Unternehmen aus, für das Sie den Alert erstellen möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Alerttyp" den entsprechenden Alerttyp aus.
4. Geben Sie im Feld "Benutzer" die entsprechende Benutzer-ID ein.
Wenn Ihnen die ID des Benutzers nicht bekannt ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Benutzer suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Benutzer suchen" geöffnet.
5. Geben Sie im Feld "Priorität" die Priorität für den Alert ein.
6. Wählen Sie im Feld "Warteschlange" die Warteschlange in der Dropdown-Liste aus, um sie einem Alert zuzuordnen.
7. Wenn Sie ein Nachbearbeitungsdatum für den Alert erstellen müssen, geben Sie das entsprechende Datum in das Feld "Nachbearbeitungsdatum" ein.
8. Geben Sie im Feld "Zugeordneter Auftrag" die Auftragsnummer ein, die dem Alert zugeordnet ist.
9. Klicken Sie auf den Hyperlink "Auftrag suchen", um nach einem Auftrag zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Auftrag suchen" geöffnet.
10. Geben Sie im Anzeigebereich "Details" die entsprechenden Alertdetails ein.
11. Klicken Sie auf "Erstellen".

Benutzer suchen Informationen zu diesem Vorgang

So suchen Sie nach einem Benutzer

Vorgehensweise

1. Geben Sie im Feld "Benutzer-ID enthält" oder "Benutzername enthält" die entsprechenden Informationen ein.
2. Klicken Sie auf "Benutzer suchen". Daraufhin wird eine Liste der Benutzer angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.
3. Doppelklicken Sie auf die ID des entsprechenden Benutzers.

Alertinformationen anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Liste der für Folgeaktionen fälligen Alerts, aller offenen Alerts, die nach Alerttyp kategorisiert sind und aller vom aktuellen Benutzer abonnierten Warteschlangen anzeigen.

So zeigen Sie die Alertinformationen an

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Alerts" die Option "Meine Alerts und Warteschlangen anzeigen" aus. Die Anzeige "Alerts/Warteschlangen" wird geöffnet. Sie können eine Verzeichnisstruktur anzeigen, die eine Liste der verschiedenen Alerts und Warteschlangen bereitstellt.

Die Verzeichnisstruktur enthält eine oder mehrere der folgenden Optionen:

- Meine Warteschlangen – Zeigt alle Warteschlangen an, die der Benutzer abonniert hat. Die Zahl in Klammern gibt die Gesamtanzahl offener Alerts an, die dem Benutzer in dieser bestimmten Warteschlange zugeordnet sind.
 - Meine Alerts – Zeigt alle dem Benutzer zugeordneten Alerts und die Warteschlange an, die der Benutzer abonniert hat. Die Zahl in Klammern gibt die Anzahl offener Alerts an.
 - Meine Alerts für Nachbearbeitung – Zeigt die dem Benutzer zugeordneten Alerts an, die für eine Nachbearbeitung fällig sind.
2. Wählen Sie einen Alert oder eine Warteschlange aus, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
 - Wenn nur ein Alert oder nur eine Warteschlange vorhanden ist, wird die Anzeige "Alertdetails" geöffnet. Sie können die Alert- oder Warteschlangeninformationen entsprechend anzeigen.
 - Wenn mehrere Alerts oder Warteschlangen vorhanden sind, wird eine Liste der Alerts oder Warteschlangen angezeigt. Wählen Sie den Alert oder die Warteschlange aus, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
 3. Klicken Sie auf "Schließen".

Alerts suchen

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise nach bereits erstellten Alerts suchen.

So suchen Sie nach einem Alert

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Alerts" die Option "Alertsuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Alertsuche" aufgerufen.
2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
3. Klicken Sie auf "Suchen". Die Alertdetails werden angezeigt.
4. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

Alertdetails anzeigen

Sie können die Details von Alerts anzeigen, die Ihren Suchkriterien entsprechen.

- Wenn nur ein Alert Ihren Suchkriterien entspricht, wird die Anzeige "Alertdetails" geöffnet, in der ausführliche Informationen zum Alert angezeigt werden.
- Wenn mehrere Alerts mit Ihren Suchkriterien übereinstimmen, wird eine Liste von Alerts angezeigt. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet. Sie können die entsprechenden Alertdetails in Abhängigkeit vom Alerttyp anzeigen.
- Wenn Sie den Status des Alert ändern möchten, wählen Sie den entsprechenden Alertstatus in der Dropdown-Liste "Alertstatus" aus und klicken auf "Speichern".
- Wenn Sie das Nachbearbeitungsdatum für den Alert ändern möchten, geben Sie das entsprechende Datum in das Feld "Nachbearbeitungsdatum" ein und klicken Sie dann auf "Speichern".
- Im Anzeigebereich "Hinweise" werden zusätzliche Informationen zum Alert angezeigt.
- Wenn Sie Hinweise eingeben möchten, die sich auf Alerts beziehen, klicken Sie auf den Hyperlink "Hinweis hinzufügen". Die Anzeige "Hinweise zu diesem Alert hinzufügen" wird geöffnet.

So fügen Sie Hinweise hinzu

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus.
 2. Geben Sie in " Kontaktdetails" die entsprechenden Informationen ein.
 3. Geben Sie Hinweise zu Alerts ein. Wählen Sie das entsprechende Emoticon (Smiley) für die Alerthinweise aus, falls zutreffend.
 4. Wenn Sie die Alerthinweise zusammen mit dem zugeordneten Auftrag anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hinweis zu zugeordnetem Auftrag speichern".
 5. Klicken Sie auf "Hinweis hinzufügen". Die Hinweise werden im Anzeigebereich "Hinweise" angezeigt.
- Klicken Sie auf "Schließen".

Benutzer über zugewiesene Alerts benachrichtigen

Sie können über offene Alerts benachrichtigt werden, die Ihnen oder den Warteschlangen zugewiesen sind, für die Sie registriert wurden.

Benutzer werden über zugewiesene Alerts mithilfe einer der folgenden Methoden benachrichtigt:

- Die Anzahl offener Alerts wird in der CSR-Nachrichtenanzeige als Symbol **Alerts** angezeigt. Klicken Sie auf die Anzahl offener Alerts.
 - Die Anzahl der offenen Alerts, die dem aktuellen Benutzer zugeordnet sind, wird angezeigt, sofern diese für den Benutzer konfiguriert sind.
 - Die Anzahl von Alerts mit der Priorität 1 wird angezeigt, wenn die Anzeige von Alerts für Warteschlangen konfiguriert ist, für die der aktuelle Benutzer registriert ist.

Anmerkung: Die Zahl neben dem Symbol **Alerts** wird regelmäßig auf Grundlage der konfigurierten Sendeaufrufzeit aktualisiert.

Wenn Sie auf die Anzahl offener Alerts klicken, erscheint die Anzeige "Alertdetails anzeigen", sofern nur ein Alert geöffnet ist. Andernfalls erscheint die Anzeige für die Alertsuche und Alertliste.

- Auf Basis der Konfiguration der Sendeaufrufzeit wird ein Fenster mit einem Signalton geöffnet. Im Popup-Fenster wird ein Hyperlink angezeigt:

- Die Anzahl der offenen Alerts, die dem aktuellen Benutzer zugeordnet sind, wird angezeigt, sofern diese für Benutzer konfiguriert wurden. Wenn dem aktuellen Benutzer keine offenen Alerts zugewiesen sind, werden die Nachbearbeitungsalerts angezeigt, die dem Benutzer zugewiesen sind.
- Die Anzahl der Alerts mit Priorität 1, die zur Warteschlange hinzugefügt wurden, für die der aktuelle Benutzer registriert ist, wenn die Anzeige von Alerts für Warteschlangen konfiguriert wurde.
- Aktivieren Sie das Kästchen "Nicht benachrichtigen", wenn keine Alertbenachrichtigungen angezeigt werden sollen.

Anmerkung: Das Kontrollkästchen "Nicht benachrichtigen" wird nur für Benutzer mit den erforderlichen Berechtigungen angezeigt.

Alerts zu Benutzern zuweisen **Informationen zu diesem Vorgang**

Gelegentlich muss eine Alert-Task von einem bestimmten Benutzer bearbeitet werden. Für einige Alerts ist z. B. möglicherweise ein CSR-Lead für die Ausführung der notwendigen Aktion erforderlich. In solchen Fällen können Sie die Alerts einem bestimmten Benutzer zuweisen.

So weisen Sie Alerts verschiedenen Benutzern zu

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Anzeige "Alertdetails" > "Tasks" > "Alert" die Option "Zuweisen zu Benutzer" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Zuweisen zu Benutzer" geöffnet.
Im Feld "Zurzeit zugewiesen zu Benutzer-ID" wird die ID des Benutzers angezeigt, dem der Alert zurzeit zugewiesen ist.
3. Geben Sie im Feld "Zuweisen zu Benutzer-ID" die entsprechende ID des Benutzers ein.
Wenn Ihnen die ID des Benutzers nicht bekannt ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Benutzer suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Benutzer suchen" geöffnet.
4. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Hinweise zum Zuweisen des Alerts zu einem bestimmten Benutzer ein, falls zutreffend.
5. Klicken Sie auf "Zuweisen".

Alerts in Warteschlangen verschieben **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können einen bestimmten Alert in eine andere Warteschlange verschieben.

So verschieben Sie einen Alert in eine andere Warteschlange

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Anzeige "Alertdetails" > "Tasks" > "Alert" die Option "In Warteschlange verschieben" aus. Daraufhin wird die Anzeige "In Warteschlange verschieben" geöffnet.
Im Feld "Zurzeit zugewiesen zu Warteschlangen-ID" wird die ID der Warteschlange angezeigt, der der Alert zurzeit zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Feld "Zuweisen zu Warteschlangen-ID" die entsprechende ID der Warteschlange ein.
4. Geben Sie zum Suchen einer Warteschlange die entsprechenden Informationen in das Feld "Warteschlangen-ID enthält" oder "Warteschlangenname enthält" ein.
5. Klicken Sie auf "Warteschlange suchen". Die Liste der Warteschlangen, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
6. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Warteschlangen-ID.
7. Sie können bei Bedarf weitere Hinweise zum Zuweisen des Alerts zu einer bestimmten Warteschlange in den Anzeigebereich "Hinweise" eingeben.
8. Klicken Sie auf "Zuweisen".

Nächsten Alert anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In dieser Task werden alle offenen Alerts berücksichtigt, die keinem Benutzer zugeordnet sind. Diese Alerts werden einem Benutzer wie folgt auf Basis der Alertpriorität zugeordnet:

- Ein Alert mit höchster Priorität wird zuerst berücksichtigt.
- Ein Alert mit dem frühesten Nachbearbeitungsdatum wird als nächstes berücksichtigt.
- Als nächstes wird ein Alert mit frühester Erstellungszeit betrachtet.

So zeigen Sie den nächsten Ihnen möglicherweise zugewiesenen Alert an

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Alerts" die Option "Nächsten Alert abrufen" aus.
 - Wenn Alerts verfügbar sind, wird die Anzeige "Alertdetails" mit den Alertinformationen aufgerufen.
 - Wenn keine Alerts verfügbar sind, wird die Nachricht "Keine zugewiesenen Alerts verfügbar" angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Schließen".

Alerts auflösen

Unterschiedliche Alerttypen können auf verschiedene Art und Weise aufgelöst werden. Einige Alerts können einfach durch Schließen des Alerts aufgelöst werden. Einige Alerts, z. B. FTC-Benachrichtigungsalerts, müssen mithilfe anderer Methoden aufgelöst werden.

FTC-Benachrichtigungsalerts

Die Anzeige mit den FTC-Alertdetails wird verwendet, wenn Sie sich an einen Kunden wenden, um ihn über eine Verzögerung zu informieren, oder wenn sich ein Kunde in Erwiderung auf die Benachrichtigung über eine Verzögerung an das Call-Center wendet. Auf jeden Fall dürfen diese Alerts nicht ohne Zustimmung des Kunden aufgelöst werden.

Es gibt zwei Möglichkeiten zum Auflösen einer FTC-Benachrichtigung:

- Die Verzögerung für jede Position akzeptieren.
- Die verzögerten Positionen stornieren.

Einzelne Alerts auflösen

Informationen zu diesem Vorgang

So lösen Sie einen einzelnen Alert auf

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Verspätung akzeptieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird geöffnet.
3. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
4. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung nicht zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung nicht akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Positionen stornieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird geöffnet.
5. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
6. Wenn weitere Positionen aufgelöst werden müssen, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für die entsprechenden Positionen, bis alle Positionen aufgelöst sind. Nachdem alle Positionen aufgelöst sind, wird der Alert ebenfalls aufgelöst und automatisch geschlossen.

Mehrere Alerts auflösen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn für einen Auftrag gleichzeitig mehrere FTC-Benachrichtigungsalerts geöffnet sind, werden in der Anzeige "Alertdetails" etwas andere Informationen angezeigt.

So lösen Sie mehrere Alerts auf

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle FTC-Alerts überprüfen". Die Anzeige für die Details mehrerer Alerts wird aufgerufen.
3. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Verspätung akzeptieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird geöffnet.
4. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
5. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung nicht zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung nicht akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Positionen stornieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird geöffnet.
6. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
7. Wenn weitere Positionen aufgelöst werden müssen, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für die entsprechenden Positionen, bis alle Positionen aufgelöst sind. Nachdem alle Positionen aufgelöst sind, wird der Alert ebenfalls aufgelöst und automatisch geschlossen.

Ergebnisse

Sie können Positionen verschiedener Alerts auswählen und diese gleichzeitig auflösen. Einzelne Alerts werden automatisch geschlossen und aus dieser Anzeige entfernt, sobald sie aufgelöst wurden. Wenn alle Alerts aufgelöst wurden, wird die Anzeige automatisch geschlossen.

Preisvergleich – Alerts Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Preisvergleich: Alertdetails" wird verwendet, wenn sich ein Kunde mit der Information an das Call-Center wendet, dass ein anderer Einzelhändler dieselben Artikel wie im Auftrag zu einem niedrigeren Preis verkauft. In solchen Fällen können Sie die Forderungen des Kunden untersuchen und einen Preisvergleich für die Artikel ausführen, sofern erforderlich. Wenn der Benutzer nicht über die Berechtigungen zum Genehmigen des Preisvergleichs verfügt, wird ein Alert erstellt, der von einem Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen genehmigt/abgelehnt werden kann.

So lösen Sie einen Alert für einen Preisvergleich auf

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Genehmigen", um den Preisvergleich zu genehmigen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ablehnen", um den Preisvergleich abzulehnen.

Alerts schließen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Alerts schließen, die aufgelöst wurden oder nicht länger gültig sind.

So schließen Sie einen Alert

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Anzeige "Alertdetails" > "Tasks" > "Alert" die Option "Alert schließen" aus. Die Anzeige "Alert schließen" wird geöffnet. Sie können die ID des Benutzers anzeigen, der den Alert geschlossen hat.
3. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" die entsprechenden Hinweise ein, falls zutreffend.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Ankündigungstasks ausführen

Übersicht über Ankündigungen

Servicemitarbeiter können Nachrichten und andere hilfreiche Informationen in Bezug auf andere Servicemitarbeiter bereitstellen, z. B. Angaben zur Lieferung von Waren in eine bestimmte Region, die aufgrund ungünstiger Wetterverhältnisse verzögert wird. Diese Informationen müssen anderen Servicemitarbeitern mitgeteilt werden, um sicherzustellen, dass sie über die Verzögerung informiert sind. Benutzer, die zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören, können Ankündigungen erstellen, anzeigen und stornieren.

Ankündigung erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe der Task "Ankündigung" können Sie eine Ankündigung erstellen. Nachdem eine Ankündigung erstellt wurde, können Sie diese jedoch nicht ändern, dafür aber stornieren.

So erstellen Sie eine Ankündigung

Vorgehensweise

1. Führen Sie eine der folgenden Tasks aus, um die Anzeige "Ankündigung erstellen" zu öffnen:
 - Wählen Sie aus dem Menü "Aktionen" die Option "Ankündigung erstellen" aus.
 - Klicken Sie im Anzeigebereich "Verwandte Tasks" auf die Option "Ankündigung erstellen".
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Senden an" die entsprechende Warteschlange aus, für die Sie die Ankündigung erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Feld "Gültig bis-Datum" auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie das Datum aus, bis zu dem die Ankündigung verfügbar sein soll.
4. Geben Sie im Feld "Betreff" einen geeigneten Titel für die Ankündigung ein. Der Wert darf die Länge von 100 Zeichen nicht überschreiten.
5. Geben Sie im Feld "Verknüpfung" die URLs der entsprechenden Websites an, falls zutreffend.
6. Geben Sie in "Übersicht" zusätzliche Informationen zur Ankündigung ein, falls zutreffend.
7. Klicken Sie auf "Ankündigen".

Ankündigungen anzeigen und stornieren

In der Anzeige "Schnellzugriff" wird ein Anzeigebereich für Ankündigungen bereitgestellt. Die Ankündigungen können von Benutzern angezeigt werden, die zu einer Benutzergruppe gehören, die über die erforderliche Berechtigung verfügen. Der Anzeigebereich "Ankündigungen" zeigt den Betreff, eine Kurzbeschreibung, das Erstellungsdatum, das Ablaufdatum und den Hyperlink "Details anzeigen" für die Ankündigung an.

Wenn Sie auf den Hyperlink "Details anzeigen" der entsprechenden Ankündigung klicken, erscheint die Anzeige "Ankündigungsdetails". In dieser Anzeige werden dieselben Informationen angezeigt wie im Anzeigebereich "Ankündigungen". Beim Erstellen einer Ankündigung wird eine Website in der Anzeige "Ankündigungsdetails" angezeigt, wenn der Benutzer die URL dieser Website angegeben hat. Die Website kann auch im externen Browser angezeigt werden, indem Sie auf den Hyperlink "In Browser anzeigen" klicken.

Anmerkung: Im Anzeigebereich "Ankündigungen" können Sie bis zu 200 Zeichen der Beschreibung anzeigen. Wenn die Länge der Beschreibung diese 200 Zeichen überschreitet, kann die restliche Beschreibung in der Anzeige "Ankündigungsdetails" angezeigt werden.

Wenn Sie über die Berechtigung zum Stornieren einer Ankündigung verfügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ankündigung stornieren", um eine Ankündigung zu stornieren.

Benutzereinstellungen festlegen

Sie können Benutzereinstellungen festlegen, z. B. die Anzeige von Alertbenachrichtigungen, zusätzliche Hilfenachrichten, Tastaturkürzel, Kundennachrichtenanzeigen, Notizblock, die Position verwandter Tasks und CSR-Nachrichtenanzeigen/Kundennachrichtenanzeigen.

Wählen Sie zum Festlegen der Benutzereinstellungen aus dem Menü "Ansicht" die Option "Voreinstellungen" aus. Das Popup-Fenster "Benutzereinstellungen" wird angezeigt. Sie können die folgenden Voreinstellungen festlegen und zum Speichern Ihrer Änderungen auf "Bestätigen" klicken:

- Aktivieren Sie zum Anzeigen von Alertbenachrichtigungen das Kontrollkästchen "Alertbenachrichtigungen anzeigen". Wenn Sie das Kontrollkästchen "Alertbenachrichtigungen anzeigen" inaktivieren, wird das Popup-Fenster inaktiviert, das auf Basis der Sendeaufrufzeit für die Anzeige über der CSR-Nachrichtenanzeige konfiguriert wurde.

Anmerkung: Die Option "Alertbenachrichtigungen anzeigen" wird nicht angezeigt, wenn die Anwendung so konfiguriert ist, dass Benutzer nie benachrichtigt werden.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zusätzliche Hilfenachrichten und Symbolerläuterungen anzeigen", um Hilfenachrichten anzuzeigen. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zusätzliche Hilfenachrichten und Symbolerläuterungen anzeigen" inaktivieren, werden die zusätzlichen Hilfenachrichten von Anzeigen inaktiviert, sobald eine Anzeige geöffnet wird.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Tastaturkürzel für verbundene Tasks anzeigen", um Tastaturkürzel anzuzeigen. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Tastaturkürzel für verbundene Tasks anzeigen" inaktivieren, wird die Anzeige von Tastaturkürzeln im Anzeigebereich der verwandten Tasks inaktiviert.
- Aktivieren Sie zum Ausblenden der Kundennachrichtenanzeige das Kontrollkästchen "Kundennachrichtenanzeige ausblenden". Wenn Sie das Kontrollkästchen "Kundennachrichtenanzeige ausblenden" inaktivieren, kann die Kundennachrichtenanzeige geöffnet werden.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Seitennummerierungsvorgaben merken" zum Merken der Seitennummerierungsvorgaben. Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die Nachricht "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." angezeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen inaktivieren, kann das Popup-Fenster für die Seitennummerierungsnachricht für Suchanzeigen angezeigt werden.
- Wählen Sie im Anzeigebereich "Position der CSR-Nachrichtenanzeige/ Kundennachrichtenanzeige" die Option "Oben" oder "Unten" aus, damit die CSR-Nachrichten-/Kundennachrichtenanzeige entsprechend oben oder unten angezeigt wird.
- Wählen Sie unter "Notizblock anzeigen in" die Option "Verwandte Tasks" aus, um den Notizblock im Anzeigebereich "Verwandte Tasks" anzuzeigen. Wählen Sie die Option "Popup" aus, um den Notizblock in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Notizblock beim Anmelden anzeigen", um den Notizblock kurz nach dem Anmelden eines Benutzers bei der Anwendung anzuzeigen. Inaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Notizblock beim Anmelden anzeigen", wenn der Notizblock nicht nach dem Anmelden eines Benutzers bei der Anwendung angezeigt werden soll.

- In Abhängigkeit davon, ob der Anzeigebereich "Verwandte Tasks" auf der linken oder rechten Seite der Anzeige angezeigt werden soll, wählen Sie die Option "Links" oder "Rechts" in "Position der Anzeige verbundener Tasks" aus.

Anmerkung: Sie müssen die Anwendung neu starten, damit einige Benutzereinstellungen wirksam werden, z. B. die ausblendbare Kundennachrichtenanzeige, die Position der Anzeige verbundener Tasks und die CSR-Nachrichten-/Kundennachrichtenanzeige.

Dokumentationsbibliothek anzeigen

Über die Produktdokumentationsbibliothek können alle Dokumentationssätze von Sterling Call Center und Sterling Store angezeigt werden. In Abhängigkeit von der Konfiguration wird entweder die Onlinedokumentationsbibliothek oder die lokale Dokumentationsbibliothek angezeigt.

Die Onlinedokumentationsbibliothek bietet Onlinezugriff auf die Dokumentation für Sterling Call Center und Sterling Store im HTML- und PDF-Format. Durch die Kombination der Suchfunktionalität von Google Mini mit dem HTML-Format können die Benutzer den gesamten Dokumentationssatz durchsuchen und ihre Ergebnisse schnell eingrenzen.

Die lokale Dokumentationsbibliothek bietet Zugriff auf die Dokumentation für Sterling Call Center und Sterling Store im HTML-Format sowie die Index- und Suchfunktionalität auf Dokumentationsbasis.

Zugriff auf die Produktdokumentationsbibliothek erhalten Sie, indem Sie die Option "Dokumentationsbibliothek" im Menü "Hilfe" auswählen.

Anmerkung: Sie können nur auf die Dokumentationsbibliothek zugreifen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Berichtstasks ausführen

Berichte anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Berichte wie Cross-Selling-Berichte, CSR-Berichte und Preisvergleichsberichte generieren.

Wählen Sie zum Anzeigen von Berichten über "Tasks" > "Berichte" die Option "Meine Berichte anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Meine Berichte" geöffnet. Klicken Sie auf den Hyperlink "YCD-Analytics". Die Liste der Berichte wird angezeigt, die generiert werden können.

Cognos 8 Business Intelligence-Symboleiste

Im folgenden Diagramm wird die Cognos 8 Business Intelligence-Symboleiste veranschaulicht, die im Sterling Call Center- und Sterling Store-Bericht angezeigt wird.

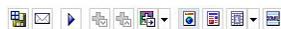


Abbildung 2. Standardsymboleiste für Cognos 8 Business Intelligence

Tabelle 12. Symboleistensymbole für Cognos 8 Business Intelligence

Symbole	Beschreibung
	Klicken Sie hier, um den Bericht im HTML-Format (Hypertext Markup Language) anzuzeigen. Die Berichte werden standardmäßig im HTML-Format angezeigt.
	Klicken Sie hier, um den Bericht im PDF-Format (Portable Document Format) anzuzeigen.
	Klicken Sie hier, um den Bericht im XML-Format (eXtensible Markup Language) anzuzeigen.
	Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem Symbol. Daraufhin werden die verschiedenen Excel-Formate und das CSV-Format angezeigt. Klicken Sie auf das entsprechende Format, in dem Sie den Bericht anzeigen möchten.

Cross-Selling-Berichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Call Center-Manager und Store-Manager benötigen möglicherweise Informationen zur Cross-Selling-Leistung des Call-Centers oder Geschäfts. Dieser Bericht stellt Informationen zu den besten Cross-Selling-Artikeln bereit. Mithilfe dieses Berichts können Sie auch den durchschnittlichen Cross-Selling-Umsatz pro Auftrag für einen angegebenen Zeitraum mit dem vorhergehenden Zeitraum vergleichen.

So generieren Sie Cross-Selling-Berichte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Hyperlink für Cross-Selling-Berichte. Die Anzeige für Cross-Selling-Berichte wird geöffnet.
2. Wählen Sie das Unternehmen, für das Sie den Bericht anzeigen möchten, in der Dropdown-Liste für die Unternehmensauswahl aus.
3. Wählen Sie den Zeitraum, für den Sie den Bericht anzeigen möchten, im Anzeigebereich "Zeitraum für Bericht auswählen" aus.
4. Wählen Sie das Anfangsdatum für den Zeitraum im Anzeigebereich "Anfangsdatum für Zeitraum auswählen" aus.

Anmerkung: Wenn Sie ein Anfangsdatum auswählen, das vor dem aktuellen Systemdatum liegt, wird der Cross-Selling-Bericht für den Zeitraum angezeigt, der auf das Anfangsdatum folgt. Wenn das ausgewählte Anfangsdatum jedoch mit dem aktuellen Systemdatum übereinstimmt, wird der Cross-Selling-Bericht für den Zeitraum angezeigt, der dem Anfangsdatum vorausgeht.

5. Klicken Sie auf "Fertig stellen". Der Cross-Selling-Bericht wird angezeigt. Für jeden Tag eines bestimmten Zeitraums wird im Diagramm der durchschnittliche Cross-Selling-Umsatz pro Auftrag angezeigt. Im zweiten Diagramm wird die durchschnittliche Anzahl von Cross-Selling-Artikeln pro Auftrag angezeigt. Im dritten Diagramm wird die Anzahl der Artikel angezeigt, die als beste Cross-Selling-Artikel verkauft wurden. Außerdem werden Diagramme für den vorherigen Zeitraum neben den Diagrammen für den laufenden Zeitraum angezeigt.

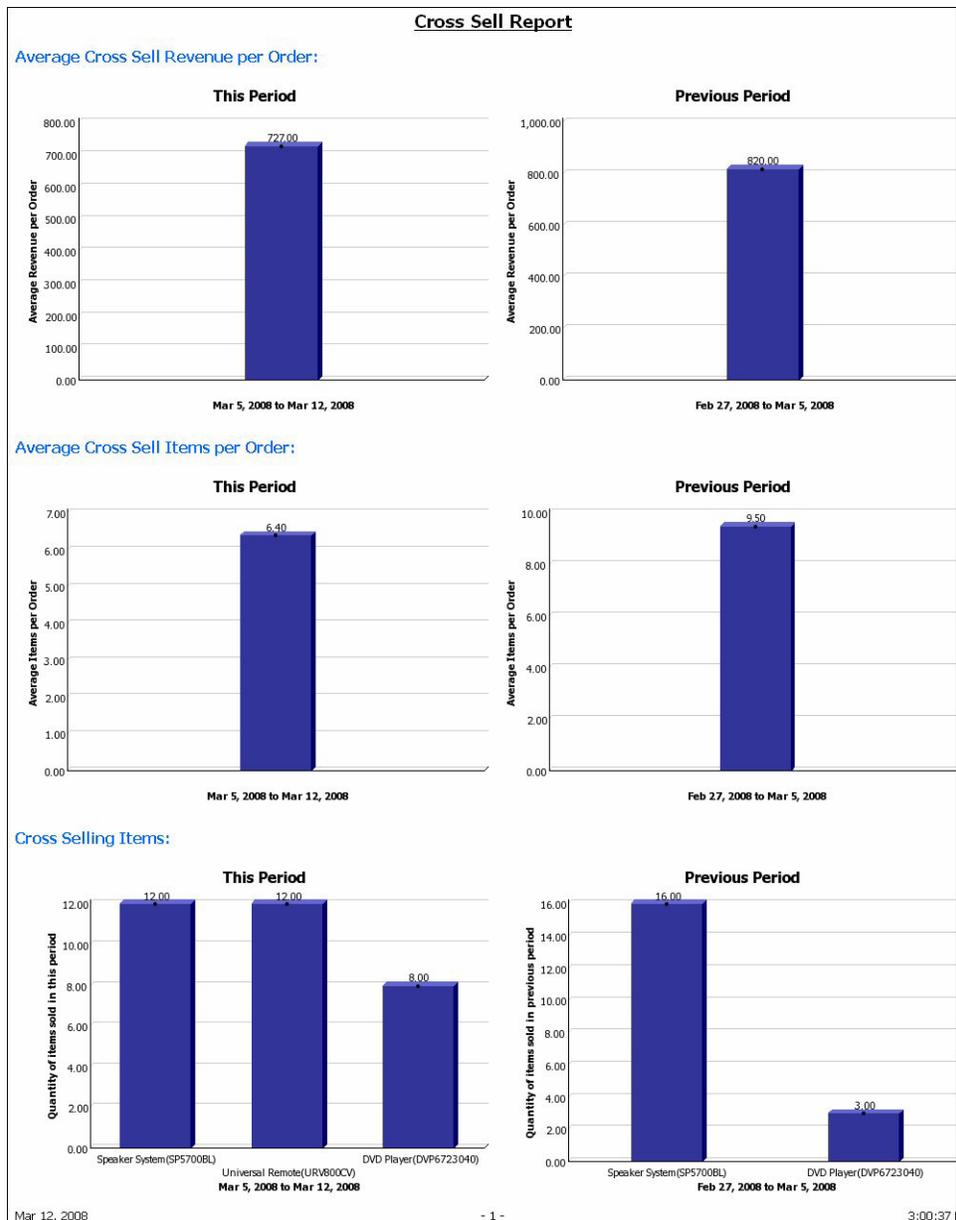


Abbildung 3. Cross-Selling-Bericht

CSR-Berichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Call Center-Manager und Store-Manager müssen möglicherweise Informationen zur Anzahl der Verkäufe und zur Höhe der Umsätze verfolgen, die von einem bestimmten Service- oder Vertriebsmitarbeiter generiert wurden. Dieser Bericht zeigt die Anzahl der Verkäufe, die Cross-Selling-Summe, den generierten Umsatz und die Alerts an, die während eines bestimmten Zeitraums aufgelöst wurden.

So generieren Sie CSR-Berichte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Hyperlink für CSR-Berichte. Die Anzeige für CSR-Berichte wird geöffnet.

2. Wählen Sie das Unternehmen, für das Sie den Bericht anzeigen möchten, in der Dropdown-Liste für die Unternehmensauswahl aus.
3. Wählen Sie das Anfangs- und Enddatum aus, für die der Bericht generiert werden soll. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann das Jahr, den Monat und den Tag aus.
4. Klicken Sie auf "Fertig stellen". Der CSR-Bericht wird angezeigt. Die folgenden Details können angezeigt werden:
 - CSR – Der Name des Servicemitarbeiters.
 - Anzahl erteilter Aufträge – Die Anzahl der vom Servicemitarbeiter erstellten Aufträge.
 - Umsatz durch Aufträge – Gesamtumsatz durch die vom Servicemitarbeiter erstellten Aufträge.
 - Durchschnittliche Anzahl der Artikel pro Auftrag – Die durchschnittliche Anzahl der Artikel pro Auftrag für alle vom Servicemitarbeiter erstellten Aufträge.
 - Durchschnittlicher Gewinn pro Auftrag – Der durchschnittliche Gewinn pro Auftrag für alle vom Servicemitarbeiter erstellten Aufträge.
 - Cross-Selling-Gesamtgewinn – Der vom Servicemitarbeiter erstellte Cross-Selling-Gesamtgewinn.
 - Durchschnittliche Anzahl der Cross-Selling-Artikel pro Auftrag – Die durchschnittliche Anzahl der Cross-Selling-Artikel pro Auftrag für alle vom Servicemitarbeiter erstellten Aufträge.
 - Anzahl aufgelöster Alerts – Die Anzahl der vom Servicemitarbeiter aufgelösten Alerts.

CSR Report

Date range chosen		Between Jun 18, 2009 and Jul 1, 2009					
CSR	Number Of Orders Placed	Revenue From Orders	Average Items Per Order	Average Revenue Per Order	Total Cross Sell Revenue	Average Cross Sell Items Per Order	Number Of Alerts Resolved
csrlead-xyz	9	\$3,828.19	3.00	\$425.35	\$1,354.75	0.33	0

Abbildung 4. CSR-Bericht

Preisvergleichsberichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Preisermittlungsanalytiker und Produktmanager benötigen möglicherweise Informationen zu den Artikeln, für die häufig Preisvergleiche ausgeführt werden, zu Mitbewerbern, mit deren Artikeln die Preise häufig verglichen werden usw. Dieser Bericht hilft beim Treffen von Entscheidungen für Folgendes:

- Wenn für eine große Anzahl von Artikeln ein Preisvergleich mit einem bestimmten Mitbewerber ausgeführt werden muss, kann überprüft werden, ob ein Schlussverkauf vorliegt oder der Mitbewerber ein Discounteinzelhändler ist, der aus der Preisvergleichsliste ausgeschlossen wird.
- Wenn für einen Artikel häufiger ein Preisvergleich ausgeführt wird, muss der Preisermittlungsanalytiker möglicherweise den Preis für den Artikel neu berechnen. Wenn für einen Artikel kein Preisvergleich ausgeführt wird, muss der Preisermittlungsanalytiker den Preis für den Artikel möglicherweise höher ansetzen.

So generieren Sie Preisvergleichsberichte

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Preisvergleichsbericht. Die Anzeige für den Preisvergleichsbericht wird geöffnet.
2. Wählen Sie das Unternehmen, für das Sie den Bericht anzeigen möchten, in der Dropdown-Liste für die Unternehmensauswahl aus.
3. Wählen Sie das Anfangs- und Enddatum aus, für die der Bericht generiert werden soll. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann das Jahr, den Monat und den Tag aus.
4. Wenn Sie den Preisvergleichsbericht für einen bestimmten Artikel anzeigen möchten, geben Sie mindestens ein Schlüsselwort ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Klicken Sie auf den Hyperlink "Optionen", um die Suchkriterien einzuschränken. Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse" angezeigt. Wählen Sie die Artikel aus, für die Sie einen Bericht generieren möchten und klicken Sie auf die Schaltfläche "Einfügen". Der Artikel wird im Auswahlfenster hinzugefügt. Wählen Sie den Artikel im Auswahlfenster aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen", um den Artikel zu entfernen.
5. Klicken Sie auf "Fertig stellen". Der Preisvergleichsbericht wird angezeigt.

Ergebnisse

Sie können für jeden Artikel die Anzahl der Aufträge anzeigen, für die der Preisvergleich ausgeführt wurde. Sie können außerdem die Anzahl der Aufträge für die einzelnen Mitbewerber anzeigen, mit denen der Preisvergleich ausgeführt wurde. Das Diagramm zeigt den Prozentsatz für den Preisvergleich für die einzelnen Mitbewerber an.

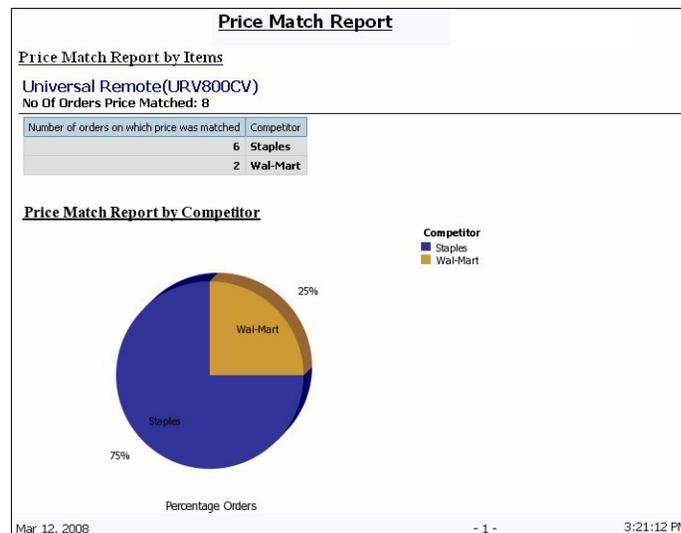


Abbildung 5. Preisvergleichsbericht

IBM Sterling Business Center-Anwendung starten

Sie können die IBM Sterling Business Center-Anwendung innerhalb der Anwendungen Sterling Call Center und Sterling Store starten. Sterling Business Center stellt Ihnen den Zugriff auf Artikel- und Preisermittlungskonfigurationen bereit. Möglicherweise müssen Sie z. B. die Preisermittlungsregeln für eine Organisation oder Katalogberechtigungen konfigurieren.

Sie können Sterling Business Center nur über Sterling Call Center und Sterling Store starten, wenn Sie zu einer Sterling Call Center- und Sterling Store-Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf Sterling Business Center gehören.

Sie können Sterling Business Center über die Anzeige "Schnellzugriff" starten. Navigieren Sie zu "Tasks" und wählen Sie Sterling Business Center aus. Die Sterling Business Center-Startseite wird angezeigt.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Verwandte Tasks" wird beim Starten von Sterling Business Center standardmäßig ausgeblendet. Klicken Sie auf das Symbol für maximale Größe, das sich in der oberen rechten Ecke der Sterling Business Center-Startseite befindet, um den Anzeigebereich "Verwandte Tasks" anzuzeigen. Wenn Sie die ursprüngliche Ansicht der Sterling Business Center-Startseite wiederherstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol für Wiederherstellen.

Informationen zum Konfigurieren von Artikeln und zur Preisermittlung in Sterling Business Center finden Sie unter *Business Center: Preisermittlung Verwaltungshandbuch* und *Business Center: Artikelverwaltung*.

Kapitel 3. Tasks für einen Store-Ansprechpartner

Übersicht über die Tasks für einen Store-Ansprechpartner

Die Rolle eines Store-Ansprechpartners ist die Erfassung und Verwaltung eines Auftrags über die IBM Sterling Store-Anwendung. Der Store-Ansprechpartner bedient Kunden normalerweise direkt und führt die erforderlichen Maßnahmen für einen Auftrag als Reaktion auf einen Besuch des Kunden beim Kundendienstschalter im Geschäft durch.

Ein Store-Ansprechpartner kann Tastaturkürzel zum einfachen Ausführen von Tasks verwenden.

Suchtasks ausführen

Aufträge suchen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die Auftragsnummer, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden bekannt ist:

Vorgehensweise

Verwenden Sie die Anzeige "Schnellzugriff", um direkt zum Auftrag zu navigieren. Weitere Informationen zum Suchen von Aufträgen finden Sie unter „Aufträge suchen“ auf Seite 7

Erweiterte Auftragssuche ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe zusätzlicher Optionen können Sie Ihre Suche präzisieren und weitere Informationen zur Auftragsnummer sowie zur Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kunden abrufen.

Sie können nach vorhandenen Auftragsentwürfen und nach in Ihrem Geschäft erstellten Aufträgen suchen. Auftragsentwürfe sind Aufträge, die sich im Eingabeprozess befinden und nicht bestätigt wurden.

So suchen Sie nach Auftragsentwürfen

Vorgehensweise

1. Geben Sie zur Suche nach Auftragsentwürfen die entsprechenden Suchkriterien in die Anzeige "Erweiterte Auftragssuche" ein und aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur Auftragsentwürfe anzeigen".
2. Geben Sie zur Suche nach Auftragsentwürfen in Ihrem Geschäft die entsprechenden Suchkriterien ein und aktivieren Sie die Kontrollkästchen "Nur in diesem Geschäft erstellte Aufträge anzeigen" und "Nur Auftragsentwürfe anzeigen".
3. Klicken Sie auf "Suchen". Auf Basis Ihrer Suchkriterien wird im Anzeigebereich "Auftragsliste" eine Liste der Auftragsentwürfe angezeigt.

Kunden suchen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die E-Mail-Adresse, ID oder Telefonnummer des Kunden bzw. bei einem Geschäftskunden der Firmenname bekannt ist, können Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" direkt zum Kunden navigieren.

So suchen Sie nach einem Kunden

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Schnellzugriff" den Kundentyp aus.
2. Geben Sie die E-Mail-Adresse, ID oder Telefonnummer des Kunden bzw. bei einem Geschäftskunden den Firmennamen ein.
3. Klicken Sie auf "Kunden suchen".
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien nur ein Kunde vorhanden ist, wird die Anzeige "Kundendetails" aufgerufen.
 - Wenn für die eingegebenen Suchkriterien mehrere Kunden vorhanden sind, wird die Anzeige "Kundensuche" aufgerufen. Geben Sie die entsprechenden Informationen im Anzeigebereich "Kriterien der Kundensuche" ein. Klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Kundenverzeichnis" geöffnet. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kunden. Daraufhin wird die Anzeige "Kundendetails" geöffnet.

Erweiterte Kundensuche ausführen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die vollständigen Details eines Kunden nicht bekannt sind, z. B. die ID, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden, können Sie eine erweiterte Kundensuche ausführen.

So führen Sie eine erweiterte Kundensuche aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Kundensuche" aus.
2. Wählen Sie das Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.

Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt. Wenn Sie den richtigen Kunden nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtanzahl Datensätze abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze"

wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Kundendatensatz. Daraufhin wird die Anzeige "Kundendetails" geöffnet.

Konsumentenkundendetails anzeigen

Die Anzeige "Kundendetails" enthält die Details des Kunden, z. B. den Namen, die ID, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer, das Geburtsdatum, die Rechnungsadresse und die Versandadresse.

Anmerkung: Die Registerkarten "Auftragsentwürfe", "Auftragsprotokoll", "Retourenprotokoll", "Chancen" und "Angebotsprotokoll" unterstützen die Seitennummerierung.

- Im obersten Anzeigebereich werden der Kundename, die Anmelde-ID und der Status des Kunden angezeigt.

Anmerkung: Die Anmeldung kann nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurde.

- Der Anzeigebereich "Kontaktinformationen" enthält die E-Mail-Adresse, die Mobiltelefonnummer, die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kunde tagsüber und abends zu erreichen ist, das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie den Hochzeitstag des Kunden.
- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kunden angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Versandadresse" enthält die Versandadresse, an die die Aufträge für diesen Kunden gesendet werden.
- Auf der Registerkarte "Auftragsentwürfe" werden alle Auftragsentwürfe angezeigt, die für den Kunden vorhanden sind.

In der Spalte "Channel" wird angezeigt, ob die Aufträge im Web oder Call-Center erstellt (oder zuletzt geändert) wurden. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Datensatz in der Liste der Auftragsentwürfe, um einen Auftragsentwurf zu ändern oder zu bestätigen.

- Auf der Registerkarte "Auftragsprotokoll" können Sie die Details vorheriger Aufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Aufträge nach Rückstellungstyp und Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "In Rückstand" oder "Versandt" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen". Sie können auf den Hyperlink "Auftragsprotokoll anzeigen" klicken, um die Aufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Letzte Aufträge anzeigen", um zu zuletzt verwendeten Datensätzen umzuschalten.
- Auf der Registerkarte "Retourenprotokoll" können Sie die Details der Retourenaufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Chancen" können Sie die Details der Chancen anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Angebotsprotokoll" können Sie die Details aller Angebote anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Angebote nach Rückstellungstyp und/oder Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste

"Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "Beendet" oder "Alle Angebote" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen".

- Über die Option "Offen" werden Angebote angezeigt, die weder zurückgenommen noch in Aufträge umgewandelt wurden.
- Über die Option "Beendet" werden Angebote angezeigt, die entweder zurückgenommen oder in Aufträge umgewandelt wurden.
- Über die Option "Alle Angebote" werden alle Angebote angezeigt, die aktuell für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Adressen" werden die weiteren Adressen des Kunden angezeigt. Adressbeschreibungen werden, sofern vorhanden, in den unterlegten Anzeigebereichen über den Adressen angezeigt.
- Auf der Registerkarte "Zahlungsweisen" können Sie die Details der Zahlungsweisen anzeigen, die dem Kunden zugewiesen sind.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Zahlungsweisen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kunden anzeigen und hinzufügen.

Geschäftskundendetails anzeigen

In der Anzeige "Geschäftskundendetails anzeigen" werden die Details des Geschäftskunden angezeigt, z. B. der Name, die ID, die Rechnungsadresse und die Versandadresse des Kunden.

Anmerkung: Die Registerkarten "Auftragsentwürfe", "Auftragsprotokoll", "Retourenprotokoll", "Chancen" und "Angebotsprotokoll" unterstützen die Seitennummerierung.

- Im obersten Anzeigebereich werden der Geschäftsname, die Kunden-ID und der Status des Kunden angezeigt. Sie können auf den Geschäftsnamen des Kunden klicken, um auf dessen Website, sofern verfügbar, zuzugreifen, die dann im Standardbrowser geöffnet wird.

Anmerkung: Wenn der Status des übergeordneten Geschäftskunden zu "Inaktiv" oder "Zurückgehalten" wechselt, ändert sich der Status des Geschäftskunden und der Geschäftskundenkontakte ebenfalls entsprechend in "Inaktiv" oder "Zurückgehalten".

Anmerkung: Kunden-ID und Anmeldung können nicht mehr geändert werden, nachdem sie eingegeben und gespeichert wurden.

- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kunden angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Versandadresse" enthält die Versandadresse, an die die Aufträge für den Kunden gesendet werden.
- Im Anzeigebereich "Käuferadresse" werden die Adressdetails des Käufers angezeigt.
- Die Registerkarte "Kontakte" enthält die Liste der Kontakte, die für den Geschäftskunden vorhanden sind. Doppelklicken Sie entweder auf einen Kontakt in der Liste oder klicken Sie im Detailfenster auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen", um die Details zu einem Kontakt anzuzeigen.
- Auf der Registerkarte "Auftragsentwürfe" werden alle Auftragsentwürfe angezeigt, die für den Kunden vorhanden sind.

In der Spalte "Channel" wird angezeigt, ob die Aufträge im Web oder Call-Center erstellt (oder zuletzt geändert) wurden. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Datensatz in der Liste der Auftragsentwürfe, um einen Auftragsentwurf zu ändern oder zu bestätigen.

- Auf der Registerkarte "Auftragsprotokoll" können Sie die Details vorheriger Aufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Aufträge nach Rückstellungstyp und Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "In Rückstand" oder "Versandt" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen". Sie können auf den Hyperlink "Auftragsprotokoll anzeigen" klicken, um die Aufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Letzte Aufträge anzeigen", um zu zuletzt verwendeten Datensätzen umzuschalten.
- Auf der Registerkarte "Retourenprotokoll" können Sie die Details der Retourenaufträge anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Chancen" können Sie die Details der Chancen anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Angebotsprotokoll" können Sie die Details aller Angebote anzeigen, die für den Kunden erstellt wurden. Sie können die Liste der Angebote nach Rückstellungstyp und/oder Status filtern. Wählen Sie zum Filtern nach Rückstellungstyp den gewünschten Typ in der Dropdown-Liste "Rückstellungstyp" aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Wählen Sie zum Filtern nach Status entweder "Offen", "Beendet" oder "Alle Angebote" aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen".
 - Über die Option "Offen" werden Angebote angezeigt, die weder zurückgenommen noch in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Beendet" werden Angebote angezeigt, die entweder zurückgenommen oder in Aufträge umgewandelt wurden.
 - Über die Option "Alle Angebote" werden alle Angebote angezeigt, die aktuell für den Kunden erstellt wurden.
- Auf der Registerkarte "Adressen" werden die weiteren Adressen des Kunden angezeigt. Adressbeschreibungen werden, sofern vorhanden, in den unterlegten Anzeigebereichen über den Adressen angezeigt.
- Auf der Registerkarte "Zahlungsweisen" können Sie die Details der Zahlungsweisen anzeigen, die dem Kunden zugewiesen sind.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Zahlungsweisen" wird auf Basis der Konfiguration angezeigt.

- Die Registerkarte "Untergeordneter Kunde" enthält die Liste der untergeordneten Kunden, die zum aktuellen Kunden gehören. Doppelklicken Sie auf einen untergeordneten Kunden, um dessen Details anzuzeigen. Klicken Sie auf den Hyperlink "Übergeordneter Kunde", um die Details des übergeordneten Kunden anzuzeigen.
- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kunden anzeigen und hinzufügen.

Kontaktdetails des Kunden anzeigen

Die Kontaktdetails des Kunden werden direkt in der Anzeige "Konsumentendetails" angezeigt.

Doppelklicken Sie zum Anzeigen der Kontaktdetails eines Geschäftskunden auf einen Kontakt in der Kontaktliste der Anzeige "Geschäftskundendetails" oder

klicken Sie im Anzeigebereich "Kontaktinformationen" auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktdetails" geöffnet.

In der Anzeige "Kontaktdetails" werden die Details des Kundenkontakts angezeigt, z. B. der Name, die ID, die Rechnungsadresse und die Versandadresse des Kontakts:

- Im obersten Anzeigebereich werden der Name, die ID und der Status des Kontakts angezeigt.
- Der Anzeigebereich "Kontaktinformationen" enthält die E-Mail-Adresse, die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kunde tagsüber und abends zu erreichen ist, die Mobiltelefonnummer, die Jobbezeichnung, die Abteilung, das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners, den Hochzeitstag sowie das Ausgabenlimit des Kontakts.
- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Rechnungsadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Versandadresse" werden die Details der Versandadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Käuferadresse" werden die Details der Käuferadresse des Kontakts angezeigt.
- Im Anzeigebereich unter den Adressfenstern werden die Informationen zum genehmigenden Benutzer sowie zum Ersatzgenehmiger angezeigt.
Ein genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.
- Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" können Sie weitere Informationen zum Kundenkontakt anzeigen und hinzufügen.

Artikel suchen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die ID, die Beschreibung oder der Herstellername des gesuchten Artikels bekannt sind, können Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" direkt zum Artikel navigieren.

So suchen Sie nach einem Artikel

Vorgehensweise

1. Geben Sie in die Anzeige "Schnellzugriff" die vollständige ID für den Artikel, die Teilbeschreibung des Artikels oder den vollständigen Namen des Artikelherstellers ein.
2. Klicken Sie auf "Artikel suchen".
 - Wenn nur ein Artikel vorhanden ist, der den Suchkriterien entspricht, wird die Anzeige "Artikeldetails" aufgerufen.
 - Wenn mehrere Artikel vorhanden sind, die den Suchkriterien entsprechen, wird die Anzeige "Artikelsuche" mit einer Liste von Produktartikeln geöffnet.
Wenn die Suchkriterien mit keinem Artikel übereinstimmen, wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" aufgerufen. Klicken Sie zum Anzeigen der Suchkriterien auf das Symbol **Einblenden**. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben. Auf Basis der Konfiguration wird in der Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" entweder der Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" oder "Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden" angezeigt. Wenn die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" so konfiguriert ist, dass beide Anzeigebereiche zulässig sind,

wird der Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" zusammen mit dem Hyperlink "Wechseln zu: Alle Artikel durchsuchen" angezeigt, über den Sie zwischen den beiden Anzeigebereichen wechseln können.

Alle Artikel durchsuchen – Fenster

Im Anzeigebereich "Alle Artikel durchsuchen" können Sie über Artikel-ID, alternative ID, Artikelbeschreibung oder Herstellername für den betreffenden Artikel nach Artikeln suchen.

Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden – Fenster

Im Anzeigebereich "Artikel durchsuchen, die derzeit verkauft werden" können Sie auf Basis des Unternehmens nach Artikeln suchen. Wählen Sie ein Unternehmen in der Dropdown-Liste "Unternehmen" aus. Sie können ein Suchkriterium für den Artikel eingeben, einen Preisbereich angeben und auch auf Basis von Berechtigungen nach Artikeln suchen.

Ergebnisse

Sie können mithilfe eines Barcode-Lesers nach den Artikeln suchen. Wenn der Ansprechpartner im Geschäft einen Artikel mithilfe des Barcode-Scanners scannt, wird das Feld "Artikel-ID" mit dem UPC-Code ausgefüllt. Mithilfe dieser Informationen kann der Geschäftsansprechpartner nach weiteren Details des Artikels suchen.

Wenn Sie einen Artikel im Anzeigebereich "Artikelliste" auswählen, können Sie die Details zum Artikel im Anzeigebereich "Artikeldetails" anzeigen. Wählen Sie zum Hinzufügen des Artikels zum Auftrag die Option "Zum Auftrag" aus.

Anmerkung: Wenn für die Regel "YCD_NO_AVAILABILITY_CHECK_IN_ITEM_INQUIRY" der Wert "J" festgelegt ist, wird die Spalte "Verfügbarkeit" nicht angezeigt. Daher können Sie die Artikelverfügbarkeit nicht überprüfen.

Produktartikeldetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Artikeldetails" werden die Details eines Artikels aufgelistet, z. B. die erweiterte Beschreibung des Artikels, der Preis, Informationen zum Hersteller oder zur Marke usw.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Verfügbarkeit" können Sie die Menge des Artikels anzeigen, die im Geschäft verfügbar ist. Sie können auch Informationen anzeigen, ob der Artikel für eine Lieferung oder Abholung verfügbar ist. Wenn für einen Artikel die Abholung zulässig ist, wird das Abholdatum angezeigt.

Anmerkung: Die Verfügbarkeit des übergeordneten Paketartikels hängt von der Verfügbarkeit der Paketkomponentenartikel ab.

2. Wenn der Kunde die Verfügbarkeit des Artikels in anderen Geschäften anzeigen möchte, klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäfte in der Nähe für Verfügbarkeitsprüfung anzeigen". Daraufhin wird die Anzeige "Details zu Geschäften in der Nähe" aufgerufen.
 - a. Geben Sie die Postleitzahl des Gebiets ein, aus dem Sie einen Artikel erhalten möchten.

- b. Klicken Sie auf "Suchen". Sie können eine Liste aller Geschäfte anzeigen, in denen der Artikel verfügbar ist. Sie können auch die Geschäftsadresse und die ungefähre Entfernung vom Geschäft zum aktuellen Standort anzeigen.
3. Im Anzeigebereich "Werbeaktionen" werden alle Werbeaktionen angezeigt, die dem Artikel zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Hyperlink in der Spalte "Kurzbeschreibung", um weitere Informationen zu Werbeaktionen zu erhalten.
4. Wenn der Kunde einen Auftrag für den ausgewählten Artikel erstellen möchte, klicken Sie auf "Auftrag erstellen".
5. Wenn Sie weitere Details zum Artikel anzeigen möchten, klicken Sie auf "Mehr Details". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Details zum ausgewählten Artikel" aufgerufen.
6. Wenn Sie die Details eines Modellartikels anzeigen, wird der Hyperlink "Stilartikel anzeigen" eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink "Stilartikel anzeigen", um den Stil eines Artikels auszuwählen.
7. Wenn die Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store für die Anzeige der URL einer zum Artikel gehörenden Produktwebseite konfiguriert sind, wird der Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite, um die Website aufzurufen, die Details zum Artikel bereitstellt.
8. Klicken Sie auf "Zum Auftrag", wenn Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen möchten.

Serviceartikeldetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Serviceartikeldetails" werden die Details der bereitgestellten Services aufgeführt, z. B. die Servicebeschreibung, der Preis, die Mengeneinheit und die Verfügbarkeit des Serviceartikels.

So zeigen Sie die Details eines Serviceartikels an

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Anzeigebereich "Verfügbarkeit" das Land oder die Region oder den Namen der Region in der Dropdown-Liste aus, in dem der Kunde die Verfügbarkeit des Serviceartikels überprüfen möchte und geben Sie die Postleitzahl ein.
2. Klicken Sie auf "Verfügbarkeit prüfen". Wenn der Service verfügbar ist, wird die Nachricht "Dieser Ort kann bedient werden" angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Kalender anzeigen". Sie können die Servicetermine anzeigen.
3. Im Anzeigebereich "Werbeaktionen" werden alle Werbeaktionen angezeigt, die dem Serviceartikel zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Hyperlink in der Spalte "Kurzbeschreibung", um weitere Informationen zu Werbeaktionen zu erhalten.
4. Klicken Sie zum Erstellen eines Auftrags für den ausgewählten Artikel auf "Auftrag erstellen".
5. Klicken Sie auf "Zum Auftrag", wenn Sie Serviceartikel zum Auftrag hinzufügen möchten.

Weitere Details zu den ausgewählten Produktartikeln anzeigen

Sie können weitere Details zu den ausgewählten Produktartikeln anzeigen.

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Zubehör", um weitere Informationen zum Zubehör für den Artikel anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die

zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für sämtliches Zubehör anzeigen, das dem Artikel zugeordnet ist.

- Klicken Sie zum Anzeigen der Artikeldetails der Paketkomponente auf die Registerkarte "Komponentendetails". Sie können die Paketkomponentenartikel, die Artikelbeschreibung und die Kitmenge des Paketartikels anzeigen.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Kitdetails auf die Registerkarte "Kitdetails". Sie können die Kitkomponenten, die Artikelbeschreibung und die Kitmenge anzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Spezifikationen", um die Spezifikationen des Artikels anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Up-Selling", um die Artikel für das Up-Selling anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für alle Artikel anzeigen, die für das Up-Selling verfügbar sind.
- Klicken Sie auf die Registerkarte "Ersatzartikel", um die Ersatzartikel anzuzeigen. Sie können die ID, die Beschreibung, die zugeordnete Menge des Artikels oder des alternativen Artikels sowie den Stückpreis für alle Artikel anzeigen, die für Ersetzungen verfügbar sind.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Serviceoptionen auf die Registerkarte "Serviceoptionen". Sie können die ID des Serviceartikels, die Artikelbeschreibung und die zugeordnete Menge anzeigen. Weiterhin können Sie anzeigen, ob die Serviceterminierung bis zur Lieferung des Artikels zurückgestellt werden muss. Außerdem werden die Servicezeitabweichung in Stunden (Unterschied zwischen Zusatzservice und Produktlieferung) sowie der Stückpreis für alle Services angezeigt, die für den Artikel verfügbar sind.
- Klicken Sie zum Anzeigen der Anweisungen, die zu einem Artikel gehören, auf die Registerkarte "Anweisungen". Sie können die Folgenummer der Anweisungen, den Anweisungstyp und die zum Artikel gehörenden Anweisungen anzeigen.

Erweiterte Artikelsuche ausführen

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihnen die vollständigen Details eines Artikels nicht bekannt sind, z. B. die ID des Artikels oder alternativen Artikels, die Artikelbeschreibung oder der Herstellername, können Sie eine erweiterte Artikelsuche ausführen.

So führen Sie eine erweiterte Artikelsuche aus

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Anzeige "Artikelsuche" zu öffnen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Artikelsuche" aus.
 - Klicken Sie im Anzeigebereich "Schnellzugriff" auf die Option "Artikel suchen".

Im Anzeigebereich "Artikelliste" werden Artikel-ID, Beschreibung, verfügbare Menge und Stückpreis für alle Artikel angezeigt.
2. Wählen Sie einen Artikel im Anzeigebereich "Artikelliste" aus, um weitere Informationen zum Artikel im Anzeigebereich "Artikeldetails" anzuzeigen.
 - Wenn Sie ein Produkt auswählen, können Sie Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Mengeneinheit, Verfügbarkeit und Stückpreis anzeigen.
 - Wenn Sie einen unabhängigen Service auswählen, können Sie Artikel-ID, Artikelbeschreibung, Mengeneinheit und Stückpreis anzeigen.

Wenn Sie die gesuchten Artikel nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

3. Wählen Sie eine der folgende Optionen aus und klicken Sie auf "Suchen":
 - Produkte – Zeigt eine Artikelliste an.
 - Unabhängige Services – Zeigt eine Serviceliste an.
 - Beide – Stellt eine Liste mit Artikeln und Services bereit.
4. Wenn Sie die geeigneten Artikel nicht finden können, klicken Sie auf "Suchkriterien anzeigen", um restriktivere Suchkriterien einzugeben.
5. Wenn Sie einen Modellartikel auswählen und auf die Schaltfläche "Zum Auftrag" klicken, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt.
6. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

7. Doppelklicken Sie zum Anzeigen der Artikeldetails auf den erforderlichen Artikel.

Auftragsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde hat möglicherweise einige Fragen oder fordert einige Änderungen für einen bereits erteilten Auftrag an. In solchen Fällen können Sie die Auftragsdetails anzeigen, bevor Sie eine entsprechende Task ausführen.

Vorgehensweise

Navigieren Sie zur Anzeige "Auftragsübersicht". Im Feld "Ursprungsgeschäft" wird das Geschäft angezeigt, in dem der Auftrag erstellt wurde. Wenn einer Auftragsposition ein Hinweis zugeordnet ist, wird das Symbol **Auftragsposition** in der Auftragspositionstabelle angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen der Auftragspositionshinweise auf dieses Symbol. Weitere Informationen zum Anzeigen der Auftragsübersicht finden Sie unter „Auftragsübersicht anzeigen“ auf Seite 8

Auftragspositionsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

So rufen Sie die Auftragspositionsübersicht über die Anzeige "Auftragsübersicht" auf

Vorgehensweise

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Auftragsposition und wählen Sie "Positionsübersicht anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Positionsübersicht" geöffnet.

Im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise werden alle wichtigen Hinweise angezeigt, die für diese Auftragsposition hinzugefügt wurden. Klicken Sie zum Hinzufügen von Hinweisen zu dieser Auftragsposition auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Die Anzeige "Hinweise zu Auftragspositionen" wird geöffnet.

Preise von Paketartikeln anzeigen

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Erweiterte Retourenauftragssuche ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe zusätzlicher Optionen können Sie Retourenauftragssuche präzisieren und weitere Details der Retoure anzeigen, z. B. Retourenauftragsnummer, ursprüngliche Auftragsnummer und Kunden-ID.

So führen Sie eine erweiterte Retourensuche aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Suchen" die Option "Erweiterte Retourensuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Retourensuche" geöffnet.
Geben Sie im Anzeigebereich "Kriterien für Retourenauftragssuche" die entsprechenden Suchkriterien ein. Wählen Sie eine Option, auf deren Basis die Datensätze sortiert werden, in der Dropdown-Liste "Auftrag nach" aus. Wählen Sie in der nebenstehenden Dropdown-Liste die Option "Aufsteigend" oder "Absteigend" aus und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Liste der letzten Retourenaufträge" angezeigt. Wenn Sie die richtige Auftragsnummer nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
2. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Protokolldatensätze, um Retourenaufträge aus der Protokolltabelle abzurufen. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der letzten Datensätze, um zu zuletzt verwendeten Datensätzen zu wechseln. Die Gesamtanzahl der auf einer Seite angezeigten Datensätze basiert auf den konfigurierten Seitenummerierungsregeln. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.
3. Doppelklicken Sie auf die entsprechende Auftragsnummer. Daraufhin wird die Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" geöffnet.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

Retourenauftragsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" werden die Details eines Retourenauftrags aufgeführt, z. B. die primären Details des Retourenauftrags, die Rückerstattungsadresse, die Retoure von-Adresse sowie Details des entsprechenden Umtauschauftrags.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Primäre Details" werden die Retourenauftragsnummer, der Auftragsstatus, das Retourenauftragsdatum, der Gesamtbetrag der Rückerstattung sowie der Channel angezeigt, über den die Artikel zurückgegeben werden.

Wenn der Auftrag oder eine der Auftragspositionen zurückgestellt ist, wird das Symbol **Zurückgestellter Auftrag** angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen und Auflösen von Zurückstellungen auf das Symbol **Zurückgestellter Auftrag**. Weitere Informationen zum Auflösen zurückgestellter Aufträge finden Sie unter „Rückstellungen entfernen“ auf Seite 54. Die bereitgestellte Serviceposition wird als Serviceposition angezeigt.

2. Im Anzeigebereich "Erstattung an" werden die Details der Kundenadresse angezeigt.
3. Im Anzeigebereich "Retoure von" wird die Adresse angezeigt, von der aus die Artikel zurückgegeben werden.
4. Im Anzeigebereich "Umtauschauftragsdetails" werden die Details des Umtauschauftrags angezeigt, z. B. Umtauschauftragsnummer, Status, gesamter Umtauschbetrag und Umtauschtyp.
5. Im Anzeigebereich "Auftragspositionen" werden die ursprüngliche Auftragsnummer, die Artikel-ID, der Stückpreis, die Menge, die Retourenmethode und der Status der einzelnen Positionen angezeigt.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Klicken Sie zum Verfolgen des Artikels mit der rechten Maustaste auf den Artikel und wählen Sie "Diesen Artikel verfolgen" aus. Weitere Informationen zum Verfolgen von Artikeln finden Sie unter „Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen“ auf Seite 57

Weitere Informationen zur Handhabung der Preisermittlungsstrategie für den Paketartikel finden Sie unter „Preise von Paketartikeln anzeigen“ auf Seite 12

Ergebnisse

Sie können auch die Indikatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Übersicht über Retourenauftragspositionen anzeigen

Wenn Sie die Übersicht über Retourenauftragspositionen oder bereitgestellte Servicepositionsinformationen anzeigen möchten, klicken Sie in der Anzeige "Retourenauftragsübersicht" mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Retourenauftragsposition und wählen "Positionsübersicht anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Positionsübersicht" geöffnet. Folgende Informationen werden in dieser Anzeige angezeigt:

- Primäre Details – In diesem Anzeigebereich werden die Positionsnummer, die Artikel-IDs, die Artikelbeschreibung, der Service, der Status, der Anzeigestatus, die Menge und der Stückpreis eines Artikels angezeigt. Das Symbol **Zurückgestellter Artikel** wird angezeigt, wenn die Auftragsposition zurückgestellt ist. In diesem Anzeigebereich wird außerdem angezeigt, wenn es sich bei dem Artikel um einen Artikel mit geöffneter Verpackung oder um einen Geschenkartikel (bzw. beides) handelt. Zusätzlich werden die folgenden Details in der Anzeige angezeigt:
 - Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" oder "Versand" wird der Versandknoten angezeigt.
 - Bei der Ausführungsmethode "Abholung" wird das Geschäft angezeigt. Wenn Sie auf den Hyperlink "Geschäft" klicken, wird das Fenster "Details zum Geschäft" geöffnet.

Anmerkung: Konfigurieren Sie die Regel "Artikelalias, der als Alternativartikel-ID verwendet wird", um den Artikelalias in der Anzeige "Positionsübersicht" anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Regeln für Alternativartikel-IDs finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Wenn die Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store für die Anzeige der URL einer zum Artikel gehörenden Produktwebseite konfiguriert sind, wird der Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite eingeblendet. Klicken Sie auf den Hyperlink zum Anzeigen der Produktwebseite, um die Website aufzurufen, die Details zum Artikel bereitstellt.
- Wenn der Benutzer dem Geschenkartikel eine Mitteilung hinzugefügt hat, wird die Geschenkmittteilung angezeigt.
- Versandadresse – In diesem Anzeigebereich wird die Versandadresse für eine Retourenauftragsposition angezeigt.
- Komponenten – In diesem Anzeigebereich können Sie die Paketkomponentendetails anzeigen, z. B. Paketkomponentenartikel, Artikelbeschreibungen, Statusangaben und die Komponentenmenge.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Komponenten" wird nur angezeigt, wenn Sie die Übersicht über die Retourenauftragspositionen für Paketartikel anzeigen.

- Preisermittlung – Hier werden Gesamtpreis, angewendete Steuern und Positionssumme angezeigt. Wenn für den Artikel ein Preisvergleich ausgeführt oder der Artikelpreis überschrieben wurde, werden diese Details ebenfalls in diesem Anzeigebereich angezeigt. Außerdem enthält dieser Anzeigebereich Informationen zur Kosten- und Steuerverteilung, falls zutreffend.
- Wichtige Ereignisse – Sie können für die Auftragsposition Informationen zu einer Stornierung, einem Neuversand oder einer Retoure anzeigen, falls

zutreffend. Wenn für die Auftragsposition keine wichtigen Ereignisse vorhanden sind, wird die Nachricht "Kein wichtiges Ereignis für diese Position" angezeigt. Wenn eine Lieferstoppanforderung ausgegeben wurde, wird das Symbol **Lieferstopp** angezeigt.

Sie können auch die Indikatorsymbole anzeigen, die den Artikeln zugeordnet sind, falls zutreffend. Positionieren Sie den Cursor über diesen Symbolen, um deren Zweck anzuzeigen.

Chancen suchen

Sie können die Details von Chancen suchen und anzeigen. Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Details einer Chance anzeigen, z. B. den Chancenstatus, das Datum, an dem die Chance voraussichtlich geschlossen wird, die zur Chance hinzugefügten Hinweise usw. Weitere Informationen zum Suchen von Chancen finden Sie unter „Chancen suchen“ auf Seite 24

Chancendetails anzeigen

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Details einer Chance anzeigen, z. B. den Status, den Eigner usw. Sie müssen zum Anzeigen der Chancendetails zuerst nach der entsprechenden Chance suchen.

Angebote suchen

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Übersicht eines Angebots anzeigen, z. B. den Angebotsstatus, die zum Angebot hinzugefügten Artikel usw. Wenn ein Benutzer einem Kunden z. B. ein Angebot vorlegt und der Kunde das Angebot über einen längeren Zeitraum weder akzeptiert noch ablehnt, möchte der Benutzer möglicherweise das Ablaufdatum des Angebots wissen, damit er bezüglich des Angebots beim Kunden nachhaken kann.

Weitere Informationen zum Suchen von Angeboten finden Sie unter „Angebote suchen“ auf Seite 26

Angebotsdetails anzeigen

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich die Details eines Angebots anzeigen, z. B. den Status, den Eigner, das Gültig bis-Datum usw. Sie müssen zum Anzeigen der Angebotsdetails zuerst nach dem entsprechenden Angebot suchen.

Häufig gestellte Fragen beantworten

Wo ist meine Sendung?

Möglicherweise fragen Kunden den Status ihrer Aufträge an. Wenn ein Kunde z. B. bestellte Artikel nicht erhält, wendet er sich möglicherweise an Sie, um Informationen zur Sendung anzufragen.

Warum wurden mir Gebühren berechnet?

In diesem Abschnitt erhalten Sie Informationen, die Ihnen beim Beantworten von Fragen helfen, die von Kunden zu Gebühren, Rückerstattungen und Zahlungsweisen gestellt werden.

Sie müssen nach dem entsprechenden Auftrag suchen, um diese Details zum Auftrag anzufragen.

Warum habe ich keine Rückerstattung bekommen?

Gelegentlich erwarten Kunden Rückerstattungen für zurückgegebene Artikel. Wenn sie keine Rückerstattung erhalten, erkundigen sie sich möglicherweise nach der

Rückerstattung. In solchen Fällen können Sie die Rückerstattungsdetails anzeigen und den Kunden über den Grund informieren, warum keine Rückerstattung für die zurückgegebenen Artikel erfolgt ist.

Wie hoch ist meine Rückerstattung?

Kunden fragen möglicherweise an, wie hoch der Rückerstattungsbetrag für die zurückgegebenen Artikel ist. Sie können die Rückerstattungsdetails für die zurückgegebenen Artikel anzeigen und den Kunden über den Betrag informieren, der für die zurückgegebenen Artikel erstattet wird.

Haben Sie meine Retouren erhalten?

Kunden fragen möglicherweise an, ob die von ihnen zurückgegebenen Artikel eingegangen sind. In solchen Fällen können Sie den Status der zurückgegebenen Artikel ermitteln und den Kunden informieren.

Wo sind meine Umtauschartikel?

Kunden fragen möglicherweise den aktuellen Status der versandten Artikel an, die gegen zurückgegebene Artikel ausgetauscht werden. In solchen Fällen können Sie die als Ersatz vorgesehenen Artikel ermitteln und den Status der Umtauschartikel anzeigen.

Auftragstasks ausführen

Auftrag erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Funktion unterstützt Sie beim Identifizieren eines Kunden sowie beim Erstellen eines Auftrags für diesen Kunden. Sie können mehrere Auftragspositionen für einen Auftrag eingeben, Ausführungsoptionen und Termine ändern sowie die vom Kunden angeforderten Zahlungsinformationen bestätigen.

Am unteren Rand aller Anzeigen für den Taskablauf zum Erstellen von Aufträgen wird eine Navigationsleiste angezeigt. Diese hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge der Schritte eindeutig zu erfassen, die Sie zum Abschließen der gesamten Task ausführen müssen. Über die Navigationsleiste können Sie auch bereits geöffnete Anzeigen erneut aufrufen, zur nächsten Anzeige wechseln oder die Anzeige "Auftragserfassung" schließen.

Wenn Sie einen der Schritte des Taskablaufs zur Auftragserstellung ausführen, können Sie auf die Schaltfläche "Schließen" klicken, um die Anzeige "Auftragserfassung" zu schließen, bevor Sie den entsprechenden Auftrag bestätigen. Vor dem Schließen der Anzeige "Auftragserfassung" wird das Popup-Fenster "Bestätigen" geöffnet.

- Wenn Änderungen am Auftrag vorgenommen wurden, die noch nicht gespeichert sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie einen Namen für den Auftrag ein und klicken Sie auf "Änderungen speichern", um den Namen und alle anderen Änderungen zu speichern, die am Auftrag vorgenommen wurden.
 - Klicken Sie auf "Änderungen verwerfen", um die am Auftrag vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.
 - Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Anzeige "Auftragserfassung" weiterhin anzuzeigen.
 - Klicken Sie zum Löschen des Auftrags auf "Auftragsentwurf löschen".

- Wenn Sie am Auftrag keine Änderungen vorgenommen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie einen Namen für den Auftrag ein und klicken Sie auf "Bestätigen", um den Namen für den Auftragsentwurf zu speichern.
 - Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Anzeige "Auftragserfassung" weiterhin anzuzeigen.
 - Klicken Sie zum Löschen des Auftragsentwurfs auf "Auftragsentwurf löschen".

So erstellen Sie einen Auftrag

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Navigator" > "Auftrag" oder über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Auftrag erstellen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Unternehmen auswählen" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Unternehmen in der Dropdown-Liste aus.
2. Klicken Sie auf "Bestätigen". Die Anzeige "Auftrag erstellen: Kundenidentifizierung – Versandadresse" wird geöffnet.
3. Klicken Sie in folgenden Fällen auf die Option zum Überspringen der Seite:
 - Der Kunde will die Artikel sofort im Geschäft abholen.
 - Sie möchten die Kundeninformationen nur erfassen, nachdem die Verfügbarkeit des Bestands bestätigt wurde.

Anmerkung: In Abhängigkeit von der Konfiguration können Sie möglicherweise über den Typ nach Kunden suchen.

4. Wenn Sie diese Task im Kontext eines Geschäftskunden gestartet haben:
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neuen Kontakt hinzufügen", um einen neuen Kontakt zu erstellen. Das Popup-Fenster "Kontakt hinzufügen" wird geöffnet.
 - Wählen Sie den Kontakt in der Dropdown-Liste "Kontakt auswählen" aus.

Anmerkung: Wenn für den Kunden oder Kontakt keine Standardadressen oder Zahlungsweisen definiert sind, werden die Standardadressen oder Zahlungsweisen für den in der Kundenhierarchie nächstgelegenen Kunden verwendet.

- Die Versandadresse, Rechnungsadresse und Käuferadresse werden angezeigt.
- Wenn Sie eine dieser Adressen ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Ändern". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
- Damit der Auftrag von der Steuer befreit wird, führen Sie die folgenden Aktionen im Anzeigebereich "Kundenoptionen" aus:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Steuerbefreiung zulassen".
 - Geben Sie im Feld "Steuerbefreiungscode" den Steuerbefreiungscode für den Auftrag ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Währung" die Währung aus.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Währung" wird nur angezeigt, wenn für den Kunden mehrere Währungen definiert sind.

5. Wenn Sie diese Task im Kontext eines Konsumentenkunden gestartet haben:
 - Die Rechnungsadresse und Versandadresse werden angezeigt.

- Wenn Sie eine dieser Adressen ändern möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Ändern". Das Popup-Fenster "Adresse ändern" wird geöffnet.
6. Wenn diese Task nicht im Kontext eines Kunden gestartet wurde: Führen Sie im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" einen der folgenden Schritte aus, um einen Kunden zu suchen:
 - Geben Sie die Telefoninformationen für die Erreichbarkeit tagsüber ein.
 - Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kunden ein.
 - Geben Sie den Nachnamen und den Vornamen des Kunden ein.
 - Geben Sie den Nachnamen und die ersten Ziffern der Postleitzahl des Kunden ein.
 - Geben Sie den Vornamen und die ersten Ziffern der Postleitzahl des Kunden ein.
 7. Klicken Sie auf "Suchen".
 - Wenn als Suchergebnis mehrere Kunden gefunden werden, wird eine Liste mit den Kundeninformationen angezeigt. Wählen Sie die entsprechenden Kundeninformationen aus der Liste aus.
 - Wenn als Ergebnis Ihrer Suche keine Kunden gefunden wurden, wird die Nachricht angezeigt, dass keine Ergebnisse gefunden wurden.
 - Wenn als Ergebnis Ihrer Suche mehr als 15 Kunden gefunden wurden, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Die Suche ergab mehr als 15 Übereinstimmungen. Verfeinern Sie die Suchkriterien". In solchen Fällen müssen Sie restriktivere Suchinformationen eingeben.
 8. Im Anzeigebereich "Kundenversandadresse" können Sie die primäre Information, die Straßenadresse sowie die Kontaktdaten des Kunden ändern, falls zutreffend.
 9. Wenn die Rechnungsadresse des Kunden seiner Versandadresse entspricht, aktivieren Sie das Kästchen "Als Rechnungsadresse verwenden".
 - Wenn Sie die Adressüberprüfung übergehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Adressüberprüfung übergehen".
 - Wenn Sie die Adressüberprüfung nicht übergehen möchten und bei der Adressüberprüfung ein Fehler auftritt, wird die Nachricht "Dies ist keine gültige Adresse" angezeigt.
 10. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn der Status des Kunden oder Kontakts "Inaktiv" lautet, wird das Popup-Fenster "Ungültiger Kunde oder Kontakt" geöffnet. Der Auftrag kann nicht erstellt werden, bis der Status des Kunden oder Kontakts zu "Aktiv" gewechselt ist.
Sie können den Status eines Konsumentenkunden in der Anzeige "Kontaktinformationen verwalten" und den Status eines Geschäftskunden in der Anzeige "Kundeninformationen verwalten" ändern.

Anmerkung: Wenn der Status eines übergeordneten Geschäftskunden zu "Inaktiv" oder "Zurückgehalten" wechselt, ändert sich der Status des Geschäftskunden und der Geschäftskundenkontakte ebenfalls entsprechend in "Inaktiv" bzw. "Zurückgehalten".

 - Wenn die Rechnungsadresse nicht mit der Versandadresse übereinstimmt, wird die Anzeige für die Kundenrechnungsadresse angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Informationen für die Rechnungsadresse ein.

Anmerkung: Wenn die Rechnungsadresse mit der Versandadresse des Kunden übereinstimmt und das Kontrollkästchen "Als Rechnungsadresse

verwenden" im Anzeigebereich "Kundenversandadresse" nicht aktiviert wurde, können Sie dieses Kontrollkästchen in der Anzeige für die Kundenrechnungsadresse aktivieren.

- Wenn der Auftrag bereits Artikel enthält und der Kunde für keinen dieser Artikel berechtigt ist, wird eine Fehlernachricht angezeigt.
In Abhängigkeit von der Konfiguration wird eine der folgenden Anzeigen geöffnet:
- Anzeige "Artikel hinzufügen" mit Anzeigebereichen für die einzelnen Auftragspositionen.
- Anzeige für die Artikeleingabe von großen Aufträgen mit einer Tabelle, die für die Abwicklung einer großen Anzahl von Artikeln vorgesehen ist.

Anmerkung: Die Anwendung kann so konfiguriert werden, dass die Anzeige für die Artikeleingabe von großen Aufträgen immer oder nur beim Überschreiten einer vorkonfigurierten Anzahl von Auftragspositionen oder überhaupt nicht geöffnet wird.

Anmerkung: Wenn die Kundeninformationen zunächst nicht erfasst wurden, wird die Postleitzahl in einem Anzeigebereich im oberen Bereich der Anzeige angezeigt. Dadurch können Sie die Postleitzahl eingeben und die Artikelverfügbarkeit überprüfen.

Anmerkung: Wenn es sich bei dem Auftrag um einen vorhandenen Auftragsentwurf handelt, wird eine Fehlernachricht angezeigt, wenn bei der Validierung eines Artikels oder der Menge eines Artikels im Auftrag ein Fehler auftritt.

Wenn die Anwendung für die Anzeige von "Artikel hinzufügen" konfiguriert ist:

11. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:
 - Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
 - Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
 - Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
 - Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
 - Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:
"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."
Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Anmerkung: Der Benutzer kann über die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" nach Produkten, Services oder nach beidem suchen. Bei der Suche nach Services oder nach Produkten und Services werden sowohl unabhängige als auch nicht unabhängige Services in den Ergebnissen angezeigt. Nicht unabhängige Services können nicht über die Anzeigen zur Artikelabfrage zu einem Auftrag hinzugefügt werden.

12. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn die Auftragsposition über verwandte Positionen verfügt, werden die Auftragsposition und die ihr zugeordneten verwandten Positionen sofort gelöscht.
13. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
14. Sie können einem Auftrag verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster oder über ein auf der Konfiguration basierendes Anzeigebereich ersetzen.
15. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf das Symbol **Komponenten anzeigen**. Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:
 - Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu konfigurieren**. Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
 - Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Komponenten anzeigen**, um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

16. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
17. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
18. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
19. In der Spalte "Stückpreis" werden der Stückpreis und der Listenpreis des Artikels angezeigt. Die angezeigten Preise entsprechen der Auftrags-ME. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der

übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

20. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis
 - a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.
 - c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
21. Wählen Sie in der Spalte "Ausführungsmethode" die entsprechende Ausführungsmethode aus. Wenn die ausgewählte Ausführungsmethode nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol  angezeigt. Die Schaltflächen "Abholung", "Versand" und "Lieferung" sind aktiviert und das Datum für die Artikelverfügbarkeit wird neben diesen Schaltflächen angezeigt. Das Verfügbarkeitsdatum für:
 - Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

- Wenn der Artikel an den Kunden versandt werden soll, wählen Sie die Option "Versand" aus.
 - Wenn der Artikel an der Tür des Kunden übergeben werden soll, wählen Sie die Option "Lieferung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel in einem anderen Geschäft abholen möchte, klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.
 - Wenn die Auftragsposition bereits für die Abholung in einem anderen Geschäft erstellt wurde, bei dem es sich nicht um das Geschäft handelt, in dem der Auftrag erstellt wurde, und Sie den Artikel aus demselben Geschäft abholen möchten, wählen Sie die Option "Abholen von (Geschäftsname)" aus.
 - Wenn es sich bei der Auftragsposition um eine Serviceposition handelt, werden die Informationen angezeigt, die angeben, ob Sie den Service für diese Position ausführen können.
22. In der Spalte "Positionssumme" wird die Auftragspositionssumme angezeigt.

- Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird das Symbol **Aktualisieren** angezeigt, das darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen. Wenn besondere Gebühren oder Nachlässe auf den Artikel angewendet sind, können Sie diese Gebühren bzw. Nachlässe nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde. Wenn z. B. auf den Stückpreis des Artikels ein Nachlass von 50 % angewendet wird, können Sie den Nachlass nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde.
 - Wenn Sie Änderungen an einem Artikel vornehmen, der dem Auftrag bereits hinzugefügt wurde, wird das Symbol **Aktualisieren** neben dem Wert für die Positionssumme zusammen mit der QuickInfo angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, damit die Positionssumme angezeigt wird.
 - Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Sie können die Gebühren oder Nachlässe anzeigen, die auf die Auftragsposition angewendet wurden. Klicken Sie auf "Schließen".
23. Klicken Sie auf den Hyperlink "Weitere Positionen hinzufügen", um weitere Positionen zum Auftrag hinzuzufügen.
 24. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 25. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 26. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" wird angezeigt. Sie können die Details der auf den Auftrag angewendeten Preise anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf die Auftragspositionen angewendet werden, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragsebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf eine Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf einen Auftrag angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 27. Klicken Sie zum Anzeigen des aktualisierten Stückpreises und der Positionssummendetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.

28. Klicken Sie auf "Weiter". Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diesen Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlnachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Wenn die Anwendung für die Anzeige der Artikeleingabe für große Aufträge konfiguriert ist:

29. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:

- Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
- Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
- Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
- Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
- Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlnachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Fehlnachricht im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

30. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn der Auftragsposition verwandte Positionen zugeordnet sind, werden die verwandten Positionen automatisch zusammen mit der Auftragsposition für den Löschvorgang ausgewählt.
31. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.

32. Klicken Sie auf das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen**, um verwandte Produkt- oder Serviceartikel zum Auftrag hinzuzufügen oder die Artikel im Auftrag zu ersetzen.
33. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf den Hyperlink "Komponenten anzeigen". Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:
- Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren". Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
 - Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurierbares Paket", um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.
- Anmerkung:** Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.
34. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
35. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
36. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
37. In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
38. In "Ausführungsmethode" wird die Standardausführungsmethode für den Artikel angezeigt.
- Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird die Nachricht "Auftrag aktualisieren, um Positionssumme anzuzeigen" angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen.
 - Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Klicken Sie auf "Schließen".

39. Im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" können die Details zur ausgewählten Auftragsposition angezeigt oder geändert werden.

Die folgenden zur Auftragsposition gehörenden Details können angezeigt werden:

- Artikelinformation
- Ausführungsmethode und Verfügbarkeit (nur für Produktartikel)

Anmerkung: Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

Die Liste der Informationen, die vom entsprechenden Verfügbarkeitsdatum angezeigt werden, sieht wie folgt aus:

- Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
- Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
- Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition verfügbar ist, wird die entsprechende Option aktiviert. Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol **Warnung** angezeigt.

- Informationen, die angeben, ob der Service ausgeführt werden kann (nur für Serviceartikel):
- Preisinformation

Sie können die folgenden Tasks für die ausgewählte Auftragsposition ausführen:

- Ausführungsmethode ändern
- Geschäft auswählen
- Preis überschreiben
- Stil ändern oder auswählen (nur für Stilartikel)
- Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren (nur für Paketartikel)

40. Wählen Sie zum Ändern der Ausführungsmethode die entsprechende Option aus:

- Wählen Sie "Versand" aus, um den Artikel an den Kunden zu versenden.
- Wählen Sie "Lieferung" aus, um den Artikel an der Tür des Kunden zu übergeben.
- Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.

41. Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen", um den Artikel in einem Geschäft abzuholen, bei dem es sich nicht um das aktuelle Geschäft handelt. Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.

Wenn die Auftragsposition bereits für die Abholung in einem anderen Geschäft erstellt wurde, bei dem es sich nicht um das Geschäft handelt, in

- dem der Auftrag erstellt wurde, und Sie den Artikel aus demselben Geschäft abholen möchten, wählen Sie die Option "Abholen von <Geschäftsname> aus.
42. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis
 - a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.
 - c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
 43. Wenn der Artikel ein Stilartikel ist, können Sie den Stil des Artikels ändern oder einen Stil für den Artikel auswählen.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil ändern", um den Stil des Artikels zu ändern. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil auswählen", um einen Stil für den Artikel auszuwählen. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 44. Wenn der Artikel ein Paketartikel ist, können Sie den Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurieren", um den Artikel zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren", um einen Artikel neu zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 45. Wenn der Artikel über Zubehör verfügt, wird der Anzeigebereich "Zubehör" geöffnet, in dem Details zum Zubehör angezeigt werden. Klicken Sie zum Hinzufügen des Zubehörs zum Auftrag auf "Zum Auftrag". Der Anzeigebereich "Zubehör" wird nur angezeigt, wenn die Auftragsposition ausgewählt ist.
 46. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 47. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 48. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Wenn die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" geöffnet. Sie können die Details der Preise für den Auftrag anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragsebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf eine Auftragsposition angewendet werden, auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Auftragsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf den Auftrag

angewendet werden, auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".

49. Klicken Sie zum Anzeigen der aktualisierten Preisdetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.

50. Klicken Sie auf "Weiter".

Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diese Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Fehlernachricht im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

51. Die Anzeige "Auftrag erstellen: Ausführungsoptionen ändern" wird geöffnet.
52. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur angezeigt, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

Anmerkung: Wenn Sie die Kundeninformationen nicht erfasst haben, wird die Anzeige "Rechnungsadresse" geöffnet, damit Sie die Rechnungsdetails eingeben können.

53. Klicken Sie auf "Weiter".

- Wenn für diesen Auftrag Auftragspositionen geliefert werden, wird die Anzeige "Servicetermin" dort angezeigt, wo Sie einen Termin erstellen können.
- Wenn keine Auftragspositionen geliefert werden sollen, wird die Anzeige "Zahlungsbestätigung" geöffnet.
- Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Auftragsbestätigung" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Auftragsbestätigung" wird nur angezeigt, wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen oder die Zahlungsweisen mithilfe eines externen Zahlungssystems implementiert wurden.

Tabelle 13. Auftragsbestätigung – Anzeige

Feld	Beschreibung
Drucken und schließen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zum Auftrag hinzugefügte Hinweise zu speichern, die Auftragsinformationen zu drucken und die Registerkarte "Auftrag" zu schließen.
Auftrag stornieren	Klicken Sie zum Stornieren des Auftrags auf diese Schaltfläche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zahlungsoptionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

54. So zeigen Sie die Zahlungsweise für einen Auftrag an oder ändern diese
 - a. Klicken Sie auf den Hyperlink "Auftragszahlungsdetails anzeigen/bearbeiten". Daraufhin wird die Anzeige "Details zur Auftragszahlung" geöffnet. Ändern Sie die Gebührendetails auf Auftrags- oder Auftragspositionsebene.

Anmerkung: Es können nur die vorhandenen Gebühren geändert werden.
 - b. Wählen Sie den Grund für die Gebührenüberschreibung aus.
 - c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern und zur Anzeige "Zahlungsbestätigung" zurückzukehren.
55. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Neue Kontakte hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können für einen Geschäftskunden einen neuen Kontakt hinzufügen.

So fügen Sie einen neuen Kontakt hinzu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Anzeigebereich "Kunde" auf den Hyperlink "Neuen Kontakt hinzufügen". Das Popup-Fenster "Kontakt hinzufügen" wird geöffnet.
2. Stellen Sie die entsprechenden Informationen in den folgenden Anzeigebereichen bereit und klicken Sie auf "Bestätigen":
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkonto" den Vor- und Nachnamen, den zweiten Vornamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kontakts ein.
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Kundenkontaktdaten" die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kontakts ein.
 - Geben Sie im Anzeigebereich "Persönliche Daten" die entsprechenden Daten ein. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
 - Wählen Sie im Anzeigebereich "Ausgabenlimit des Kontakts" die Währung aus und geben Sie das Ausgabenlimit für den Kontakt ein. Geben Sie außerdem einen genehmigenden Benutzer und einen Ersatzgenehmiger ein. Ein genehmigender Benutzer kann einen Auftrag für einen Kontakt genehmigen, der sein Ausgabenlimit überschritten hat. Der Ersatzgenehmiger kann Aufträge für den Kontakt genehmigen, wenn dieser nicht verfügbar ist.

- Erstellen Sie im Anzeigebereich "Webbenutzer" einen Webbenutzer, indem Sie eine Anmelde-ID eingeben sowie die Ländereinstellung und den Status für den Kontakt auswählen. Wenn Sie in diese Felder Informationen einbeziehen, wird der Kontakt mit diesem Webbenutzer verknüpft und eine E-Mail mit dem Kennwort des Webbenutzers an den Kunden gesendet. Zusätzlich können Sie die Benutzerrollen auswählen, die dem Webbenutzer zugeordnet werden sollen. Die Benutzerrollen bestimmen, worauf ein Benutzer in Web Channel zugreifen kann.

Verwandte Artikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder Artikel über ein Popup-Fenster ersetzen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einem Auftrag verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup- oder normales Anzeigebereich ersetzen.

So fügen Sie verwandte Artikel über ein Popup-Fenster zu einem Auftrag hinzu oder ersetzen die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Verwandte Artikel**. Das Popup-Fenster "Verwandte Artikel" wird angezeigt. Es werden entsprechende Details angezeigt, z. B. die Artikelbeschreibung, die Artikel-ID, der Stückpreis, die zugeordnete Menge sowie die Verfügbarkeitsdaten für Versand, Abholung und Lieferung.

Anmerkung: Wenn die Konfigurationsregel zum Prüfen des Bestands für verwandte Artikel nicht aktiviert ist, werden die Verfügbarkeitsdaten nicht angezeigt.

2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Produkt- oder Serviceartikeln, die Sie zum Auftrag hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf "Zum Auftrag". Wenn der von Ihnen hinzugefügte Artikel als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurde, ersetzt der neue Artikel den ursprünglichen Artikel und seine verwandten Artikel.

Der von Ihnen hinzugefügte verwandte Artikel wird durch das Symbol **Verwandte Artikel** gekennzeichnet. Die QuickInfo für den Indikator "Verwandte Artikel" zeigt die Beschreibung des übergeordneten Artikels an.

Verwandte Artikel über ein Anzeigebereich hinzufügen oder Artikel über ein Anzeigebereich ersetzen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Anzeigebereich zu einem Auftrag hinzu

Vorgehensweise

1. Positionieren Sie den Cursor über der Position, für die verwandte Positionen hinzugefügt werden sollen. Am unteren Rand der Anzeige wird der Anzeigebereich "Verwandte Artikel" angezeigt. Es werden entsprechende Details angezeigt, z. B. die Artikelbeschreibung, die Artikel-ID, der Stückpreis, die zugeordnete Menge sowie die Verfügbarkeitsdaten für Versand, Abholung und Lieferung.

2. Drücken Sie die Einfügetaste, um den Fokus auf den Anzeigebereich mit den verwandten Artikeln zu setzen. Drücken Sie erneut die Einfügetaste, wenn der Fokus wieder auf den Anzeigebereich für den übergeordneten Artikel gesetzt werden soll.

Anmerkung: Wenn die Konfigurationsregel zum Prüfen des Bestands für verwandte Artikel nicht aktiviert ist, werden die Verfügbarkeitsdaten nicht angezeigt.

3. Klicken Sie auf "Zum Auftrag". Wenn der von Ihnen hinzugefügte Artikel als Ersatz für den ursprünglichen Artikel konfiguriert wurde, ersetzt der neue Artikel den ursprünglichen Artikel und seine verwandten Artikel.

Der von Ihnen hinzugefügte verwandte Artikel wird durch das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen** gekennzeichnet. Die QuickInfo für den Indikator "Verwandte Artikel" zeigt die Beschreibung des übergeordneten Artikels an.

Anmerkung: Die zugeordnete Menge der verwandten Artikel wird immer für eine Menge des übergeordneten Artikels angezeigt.

Anmerkung: Wenn Sie eine verwandte Position zu einem Auftrag hinzufügen, wird die Ausführungsmethode der verwandten Position von der übergeordneten Position kopiert. Wenn als Ausführungsmethode für die übergeordnete Position z. B. "Abholung" verwendet wird, ergibt sich beim Hinzufügen einer verwandten Position für diese ebenfalls die Ausführungsmethode "Abholung". Wenn die Position die ausgewählte Ausführungsmethode nicht unterstützt, wird die Ausführungsoption der Position auf die Standardausführungsmethode festgelegt.

Artikelstil auswählen Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Stil für einen Artikel auszuwählen. Beachten Sie, dass die folgenden Schritte nur anwendbar sind, wenn die Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store so konfiguriert sind, dass Echtzeit-Verfügbarkeitsüberprüfungen für alle untergeordneten Artikel ausgeführt werden.

Vorgehensweise

1. Für die Verfügbarkeitsüberprüfung von Artikeln müssen Sie Folgendes auswählen:

- Land oder Region
- Bundesland/Kanton
- Postleitzahl

Wenn die Postleitzahl eingegeben wird, werden die für die Artikel verfügbaren Ausführungsmethoden auf Basis der Katalogkonfiguration und Bestandsverfügbarkeit aktiviert.

Wenn die Postleitzahl nicht eingegeben wird, werden die für die Artikel möglichen Ausführungsmethoden auf Basis der Katalogkonfiguration und nicht auf Basis des Bestands angezeigt.

2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Ausführungsmethode" die Ausführungsmethode aus.

Anmerkung: Wenn die Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store so konfiguriert wurden, dass die Verfügbarkeit von

untergeordneten Artikeln im zwischengespeicherten Bestand überprüft wird, wird der Anzeigebereich "Ausführungsoptionen" nicht dargestellt.

3. Wählen Sie die entsprechenden Attribute aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Zum Auftrag", um den Stilartikel zum Auftrag hinzuzufügen.
Wenn die ausgewählte Kombination nicht verfügbar ist, wird eine Nachricht angezeigt, dass Sie Ihre Auswahl ändern sollten, da der Artikel nicht verfügbar ist.

Auftrag stornieren **Informationen zu diesem Vorgang**

Ein Kunde möchte möglicherweise einen gesamten Auftrag oder nur einige der bestellten Artikel stornieren. Die Artikel eines Auftrags können so lange storniert werden, wie sie sich im Geschäft befinden. Sie können z. B. Artikel auf Anforderung des Kunden stornieren, die bereits in die Sendung einbezogen, aber noch im Geschäft vorhanden sind.

In der Anwendung IBM Sterling Store können Sie überprüfen, ob die zu stornierenden Artikel im Geschäft vorhanden sind. Nachdem Sie die Details für die Auftragsstornierung eingegeben haben, wird die Anzeige "Stornierung validieren" aufgerufen. Sie können überprüfen, ob die zu stornierenden Artikel im Geschäft vorhanden sind. Nachdem Sie die manuelle Überprüfung abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK".

Den Auftragspositionen, die lokale Sendungen enthalten, ist das Symbol **Lokale Sendungen** zugeordnet. Positionieren Sie den Cursor über diesem Symbol, um die Menge von Artikeln anzuzeigen, die einer manuellen Überprüfung für die vorgenommenen Änderungen bedürfen.

Weitere Informationen zum Stornieren von Aufträgen finden Sie unter „Auftrag stornieren“ auf Seite 54

Zahlungsdetails anzeigen und bestätigen

Sie können Zahlungsdetails wie den verringerten Betrag, die ursprüngliche Summe, die neue Summe und Details zur vorhandenen Zahlungsweise für den Auftrag anzeigen. Bei Bedarf können Sie auch einen Gutschein oder eine neue Zahlungsweise hinzufügen.

Zurückstellung anwenden

Nachdem Sie einen Auftrag erstellt haben, können Sie ihn zurückstellen. Zurückstellungen werden normalerweise verwendet, um weitere Änderungen an einem bestimmten Auftrag zu verhindern. Benutzer, die zu einer bestimmten Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören, können einen Auftrag sowohl auf Auftrags Ebene als auch auf Auftragspositionsebene zurückstellen.

Weitere Informationen zum Anwenden von Zurückstellungen finden Sie unter „Zurückstellung anwenden“ auf Seite 53

Rückstellungen entfernen

Beim Ausführen von Auftragsänderungen können Sie den gesamten Auftrag oder nur bestimmte Auftragspositionen zurückstellen, um weitere Änderungen zu verhindern. Sie können Rückstellungen nur entfernen, wenn Sie zu der Benutzergruppe gehören, die über die Berechtigung zum Entfernen von Rückstellungen verfügt.

Weitere Informationen zum Entfernen von Rückstellungen finden Sie unter „Rückstellungen entfernen“ auf Seite 54.

Geschäftsretouren erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise möchten Kunden die bestellten Artikel zurückgeben oder umtauschen. Mithilfe der Task "Geschäftsretoure erstellen" können Sie aus dem Auftrag Artikel, die Sie zurückgeben möchten, auswählen, einen Retourengrund und falls zutreffend Umtauschartikel eingeben sowie die Zahlung bestätigen. Zum Erstellen einer Retoure für einen Auftrag müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So erstellen Sie eine Retoure

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Geschäftsretoure erstellen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Geschäftsretoure erstellen" geöffnet.
 2. Wenn der Kunde den gesamten Auftrag zurückgeben möchte, wählen Sie die Option "Gesamte für Retoure verfügbare Menge auswählen" aus.
 3. Wenn der Kunde nur einige Artikel des Auftrags zurückgeben möchte, wählen Sie die Option "Bestimmte Menge für Retoure auswählen" aus. Sie können die Artikel entweder manuell auswählen oder mithilfe eines Barcode-Scanners einscannen.
 - Wenn Sie die Artikel manuell auswählen:
 - Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Artikel, die der Kunde zurückgeben möchte.
 - Geben Sie im Feld "Zurückzugebende Menge eingeben" die Menge des Artikels ein, die der Kunde zurückgeben möchte.
 - Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für die ausgewählten Artikel in der Dropdown-Liste aus, falls zutreffend.
 - Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
 - Wenn Sie die Artikel mithilfe eines Barcode-Scanners auswählen, wird das Feld "Artikel" mit der ID des Artikels oder des alternativen Artikels ausgefüllt. Die Artikel-ID des zuletzt gescannten Artikels und die Mengeneinheit des Artikels werden angezeigt. Bei jedem Scannen eines Artikels erhöht sich die Menge der zurückzugebenden Artikel um 1.
 4. Wenn einer der Auftragspositionen Neuversandpositionen zugeordnet sind, wird das Kontrollkästchen "Neuversandartikel anzeigen" angezeigt.
 5. Wenn Sie sowohl die ursprünglichen als auch die Auftragspositionen für den Neuversand anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neuversandartikel anzeigen". Neben der Auftragsposition für den Neuversand wird das Symbol **Artikel erneut versenden** angezeigt.
- Anmerkung:** Wenn der Kunde Neuversandartikel zurückgeben möchte, muss er sowohl ursprüngliche als auch neu versandte Artikel erhalten haben.
6. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn Auftragspositionen in einem Auftrag nicht für Retouren verfügbar sind, wird die Fehlermeldung "Kein Artikel dieses Auftrags kann zurückgegeben werden" angezeigt.

- Wenn Sie für die Retoure eine bestimmte Menge auswählen möchten und kein Artikel ausgewählt ist, wird die Nachricht "Wählen Sie mindestens einen Artikel aus" angezeigt.
- Wenn die in die Spalte "Zurückzugebende Menge eingeben" eingegebene Artikelmenge die verfügbare Retourenmenge überschreitet, wird die Nachricht "Retourenmenge ist größer als die retournierbare Menge. Überprüfen Sie die Retourenmenge und die Retouren-ME und wählen Sie die richtigen Werte aus" angezeigt.

Wenn die zuvor aufgeführten Validierungen bestanden wurden, wird die Anzeige "Geschäftsretoure erstellen" aufgerufen.

7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Retourengrund" den entsprechenden Grund für die Rückgabe des Artikels aus.

Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Disposition" den entsprechende Dispositionscode aus.

Anmerkung: Wenn die Artikel aufgrund einer Einschränkung der Retourenrichtlinien nicht zurückgegeben werden können, wird das Kontrollkästchen "Retourenrichtlinien übergehen" angezeigt. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Retourenrichtlinie zu übergehen.

8. Wenn der Kunde einige oder alle Retourenartikel umtauschen möchte, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Umtausch für diese Retoure erstellen".
9. Wenn der Kunde einen Artikel durch denselben Artikel ersetzen lassen möchte, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Artikel gegen diesen Artikel umtauschen".

Wenn für alle Artikel im Auftrag derselbe Retourengrund, Dispositionscode und Umtausch zutrifft, klicken Sie auf "Auf alle Artikel anwenden".

10. Klicken Sie auf "Weiter".

- Wenn keine Artikel umgetauscht werden sollen, wird die Anzeige "Retoure erstellen: Kundenidentifizierung" aufgerufen. Sie können die Kundeninformationen eingeben, eine Ausführungsmethode auswählen, einen Termin festlegen und die Zahlungsinformationen anzeigen.
- Wenn Artikel umgetauscht werden sollen, wird die Anzeige "Auftrag erstellen: Artikel hinzufügen" aufgerufen.

Retouren einleiten

Möglicherweise möchten Kunden bestellte Artikel zurückgeben oder umtauschen. In solchen Fällen können Sie die Task "Retoure einleiten" für diese Artikel ausführen, die den Status "Versandt", "Geliefert" oder "Abholung" aufweisen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Retourenauftrags finden Sie unter „Retourenauftrag erstellen“ auf Seite 140

Auftragspositionen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem der Kunde einen Auftrag erteilt hat, möchte er möglicherweise weitere Mengen eines Artikels oder neue Artikel zum Auftrag hinzufügen. Mithilfe der Anwendung IBM Sterling Store können Sie mehrere Artikel zu einem Auftrag hinzufügen. Damit Sie mehrere Artikel zu einem Auftrag hinzufügen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Am unteren Rand aller Anzeigen für den Taskablauf zum Hinzufügen von Artikeln wird eine Navigationsleiste angezeigt. Diese hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge der Schritte zu erfassen, die zum Abschließen der gesamten Task ausgeführt werden

müssen. Die Navigationsleiste unterstützt Sie auch beim einfachen erneuten Öffnen bereits aufgerufener Anzeigen, falls zutreffend.

So fügen Sie mehrere Artikel zu einem Auftrag hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Auftrag" die Option "Positionen zum Auftrag hinzufügen" aus. Die Anzeige "Mehrere Positionen hinzufügen: Artikel hinzufügen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet. Wählen Sie den zum Auftrag hinzuzufügenden Artikel aus und klicken Sie auf "Zum Auftrag". Sie gelangen zur Anzeige "Mehrere Positionen hinzufügen: Artikel hinzufügen" zurück.

Anmerkung: Die neu hinzugefügte Auftragsposition wird durch das Symbol **Neue Auftragsposition** gekennzeichnet.

Wenn die Anwendung für die Anzeige von "Artikel hinzufügen" konfiguriert ist:

3. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:
 - Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
 - Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
 - Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
 - Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
 - Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Anmerkung: Der Benutzer kann über die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" nach Produkten, Services oder nach beidem suchen. Bei der Suche nach Services oder nach Produkten und Services werden sowohl unabhängige als auch nicht unabhängige Services in den Ergebnissen angezeigt. Nicht unabhängige Services können nicht über die Anzeigen zur Artikelabfrage hinzugefügt werden.

4. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn die

Auftragsposition über verwandte Positionen verfügt, werden die Auftragsposition und die ihr zugeordneten verwandten Positionen sofort gelöscht.

5. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
6. Sie können einem Auftrag verwandte Produkt- oder Serviceartikel über ein Popup-Fenster hinzufügen oder die Artikel in einem Auftrag über ein Popup-Fenster oder über ein auf der Konfiguration basierendes Anzeigebereich ersetzen.
7. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf die Schaltfläche **Komponenten anzeigen**. Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:
 - Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu konfigurieren**. Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
 - Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Komponenten anzeigen**, um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

8. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
9. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
10. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
11. In der Spalte "Stückpreis" werden der Stückpreis und der Listenpreis des Artikels angezeigt. Die angezeigten Preise entsprechen der Auftrags-ME. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
12. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis
 - a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
 - b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.

- c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
13. Wählen Sie in der Spalte "Ausführungsmethode" die entsprechende Ausführungsmethode aus. Wenn die ausgewählte Ausführungsmethode nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol **Warnung** angezeigt. Die Schaltflächen "Abholung", "Versand" und "Lieferung" sind aktiviert und das Datum für die Artikelverfügbarkeit wird neben diesen Schaltflächen angezeigt. Das Verfügbarkeitsdatum für:
- Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

- Wenn der Artikel an den Kunden versandt werden soll, wählen Sie die Option "Versand" aus.
 - Wenn der Artikel an der Tür des Kunden übergeben werden soll, wählen Sie die Option "Lieferung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.
 - Wenn der Kunde den Artikel in einem anderen Geschäft abholen möchte, klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.
 - Wenn die Auftragsposition bereits für die Abholung in einem anderen Geschäft erstellt wurde, bei dem es sich nicht um das Geschäft handelt, in dem der Auftrag erstellt wurde, und Sie den Artikel aus demselben Geschäft abholen möchten, wählen Sie die Option "Abholen von (Geschäftsname)" aus.
 - Wenn es sich bei der Auftragsposition um eine Serviceposition handelt, werden die Informationen angezeigt, die angeben, ob Sie den Service für diese Position ausführen können.
14. In der Spalte "Positionssumme" wird die Auftragspositionssumme angezeigt.
- Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird das Symbol **Aktualisieren** angezeigt, das darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen. Wenn besondere Gebühren oder Nachlässe auf den Artikel angewendet sind, können Sie diese Gebühren oder Nachlässe nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde. Wenn z. B. auf den Stückpreis des Artikels ein Nachlass von 50 % angewendet wird, können Sie den Nachlass nicht anzeigen, bis der Auftrag aktualisiert wurde.
 - Wenn Sie Änderungen an einem Artikel vornehmen, der dem Auftrag bereits hinzugefügt wurde, wird das Symbol **Aktualisieren** neben dem Wert

für die Positionssumme zusammen mit der QuickInfo angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, damit die Positionssumme angezeigt wird.

- Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Sie können die Gebühren oder Nachlässe anzeigen, die auf die Auftragsposition angewendet wurden. Klicken Sie auf "Schließen".
15. Klicken Sie auf den Hyperlink "Weitere Positionen hinzufügen", um weitere Positionen zum Auftrag hinzuzufügen.
 16. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 17. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 18. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" wird angezeigt. Sie können die Details der auf den Auftrag angewendeten Preise anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf die Auftragspositionen angewendet werden, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf eine Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionengebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der auf einen Auftrag angewendeten Gebühren und Nachlässe auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 19. Klicken Sie zum Anzeigen des aktualisierten Stückpreises und der Positionssummendetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.
 20. Klicken Sie auf "Weiter". Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diese Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert und eine Nachricht in der Fehleranzeige unter der Auftragsposition angezeigt, die den Grund für den Validierungsfehler bei der Auftragsposition angibt. Wenn der Fehler bei der

Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

Wenn die Anwendung für die Anzeige der Artikeleingabe für große Aufträge konfiguriert ist:

21. Klicken Sie in der Spalte "Artikel" auf das Symbol **Suchen**, um einen Artikel zu suchen. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie den Artikel zum Auftrag hinzufügen können:
 - Scannen Sie den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels.
 - Geben Sie in "Artikel-ID" die ID für den Artikel ein oder scannen Sie die ID des alternativen Artikels.
 - Wenn Sie dem Auftrag bereits einen Artikel hinzugefügt haben, klicken Sie auf den Hyperlink mit dem Artikelnamen. Die Anzeige "Artikeldetails" wird geöffnet.
 - Wenn das Gültigkeitsdatum des Artikels abgelaufen ist und dem Artikel ein anderer Artikel zugeordnet ist, der als Ersatz konfiguriert wurde, wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", um den neuen Artikel zum Auftrag hinzuzufügen.
 - Wenn bei der Validierung des Artikels ein Fehler auftritt, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Fehlermeldung im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.
22. Klicken Sie zum Löschen einer bestimmten Auftragsposition auf das Symbol **Auftragsposition löschen** neben der entsprechenden Auftragsposition. Daraufhin wird ein Popup-Fenster mit einer Bestätigung angezeigt. Klicken Sie auf "Ja", wenn Sie die Auftragsposition löschen möchten. Wenn der Auftragsposition verwandte Positionen zugeordnet sind, werden die verwandten Positionen automatisch zusammen mit der Auftragsposition für den Löschvorgang ausgewählt.
23. Klicken Sie zum Hinzufügen von Auftragspositionshinweisen auf das Symbol **Hinweise hinzufügen**, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
24. Klicken Sie auf das Symbol **Verwandte Artikel hinzufügen oder Artikel ersetzen**, um verwandte Produkt- oder Serviceartikel zum Auftrag hinzuzufügen oder die Artikel im Auftrag zu ersetzen.
25. Klicken Sie zum Anzeigen der Komponenten eines Paketartikels auf den Hyperlink "Komponenten anzeigen". Das Popup-Fenster "Paketkomponenten" wird geöffnet. Sie können die Details des Artikels anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung und die Kitmenge der Paketkomponenten. Klicken Sie auf "Schließen", um das Popup-Fenster "Paketkomponenten" zu schließen. Wenn es sich bei dem Artikel jedoch um einen konfigurierbaren Paketartikel handelt, führen Sie die folgenden Tasks aus:

- Wenn der Artikel ein vorkonfigurierter Paketartikel ist, müssen Sie den Artikel nicht manuell konfigurieren. Wenn Sie den Artikel jedoch neu konfigurieren möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren". Das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" wird geöffnet, in dem Sie die Komponenten des vorkonfigurierten Paketartikels anzeigen und den Artikel bei Bedarf neu konfigurieren können.
- Wenn der Artikel kein vorkonfigurierter Paketartikel ist, klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurierbares Paket", um das Popup-Fenster "Produktkonfigurator" zu öffnen und den Artikel zu konfigurieren.

Anmerkung: Wenn ein Artikel neu konfiguriert wird, sind der Ausführungstyp und die Preisinformationen, die für den Artikel definiert wurden, nicht mehr verfügbar, bis die Konfiguration abgeschlossen ist.

26. Wenn Sie eine Teilartikel-ID eines Modellartikels oder eines Stilartikels eingeben, wird das Popup-Fenster "Stilartikel" angezeigt. Wenn Sie die Artikel-ID eines Stilartikels scannen oder eingeben, wird der Stilartikel zum Auftrag hinzugefügt.
27. Geben Sie in die Spalte "Menge" die erforderliche Artikelmenge ein.
28. Wählen Sie in der Spalte "ME" die Mengeneinheit für den Artikel in der Dropdown-Liste aus. Wenn für einen Artikel keine oder nur eine Mengeneinheit vorhanden ist, kann diese Spalte nicht bearbeitet werden.
29. In der Spalte "Stückpreis" wird der Stückpreis des Artikels angezeigt. Nachdem Sie den Auftrag aktualisiert haben, wird der Stückpreis des Paketartikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
30. In "Ausführungsmethode" wird die Standardausführungsmethode für den Artikel angezeigt.
 - Wenn Sie einen neuen Artikel hinzufügen, wird die Nachricht "Auftrag aktualisieren, um Positionssumme anzuzeigen" angezeigt, die darauf hinweist, dass der Auftrag aktualisiert werden muss, um die Positionssumme anzuzeigen.
 - Die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren und Nachlässe werden als Hyperlinks angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Gebührenwert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Gebühren anzuzeigen, oder klicken Sie auf den Hyperlink für den Nachlasswert, um die auf die Auftragsposition angewendeten Nachlässe anzuzeigen. Wenn die Auftragsposition derart geändert wurde, dass die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Gebühren für Position" oder "Positionsnachlässe" geöffnet. Klicken Sie auf "Schließen".
31. Im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" können die Details zur ausgewählten Auftragsposition angezeigt oder geändert werden. Die folgenden zur Auftragsposition gehörenden Details können angezeigt werden:
 - Artikelinformation
 - Ausführungsmethode und Verfügbarkeit (nur für Produktartikel)

Anmerkung: Die Verfügbarkeitsdetails werden nicht angezeigt, wenn die Benutzerschnittstelle nicht entsprechend konfiguriert ist.

Die Liste der Informationen, die vom entsprechenden Verfügbarkeitsdatum angezeigt werden, sieht wie folgt aus:

- Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie das Produkt in einem Geschäft abholen können.
- Versand – Zeigt den frühesten Termin an, an dem Sie den Artikel versenden können.
- Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, ab dem das Produkt verfügbar ist.

Anmerkung: Bei der Ausführungsmethode "Lieferung" gibt das Verfügbarkeitsdatum des Artikels nicht den Liefertermin an. Es wird nur das Datum angegeben, ab dem das Produkt verfügbar ist. Sie müssen einen Liefertermin zu einem späteren Zeitpunkt wählen.

Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition verfügbar ist, wird die entsprechende Option aktiviert. Wenn die Ausführungsmethode für die Auftragsposition nicht verfügbar ist, wird die Nachricht "Nicht verfügbar" zusammen mit dem Symbol **Warnung** angezeigt.

- Informationen, die angeben, ob der Service ausgeführt werden kann (nur für Serviceartikel):

- Preisinformation

Sie können die folgenden Tasks für die ausgewählte Auftragsposition ausführen:

- Ausführungsmethode ändern
- Geschäft auswählen
- Preis überschreiben
- Stil ändern oder auswählen (nur für Stilartikel)
- Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren (nur für Paketartikel)

32. Wählen Sie zum Ändern der Ausführungsmethode die entsprechende Option aus:

- Wählen Sie "Versand" aus, um den Artikel an den Kunden zu versenden.
- Wählen Sie "Lieferung" aus, um den Artikel an der Tür des Kunden zu übergeben.
- Wenn der Kunde den Artikel im aktuellen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Abholung" aus.

33. Klicken Sie auf den Hyperlink "Geschäft auswählen", um den Artikel in einem Geschäft abzuholen, bei dem es sich nicht um das aktuelle Geschäft handelt. Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" geöffnet. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus, wo der Artikel abgeholt werden soll. Das ausgewählte Geschäft wird neben der Option "Abholung" angezeigt.

Wenn die Auftragsposition bereits für die Abholung in einem anderen Geschäft erstellt wurde, bei dem es sich nicht um das Geschäft handelt, in dem der Auftrag erstellt wurde, und Sie den Artikel aus demselben Geschäft abholen möchten, wählen Sie die Option "Abholen von <Geschäftsname> aus.

34. Klicken Sie auf den Hyperlink "Preis überschreiben", um den Preis eines Artikels zu überschreiben. Daraufhin wird die Anzeige "Preis für Artikel überschreiben" geöffnet. So überschreiben Sie den Artikelpreis

- a. Geben Sie in "Überschriebener Preis" den neuen Preis für den Artikel ein.
- b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für Übergehen" den entsprechenden Grund aus.

- c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
 - d. Klicken Sie auf "Schließen".
35. Wenn der Artikel ein Stilartikel ist, können Sie den Stil des Artikels ändern oder einen Stil für den Artikel auswählen.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil ändern", um den Stil des Artikels zu ändern. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Stil auswählen", um einen Stil für den Artikel auszuwählen. Das Popup-Fenster "Stilartikel" wird angezeigt.
 36. Wenn der Artikel ein Paketartikel ist, können Sie den Artikel konfigurieren oder neu konfigurieren.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Konfigurieren", um den Artikel zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Neu konfigurieren", um einen Artikel neu zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Artikeln finden Sie unter *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
 37. Wenn der Artikel über Zubehör verfügt, wird der Anzeigebereich "Zubehör" geöffnet, in dem Details zum Zubehör angezeigt werden. Klicken Sie zum Hinzufügen des Zubehörs zum Auftrag auf "Zum Auftrag". Der Anzeigebereich "Zubehör" wird nur angezeigt, wenn die Auftragsposition ausgewählt ist.
 38. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Artikels mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen".
 39. Klicken Sie auf den Hyperlink "Unabhängige Services hinzufügen", um neue Servicepositionen hinzuzufügen. Daraufhin wird die Anzeige "Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Service aus, den Sie hinzufügen möchten. Die Serviceposition wird hinzugefügt und durch das Symbol **Serviceposition** gekennzeichnet.
 40. Wenn Sie die Preisaufschlüsselung des Auftrags anzeigen möchten, klicken Sie auf den Wert der Zwischensumme, der als Hyperlink angezeigt wird. Wenn die Positionssumme nicht auf dem neuesten Stand ist, wird der Auftrag aktualisiert und das Popup-Fenster "Übersicht über Auftragspreisermittlung" geöffnet. Sie können die Details der Preise für den Auftrag anzeigen, z. B. Auftragspositionspreise, Preisanpassungen auf Positionsebene, die Auftragssumme, Preisanpassungen auf Auftragsebene, Versandgebühren auf Auftragsebene und Steuern für den Auftrag.
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Positionsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf eine Auftragsposition angewendet werden, auf den entsprechenden Wert für Anpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Positionsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 - Klicken Sie zum Anzeigen der Preisanpassungen auf Auftragsebene, die sich durch Gebühren und Nachlässe ergeben, die auf den Auftrag angewendet werden, auf den Wert für Auftragsanpassungen, der als Hyperlink angezeigt wird. Das Popup-Fenster "Auftragsgebühren und -nachlässe" wird angezeigt. Klicken Sie auf "Schließen".
 41. Klicken Sie zum Anzeigen der aktualisierten Preisdetails auf die Schaltfläche "Auftrag aktualisieren". Die Anzeige wird aktualisiert, die Auftragspositionen auf Basis der Artikel-ID alphabetisch sortiert und die aktualisierten Stückpreise sowie die Auftragspositionssumme werden angezeigt.
 42. Klicken Sie auf "Weiter".

Wenn der Auftrag einen Artikel enthält, der durch einen anderen Artikel im Katalog ersetzt wurde, oder wenn die Menge eines Artikels kleiner ist als die Mindestauftragsmenge bzw. größer als die Höchstauftragsmenge, die für diese Artikel konfiguriert ist, wird die folgende Fehlernachricht angezeigt:

"Bei einigen Artikeln liegen Fehler vor, die korrigiert werden müssen. Bitte korrigieren Sie die Fehler, um fortzufahren."

Klicken Sie auf "OK". Die Anzeige wird aktualisiert, das Symbol **Validierungsfehler** wird neben der Auftragsposition und eine Fehlernachricht im Anzeigebereich "Ausgewählte Positionsinformationen" angezeigt, die darauf hinweist, warum bei der Validierung der Auftragsposition ein Fehler aufgetreten ist. Wenn der Fehler bei der Validierung aufgetreten ist, weil das Kriterium für die Mindest- oder Höchstauftragsmenge nicht erfüllt wurde, können Sie die Menge überschreiben, indem Sie das Kontrollkästchen "Validierung der <Mindest- oder Höchstauftragsmenge> für diesen Artikel übergehen" aktivieren.

- 43. Die Anzeige "Auftrag erstellen: Ausführungsoptionen ändern" wird geöffnet.
- 44. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur angezeigt, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

Anmerkung: Wenn Sie die Kundeninformationen nicht erfasst haben, wird die Anzeige "Rechnungsadresse" geöffnet, damit Sie die Rechnungsdetails eingeben können.

- 45. Klicken Sie auf "Weiter".
 - Wenn für diesen Auftrag Auftragspositionen geliefert werden, wird die Anzeige "Servicetermin" dort angezeigt, wo Sie einen Termin erstellen können.
 - Wenn keine Auftragspositionen geliefert werden sollen, wird die Anzeige "Zahlungsbestätigung" geöffnet.
 - Wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen, wird die Anzeige "Auftragsbestätigung" geöffnet.

Anmerkung: Die Anzeige "Auftragsbestätigung" wird nur angezeigt, wenn Sie keine Zahlungsinformationen eingeben müssen oder die Zahlungsweisen mithilfe eines externen Zahlungssystems implementiert wurden.

Tabelle 14. Auftragsbestätigung – Anzeige

Feld	Beschreibung
Drucken und schließen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zum Auftrag hinzugefügte Hinweise zu speichern, die Auftragsinformationen zu drucken und die Registerkarte "Auftrag" zu schließen.
Auftrag stornieren	Klicken Sie zum Stornieren des Auftrags auf diese Schaltfläche.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zahlungsoptionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- 46. So zeigen Sie die Zahlungsweise für einen Auftrag an oder ändern diese

- a. Klicken Sie auf den Hyperlink "Auftragszahlungsdetails anzeigen/bearbeiten". Daraufhin wird die Anzeige "Details zur Auftragszahlung" geöffnet. Ändern Sie die Gebührendetails auf Auftrags- oder Auftragspositionsebene.

Anmerkung: Es können nur die vorhandenen Gebühren geändert werden.

- b. Wählen Sie den Grund für die Gebührenüberschreibung aus.
- c. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
- d. Klicken Sie auf "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern und zur Anzeige "Zahlungsbestätigung" zurückzukehren.

47. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich werden Artikel aufgrund leichter Mängel zurückgegeben. Diese Artikel werden zu einem reduzierten Preis verkauft und als Artikel mit geöffneter Verpackung zu neuen Aufträgen hinzugefügt.

So fügen Sie Artikel mit geöffneter Verpackung zu einem Auftrag hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Navigator" > "Auftrag" die Option "Auftrag erstellen" oder "Tasks" > "Auftrag erstellen" aus. Die Anzeige "Auftrag erstellen: Artikel hinzufügen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie zum Hinzufügen von Artikeln mit geöffneter Verpackung auf den Hyperlink "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen". Daraufhin wird die Anzeige "Artikel mit geöffneter Verpackung hinzufügen" geöffnet.
3. Geben Sie die entsprechende ID des Artikels mit geöffneter Verpackung ein und klicken Sie auf "OK". Daraufhin wird die Anzeige "Auftrag erstellen" geöffnet. Alle Artikel mit geöffneter Verpackung werden durch das Symbol **Artikel mit geöffneter Verpackung** gekennzeichnet.

Wenn die ID für die geöffnete Verpackung ungültig ist, wird die Nachricht "Kein Artikel mit geöffneter Verpackung gefunden für <geöffnete_verpackung_id>" angezeigt.

Anmerkung: Die Menge der Artikelposition mit geöffneter Verpackung kann nicht erhöht werden, da jeder Artikel mit geöffneter Verpackung als eindeutiger Artikel betrachtet wird. Sie können die Mengeneinheit für den Artikel mit geöffneter Verpackung nicht ändern.

Auftragspositionsmengen erhöhen

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise die Menge eines oder mehrerer Artikel für einen bereits erteilten Auftrag erhöhen. In solchen Fällen können Sie die Auftragspositionsmenge gemäß der Anforderung des Kunden erhöhen. Die Positionsmenge kann für Aufträge erhöht werden, die über einzelne oder mehrere Auftragspositionen verfügen. Suchen Sie zum Erhöhen der Auftragspositionsmenge zuerst nach dem Auftrag.

Weitere Informationen zum Erhöhen der Auftragspositionsmenge finden Sie unter „Auftragspositionsmenge erhöhen“ auf Seite 49

Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen

Möglicherweise müssen Kunden den Status ihrer Aufträge kennen. Wenn ein Kunde z. B. bestellte Artikel nicht erhält, kann der Kunde Informationen zum Versandstatus anfragen. Sie können den Versandstatus für den Auftrag ermitteln und den Kunden informieren.

Weitere Informationen zum Verfolgen von Artikeln oder Anfragen von Versandinformationen finden Sie unter „Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen“ auf Seite 57.

Hinweise zu Aufträgen hinzufügen

Möglicherweise müssen Sie für zukünftige Verweise einige zusätzliche Hinweise zu einem Auftrag eingeben, die die verschiedenen Aktionen beschreiben, die für den Auftrag ausgeführt wurden. Mithilfe der IBM Sterling Store-Anwendung können Sie Hinweise auf Auftrags- und Auftragspositionsebene hinzufügen und somit wichtige Ereignisse verfolgen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Hinweisen zu Aufträgen finden Sie unter „Hinweise zu Aufträgen hinzufügen“ auf Seite 51

Hinweise zu Auftragspositionen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie Hinweise an und fügen Hinweise zu einer Auftragsposition hinzu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Anzeige "Auftragsübersicht" auf die entsprechende Auftragsposition und wählen Sie "Positionshinweise hinzufügen" aus. Die Anzeige "Auftragspositionshinweise" wird geöffnet, über die Sie Hinweise anzeigen und hinzufügen können.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auftragskopf", um die Hinweise anzuzeigen, die zum entsprechenden Vertriebsauftrag gehören.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Retoure", um die Hinweise anzuzeigen, die zu den Retourenaufträgen gehören, die für diesen Auftrag erstellt wurden.

In der Anzeige "Auftragsübersicht" werden die Auftragspositionen, die Hinweise enthalten, dem Symbol **Hinweise hinzufügen** zugeordnet.

Anmerkung: In der Anzeige "Auftragsübersicht" werden die Auftragspositionen, die Hinweise enthalten, dem Symbol **Hinweise hinzufügen** zugeordnet.

Hinweise zu Retourenaufträgen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Klicken Sie zum Anzeigen von Hinweisen und zum Hinzufügen von Hinweisen zu einem Retourenauftrag in der Anzeige "Übersicht Retourenauftrag" im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". Die Anzeige "Auftragshinweise" wird geöffnet, über die Sie Hinweise anzeigen und hinzufügen können.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auftragsposition", um die zu den Auftragspositionen hinzugefügten Hinweise anzuzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen von Hinweisen zu einem Retourenauftrag finden Sie unter „Hinweise zu Retourenaufträgen hinzufügen“ auf Seite 52.

Gebühren hinzufügen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" sind Informationen zu den Preisdetails eines Auftrags enthalten.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Gebühren finden Sie unter „Gebühren hinzufügen oder ändern“ auf Seite 60.

Auftrag terminieren und freigeben Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Terminieren und freigeben" enthält Details zum Status der einzelnen Auftragspositionen und ermöglicht es Ihnen, einen Auftrag zu terminieren und freizugeben. Sie können einen Auftrag terminieren und freigeben, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit der entsprechenden Berechtigung gehören.

Vorgehensweise

Informationen zum Terminieren und Freigeben von Aufträgen finden Sie unter „Auftrag terminieren und freigeben“ auf Seite 61.

Beschaffungsaufträge anzeigen

Sie können Beschaffungsaufträge für einen Auftrag (Bestellung/Transferauftrag) anzeigen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe gehören, die über die entsprechende Berechtigung dazu verfügt.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Beschaffungsaufträgen finden Sie unter „Beschaffungsauftragsübersicht anzeigen“ auf Seite 62.

Aufträge von der Steuer ausnehmen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Auftrag für einen Geschäftskunden nur dann von der Steuer ausnehmen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Informationen zum Befreien eines Auftrags von der Steuer finden Sie unter „Aufträge von der Steuer ausnehmen“ auf Seite 63.

Auftragsentwurf kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Beim Erstellen eines Auftrags entscheidet sich ein Kunde möglicherweise dazu, für die zukünftige Erstellung neuer Aufträge einen vorhandenen Auftrag zu verwenden, soweit zutreffend. Ein Kunde möchte z. B. möglicherweise zwei Aufträge für dieselben Artikel erteilen und die Aufträge an verschiedenen Tagen

liefern lassen. In diesem Szenario können Sie einen vorhandenen Auftragsentwurf kopieren, um einen neuen Auftrag mit ähnlichem Inhalt zu erstellen.

Anmerkung: Sie können einen neuen Auftrag nur aus einem vorhandenen Auftragsentwurf erstellen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Informationen zum Kopieren eines Auftragsentwurfs finden Sie unter „Auftragsentwurf kopieren“ auf Seite 63.

Erneut bestellen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Auftrag erteilt wurde, möchte ein Kunde mithilfe dieses Auftrags möglicherweise einen neuen Auftrag erstellen.

Anmerkung: Sie können einen neuen Auftrag nur aus einem vorhandenen bestätigten Auftrag erstellen, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Informationen zu Nachbestellungen finden Sie unter „Erneut bestellen“ auf Seite 64.

Auftragsinformationen per E-Mail versenden Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde die Informationen eines Auftrags überprüfen möchte, können Sie die Auftragsinformationen per E-Mail senden.

Anmerkung: Sie können die zu einem Auftragsentwurf oder bestätigten Auftrag gehörenden Informationen nur an einen Kunden senden, wenn Sie zu einer Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen gehören.

Vorgehensweise

Informationen zum Überprüfen von Auftragsinformationen per E-Mail finden Sie unter „Auftragsinformationen per E-Mail versenden“ auf Seite 65.

Auftragsentwurf zu IBM Sterling Web übertragen Informationen zu diesem Vorgang

Auftragsentwürfe können entweder von einem Servicemitarbeiter über die Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store oder von einem Kunden über die Anwendung IBM Sterling Web erstellt werden. Auf die in IBM Sterling Web erstellten Auftragsentwürfe können Sie über IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store zugreifen. Auf Auftragsentwürfe, die über IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store geöffnet werden, können Sie nicht mit IBM Sterling Web zugreifen. In solchen Fällen können Sie den Auftragsentwurf von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store zu IBM Sterling Web übertragen, damit Kunden auf die Auftragsentwürfe zugreifen können.

Vorgehensweise

Informationen zum Übertragen eines Auftragsentwurfs zu IBM Sterling Web finden Sie unter „Auftragsentwurf zu IBM Sterling Web übertragen“ auf Seite 65.

Applications Manager starten

Mithilfe dieser Task können Sie Applications Manager über die Benutzerschnittstelle von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store starten. Ein Servicemitarbeiter (CSR) muss möglicherweise gelegentlich Applications Manager starten, um z. B. den Bestand für einen Artikel anzupassen.

Angebots- und Chancentasks ausführen

Chancen erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Eine Chance ist ein Container, der ein Angebot oder verwandte alternative Angebote enthält, die einem Kunden vorgelegt werden können. Verwandte alternative Angebote bestehen aus einer Reihe von Angeboten, die gleichzeitig vorhanden und voneinander unabhängig sind, aber derselben Chance zugeordnet wurden. Unabhängig von der Anzahl der Angebote einer Chance kann nur ein Angebot von einem Kunden akzeptiert werden.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Chancen finden Sie unter „Chancen erstellen“ auf Seite 66.

Chancendetails ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem eine Chance für einen Kunden erstellt wurde, können Sie die Details der Chance ändern. Wenn die Chance z. B. zu einem späteren als dem ursprünglich erwarteten Zeitpunkt abgeschlossen wird, können Sie das voraussichtliche Abschlussdatum für die Chance ändern, indem Sie einen neuen Termin auswählen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Chancendetails finden Sie unter „Chancendetails ändern“ auf Seite 68.

Neue Angebote für Chancen kopieren

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein vorhandenes Angebot kopieren, um ein neues Angebot und eine neue Chance zu erstellen. Sie können z. B. ein vorhandenes Angebot, das Sie bereits für einen Kunden erstellt haben, für einen anderen Kunden verwenden. In diesem Szenario können Sie das Angebot zusammen mit den Produktinformationen, den Zahlungs- und Versanddetails kopieren und dann die Kundeninformationen definieren, um ein neues Angebot und eine neue Chance für den neuen Kunden zu erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Kopieren eines neuen Angebots für eine Chance finden Sie unter „Neue Angebote für Chancen kopieren“ auf Seite 69.

Angebot zum Erstellen alternativer Angebote kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein alternatives Angebot innerhalb einer Chance erstellen, indem Sie ein vorhandenes Angebot kopieren. Alternative Angebote sind Angebote, die gleichzeitig vorhanden und einer einzelnen Chance zugeordnet sind. Nachdem Sie ein Angebot kopiert haben, können Sie die Produktinformationen sowie die Versand- und Zahlungsdetails für das neue Angebot ändern. Nehmen Sie z. B. an, dass Sie über ein Angebot für zwei Desktop-Computer verfügen, Angebot-A, für das Sie einen Nachlass von 5 % angeboten haben. Damit dem Kunden eine weitere Option bereitgestellt wird, erstellen Sie ein alternatives Angebot, Angebot-B, für einen Desktop-Computer und einen Laptop, für das Sie einen Nachlass von 6 % gewähren. Sie können Angebot-B erstellen, indem Sie Angebot-A kopieren und die Produktinformationen entsprechend ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum Kopieren von Angeboten für die Erstellung alternativer Angebote finden Sie unter „Angebot als alternatives Angebot kopieren“ auf Seite 78.

Chancen als verloren markieren Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Chance als verloren markieren, wenn diese Chance keinem Zweck mehr dient. Wenn eine Chance z. B. weiterhin den Status "Anfrage" aufweist, hat ein Kunde die Produkte möglicherweise bei einem anderen Verkäufer erworben. In diesem Szenario möchten Sie die Chance möglicherweise als "Verloren" markieren und Gründe für den Verlust der Chance bereitstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Markieren einer Chance als "Verloren" finden Sie unter „Chancen als verloren markieren“ auf Seite 70.

Angebote erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Angebot ist ein Handelsdokument, in dem einem Kaufinteressenten eine vordefinierte Gruppe von Produkten und Mengen zu einem vordefinierten Preis mit einem bestimmten Liefertermin angezeigt wird.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Angeboten finden Sie unter „Angebote erstellen“ auf Seite 71.

Angebotshinweise anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise zusätzliche Hinweise zu einem Angebot eingeben, die für zukünftige Verweise die verschiedenen auf das Angebot angewendeten Aktionen beschreiben. Die Angebotshinweise können entweder manuell eingegeben oder automatisch vom System generiert werden.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen von Angebotshinweisen finden Sie unter „Angebotshinweise anzeigen“ auf Seite 75.

Angebotshinweise hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einem Angebot Hinweise hinzuzufügen:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Angebotshinweise" in der Dropdown-Liste "Hinweistyp" den entsprechenden Hinweistyp aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus.
3. Geben Sie die Kontaktdetails in das Textfeld "K Kontaktdetails" ein, z. B. die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität als Hoch markieren", wenn der Hinweis eine hohe Priorität besitzt.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur für internen Benutzer", um den Hinweis für die interne Anzeige zu markieren.
6. Geben Sie den Text des Hinweises im bereitgestellten Platz ein.
7. Klicken Sie auf "Hinweis hinzufügen". Der Hinweis wird in der Anzeige "Angebotshinweise" hinzugefügt und angezeigt.

Anmerkung: Sie können Hinweise auf Paketkomponentenebene hinzufügen, wenn der Paketartikel als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, Hinweise zu Angeboten hinzuzufügen, die den aktuellen Status aufweisen, werden der Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" und die Schaltfläche "Hinweis hinzufügen" inaktiviert.

8. Klicken Sie auf "Schließen".

Preise anpassen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise müssen Sie gelegentlich den Preis der Artikel in einem Angebot anpassen, indem Sie neue Preisermittlungsregeln für die Artikel angeben. Sie können z. B. im Rahmen eines Werbeangebots einen Nachlass von 5 % auf alle Artikel des Angebots anbieten.

Wenn Sie den Preis von Artikeln eines Angebots anpassen, können Sie die Bewertung eines Kunden sowie die zum Berechnen der Bewertung verwendeten Kennzahlen anzeigen. Die Bewertung kann Ihnen beim Ermitteln der Anpassungen helfen, die am Preis von Artikeln in einem Angebot vorgenommen werden müssen.

Sie können sich auch auf die Advisorfunktion für Preisnachlässe beziehen, um sich für einen angemessenen Preis für einen Positionsartikel im Angebot zu entscheiden. Die Advisorfunktion für Preisnachlässe bietet eine grafische Darstellung der minimalen, maximalen und durchschnittlichen Nachlässe, die für den Artikel in der Vergangenheit gewährt wurden.

Anmerkung: Sie können die Advisorfunktion für Preisnachlässe nur für eine einzelne Artikelposition in einem Angebot anzeigen.

Anmerkung: Wenn Sie den Preis für mehrere Artikel in einem Angebot anpassen, können Sie keine Preisermittlungsregeln anzeigen oder entfernen, die auf die Artikel angewendet werden.

Vorgehensweise

Informationen zum Anpassen von Preisen finden Sie unter „Preise anpassen“ auf Seite 76.

Angebot überarbeiten Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Angebot erstellt wurde, kann es durch eine Überarbeitung geändert oder in den ursprünglichen Zustand zurückversetzt werden, bevor es den Status "Akzeptiert" oder "Beauftragt" aufweist. Die Task "Angebot überarbeiten" stellt das Angebot für den Status "Erstellt" wieder her und entfernt für das Angebot vorhandene Genehmigungen. Auf diese Weise können Benutzer das Angebot ändern, wenn es intern oder vom Kunden abgelehnt wurde.

Vorgehensweise

Informationen zum Überarbeiten von Angeboten finden Sie unter „Angebot überarbeiten“ auf Seite 77.

Angebot als neues Angebot kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise ein Angebot kopieren, das einer Chance zugeordnet ist, um ein neues Angebot und eine neue Chance zu erstellen. Ein Benutzer möchte z. B. möglicherweise die Artikelinformationen und Zahlungsdetails für ein vorhandenes Angebot für ein anderes Angebot und eine andere Chance verwenden.

Vorgehensweise

Informationen zum Kopieren eines Angebots als neues Angebot finden Sie unter „Angebot als neues Angebot kopieren“ auf Seite 78.

Angebot als alternatives Angebot kopieren Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie einem Kunden möglicherweise alternative Angebote anbieten. Angenommen, ein Kunde möchte z. B. 10 Computer kaufen. Ein Benutzer erstellt daraufhin ein Angebot für 10 Desktop-Computer und bietet einen Nachlass von 5 % auf die Angebotssumme. Damit der Kunde eine weitere Option zur Auswahl erhält, erstellt der Benutzer möglicherweise ein weiteres Angebot für fünf Desktop-Computer und fünf Laptops, wobei ein Nachlass von 7 % auf die Angebotssumme geboten wird.

Vorgehensweise

Informationen zum Kopieren eines Angebots als alternatives Angebot finden Sie unter „Angebot als alternatives Angebot kopieren“ auf Seite 78.

Alternative Angebote anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Alternative Angebote sind voneinander unabhängige Angebote, die einer einzelnen Chance zugeordnet sind. Mithilfe alternativer Angebote werden dem Kunden unterschiedliche Optionen unterbreitet. Ein Kunde kann jedoch nur eine Option akzeptieren.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen alternativer Angebote finden Sie unter „Alternative Angebote anzeigen“ auf Seite 79.

Problempositionen in Angeboten anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Angebot Problempositionen enthält und Sie eine Genehmigung für das Angebot anfordern, das Angebot einem Kunden vorlegen oder es in einen Auftrag umwandeln, werden Sie zur Anzeige "Problempositionen anzeigen" umgeleitet, in der Sie die Möglichkeit haben, die Problempositionen zu beheben, bevor Sie weiter fortfahren können.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen oder Ändern von Problempositionen in Angeboten finden Sie unter „Problempositionen in Angeboten anzeigen oder ändern“ auf Seite 79.

Genehmigung für Angebote anfordern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einem Kunden ein Angebot nur vorlegen, wenn das Angebot den Status "Genehmigt" aufweist. Das Angebot erfordert auf Basis der Konfiguration möglicherweise eine Genehmigung.

- Wenn das Angebot gemäß Genehmigungsplan keine Genehmigung von den Genehmigern erfordert, ändern IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store den Status eines Angebots automatisch in "Genehmigt".
- Wenn das Angebot eine Genehmigung erfordert, muss das Angebot wie im Genehmigungsplan definiert von den Genehmigern genehmigt werden, bevor das Angebot einem Kunden vorgelegt wird.

Vorgehensweise

Informationen zum Anfordern einer Genehmigung für ein Angebot finden Sie unter „Angebotsgenehmigungen anfordern“ auf Seite 80.

Angebotsgenehmigungen anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Genehmigungsübersicht für ein Angebot anzeigen, für das die Genehmigung aussteht. In der Genehmigungsübersicht wird eine Liste der Verstöße angezeigt, die Ihre Genehmigung erfordern. Wenn ein Angebot die Genehmigung mehrerer Genehmiger erfordert, wird außerdem der Status für die einzelnen Genehmiger angezeigt. Wenn ein Angebot z. B. die Genehmigung des

Verkaufsleiters, des Verkaufsmanagers und des Leiters der Rechtsabteilung erfordert, können Sie den Status der Genehmigung für jeden dieser Benutzer anzeigen.

Bei der Anzeige der Genehmigungsübersicht für ein Angebot können Sie auch die Bewertung des Kunden sowie die dieser Bewertungsberechnung zugrunde liegenden Kennzahlen anzeigen. Damit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen von Angebotsgenehmigungen finden Sie unter „Angebotsgenehmigungen anzeigen“ auf Seite 81.

Angebote mit ausstehender Genehmigung anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können alle Angebote anzeigen, für die Ihre Genehmigung aussteht, wenn Sie Teil des Genehmigungsprozesses sind. aDamit Sie diese Task ausführen können, müssen Sie zuerst nach dem Angebot suchen.

Vorgehensweise

Weitere Informationen zum Anzeigen von Angeboten mit ausstehender Genehmigung finden Sie unter „Angebote mit ausstehender Genehmigung anzeigen“ auf Seite 82.

Kunden ein Angebot vorlegen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem alle erforderlichen Genehmigungen für ein Angebot eingeholt wurden, können Sie das Angebot dem Kunden vorlegen, für den das Angebot erstellt wurde, sodass der Kunde sein Feedback abgeben kann.

Vorgehensweise

Informationen zum Vorlegen von Angeboten für Kunden finden Sie unter „Kunden ein Angebot vorlegen“ auf Seite 83.

Angebote im Namen eines Kunden annehmen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Angebot im Namen eines Kunden annehmen. Ein Kunde stimmt z. B. allen im Angebot aufgeführten Bedingungen zu und möchte, dass das Angebot verarbeitet wird, damit er den Auftrag für die Produkte im Angebot erteilen kann.

Vorgehensweise

Informationen zum Akzeptieren von Angeboten im Namen eines Kunden finden Sie unter „Angebote im Namen eines Kunden annehmen“ auf Seite 83.

Angebote im Namen eines Kunden ablehnen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Angebot einem Kunden vorgelegt wurde, können Sie es im Namen des Kunden ablehnen. Wenn ein Kunde z. B. ein Angebot auf Basis des

Angebotspreises ablehnen möchte, können Sie das Angebot im Namen des Kunden ablehnen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ablehnen von Angeboten im Namen eines Kunden finden Sie unter „Angebote im Namen eines Kunden ablehnen“ auf Seite 84.

Unverbindliche Angebote erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise aus einem verbindlichen Angebot ein unverbindliches Angebot generieren und es einem Kunden senden. Sie können z. B. ein unverbindliches Angebot im PDF-Format ausgeben und es als Anhang per E-Mail an den Kunden senden.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen eines unverbindlichen Angebots finden Sie unter „Unverbindliche Angebote erstellen“ auf Seite 84.

Verbindliches Angebot in Auftrag umwandeln Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde ein Angebot in seiner aktuellen Form akzeptiert hat, soll das Angebot möglicherweise von einem Benutzer in einen Auftrag umgewandelt werden.

Vorgehensweise

Informationen zum Umwandeln von Angeboten in Aufträge finden Sie unter „Verbindliches Angebot in Auftrag umwandeln“ auf Seite 85.

Angebote zurücknehmen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Angebot einem Zweck nicht länger dient, können Sie das Angebot zurücknehmen. Wenn Sie z. B. versehentlich ein Angebot erstellen, können Sie dieses Angebot zurücknehmen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zurücknehmen von Angeboten finden Sie unter „Angebote zurücknehmen“ auf Seite 86.

Ausführungstasks ausführen

Ausführungsoptionen ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde eine Änderung der Ausführungsoptionen für einen Artikel anfordert, können Sie die Ausführungsoptionen gemäß der Anforderung ändern. Nachdem der Kunde z. B. einen Auftrag mit der Option "Lieferung" erteilt hat, entscheidet er sich möglicherweise dazu, die Artikel in Ihrem Geschäft abzuholen. In solchen Fällen können Sie die Ausführungsoptionen gemäß der Anforderung ändern. Sie können diese Task auch ausführen, wenn ein Kunde die Änderung der

Lieferadresse für eine Auftragsposition anfordert. Zum Ändern der Ausführungsoptionen müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

So ändern Sie die Ausführungsoptionen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Navigator" > "Ausführung" die Option "Ausführungsoptionen ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsausführungsoptionen ändern" geöffnet.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erweiterte Servicegruppierung durchführen", um die Auftragspositionen zu gruppieren, damit sichergestellt wird, dass für die verschiedenen Services Termine verfügbar sind, und klicken Sie dann auf "Weiter".

Anmerkung: Das Kontrollkästchen "Erweiterte Servicegruppierung durchführen" wird in der Anzeige "Ausführungsoptionen ändern" nur angezeigt, wenn Liefer- oder Serviceauftragspositionen bzw. beide vorhanden sind und Sie über die Berechtigungen zum Ausführen der Task "Lieferungs- und Servicegruppierung" verfügen.

3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Artikel, deren Ausführungsoptionen Sie ändern möchten.

- Wenn Sie die Ausführungsoptionen für alle Artikel im Auftrag ändern möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Alle auswählen".
- Das voraussichtliche Datum der Ausführung für die Auftragspositionen wird in der Spalte "Voraussichtlicher Termin" angezeigt. Der voraussichtliche Termin für:
 - Abholung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Kunde den Artikel in einem Geschäft abholen kann.
 - Versand – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Artikel im Warenlager versandt wird.
 - Lieferung – Zeigt den frühesten Termin an, zu dem der Artikel im Warenlager versandt wird.

Das voraussichtliche Datum der Ausführung wird für die Auftragspositionen in folgenden Situationen nicht angezeigt:

- Der angeforderte Abholdatum ist nicht vorhanden.
Oder
- Der Arbeitsauftragstermin wird nicht erstellt.

Anmerkung: Wenn Sie die Ausführungsoption für einen übergeordneten Paketartikel ändern, der als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist, wird die Ausführungsmethode für die Komponentenpositionen automatisch für die Änderung ausgewählt.

Anmerkung: Bei einem übergeordneten Paketartikel, der als "Zusammen versenden" konfiguriert ist, wird nur der übergeordnete Paketartikel angezeigt.

Anmerkung: Wenn der Position, für die Sie die Ausführungsoption ändern möchten, verwandte Positionen zugeordnet sind, wird die Ausführungsmethode für verwandte Positionen ebenfalls mit der geänderten Ausführungsmethode wie für die übergeordnete Position aktualisiert.

Anmerkung: Alle Auftragspositionen, die Streckenpositionen zugeordnet sind, werden inaktiviert.

4. Wählen Sie die entsprechende Ausführungsmethode aus.
5. Wenn der Kunde Artikel im Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Ausführungsmethode "Abholung" aus.
 - a. Wenn der Kunde die Artikel in dem Geschäft abholen möchte, in dem der Auftrag erteilt wurde, wählen Sie die Option "Abholung im aktuellen Geschäft" aus.
Wenn der Kunde die Artikel in anderen Geschäften abholen möchte:
 - b. Wählen Sie "Anderes Geschäft auswählen" aus.
 - c. Wählen Sie das Land oder die Region, in dem/der Sie die Artikel abholen möchten, in der Dropdown-Liste aus.
 - d. Geben Sie die Postleitzahl oder den Ort bzw. das Bundesland oder den Kanton ein.
 - e. Klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" aufgerufen.
 - f. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus.
 - g. Klicken Sie auf "Anwenden".
 - h. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn der Kunde den Versand der Artikel gewählt hat:
 - a. Wählen Sie die Ausführungsmethode "Versand" aus. Die Versandadresse muss eingegeben werden.
 - b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".

Anmerkung: Eine Ausführungsmethode kann nur ausgewählt werden, wenn der Artikel die ausgewählte Ausführungsmethode unterstützt.

- d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Service" den entsprechenden Speditionsservice aus, den der Kunde für die Lieferung des Artikels angefordert hat.
- e. Klicken Sie auf "Anwenden".
- f. Wenn Sie die Kundenidentifizierung bei der Auftragserfassung überspringen, müssen Sie für alle zu versendenden oder zu liefernden Auftragspositionen eine Adresse eingeben.
- g. Klicken Sie auf "Weiter".
- h. Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird geöffnet, über die Sie die gesamte Konfiguration sowie die Ausführungsweise für den Auftrag anzeigen und ändern können.

Anmerkung: Die Anzeige "Ausführungsübersicht" wird nur aufgerufen, wenn für die Ausführungsmethode entweder "Versand" oder "Abholung" ausgewählt ist.

- i. Klicken Sie auf "Weiter".

- j. Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
 - k. Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn der Kunde die Übergabe an seiner Tür gewählt hat:
- a. Wählen Sie die Ausführungsmethode "Lieferung" aus. Die Lieferadresse muss eingegeben werden.
 - b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".

Anmerkung: Auf Basis der Konfiguration wird die Ausführungsoption angezeigt. Weitere Informationen zum Anzeigen der Ausführungsoptionen "Versand" und "Lieferung" als separate Optionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Anmerkung: Sie können jede Auftragsposition mit zugeordneter Ausführungsmethode "Lieferung" ändern, bis die Lieferposition versandt wird.

- d. Wenn Sie die Kundenidentifizierung bei der Auftragserfassung übersprungen haben, geben Sie die Adresse für alle zu liefernden Auftragspositionen ein.
- e. Klicken Sie auf "Weiter".
- f. Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin" angezeigt.
- g. Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" geöffnet.

Anmerkung: Wenn es aufgrund der Statusänderungsregeln nicht zulässig ist, die Ausführungsmethode für einen Artikel zu ändern, wird die Auftragsposition in Rot angezeigt.

8. Wenn der Kunde die Adresse für die bereitgestellte Auftragsposition ändern möchte:
- a. Wählen Sie alle Servicepositionen in der Liste aus. Daraufhin wird der Anzeigebereich "Servicepositionen" angezeigt.
 - b. Wählen Sie eine Adresse aus und klicken Sie auf den Hyperlink "Adresse ändern", um die Adresse zu ändern, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - c. Klicken Sie auf den Hyperlink "Neue Adresse", um eine neue Adresse einzugeben, und klicken Sie dann auf "Anwenden".
 - d. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Ausführungsübersicht" geöffnet.
9. Wenn der Kunde die Artikel in einem nahe gelegenen Geschäft abholen möchte, wählen Sie die Option "Ausgewählte Artikel in diesem Geschäft abholen" aus. Standardmäßig wird das lokale Geschäft ausgewählt.

- a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Abholung im Geschäft" das Geschäft aus, in dem der Kunde die Artikel abholen möchte.
Wenn Sie das Geschäft in der Dropdown-Liste nicht finden können:
 - b. Klicken Sie auf den Hyperlink "Weitere Geschäfte". Daraufhin wird die Anzeige "Weitere Geschäfte" aufgerufen.
 - c. Wählen Sie das Geschäft aus, in dem der Kunde den Artikel abholen möchte.
 - d. Wenn Sie nach einem Geschäft suchen möchten, das sich in einem bestimmten Gebiet befindet, geben Sie die Postleitzahl für das Gebiet ein und klicken Sie auf "Suchen". Daraufhin wird eine Liste der verfügbaren Geschäfte angezeigt. Wählen Sie das entsprechende Geschäft aus der Liste aus.
 - e. Geben Sie das Abholdatum gemäß der Kundenanforderung ein.
 - f. Klicken Sie auf "Anwenden".
 - g. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen" wird geöffnet, über die Sie die Zahlungsdetails für den Auftrag anzeigen können.
10. In bestimmten Fällen werden in Ihrem Geschäft möglicherweise Aufträge ausgeführt, für die der Kunde eine Änderung der Ausführungsoptionen angefordert hat. Beispielsweise kann ein Auftrag erstellt werden, der über Ihr Geschäft an den Kunden versandt werden soll, während der Kunde anfordert, die Artikel im Geschäft abzuholen. In solchen Fällen wird eine entsprechende Nachricht angezeigt, in der Sie zur manuellen Überprüfung aufgefordert werden, ob die Ausführungsoptionen geändert werden können. Nachdem Sie die manuelle Überprüfung abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Überprüft".
 11. Klicken Sie auf den Hyperlink "Für diesen Auftrag liegen in diesem Geschäft Sendungen vor", um die Ausführungsoptionen für mindestens eine Sendung zu ändern. Die Anzeige "Versandausführungsoptionen ändern" wird geöffnet, über die Sie die Sendungen des lokalen Versandknotens anzeigen können.
Sie können jede Sendung zusammen mit den Artikeldetails und dem Ausführungstyp in einem anderen Anzeigebereich anzeigen. Das für die einzelnen Sendungsfenster bereitgestellte Kontrollkästchen ist nur aktiviert, wenn die Sendung nicht versandt wurde.
 - Bei der Ausführungsmethode "Versand" können Sie die Versandadresse anzeigen.
 - Bei der Ausführungsmethode "Abholung" können Sie das Abholdatum anzeigen.
 12. Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle Auftragspositionen anzeigen", um die Ausführungsoptionen für eine oder mehrere Positionen anzuzeigen oder zu ändern. Daraufhin wird die Anzeige "Auftragsausführungsoptionen ändern" geöffnet.
 13. Ändern Sie entsprechend die Ausführungsmethode oder die Versandadresse für einen Artikel.
 14. Klicken Sie auf "Anwenden". Eine Warnnachricht wird angezeigt, in der Sie zur Überprüfung aufgefordert werden, ob die vom Kunden angeforderten Änderungen tatsächlich ausgeführt werden können.
 15. Überprüfen Sie, ob die Änderungen auf den Artikel angewendet werden können, und klicken Sie auf "Überprüft".
 16. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige "Zahlung bestätigen" wird geöffnet, über die Sie die Zahlungsdetails für den Auftrag anzeigen können.

Anmerkung: Wenn Sie die Ausführungsoption für einen Artikel nicht ändern können, wird eine entsprechende Nachricht angezeigt.

Übersicht über die Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Ausführungsübersicht" bietet Informationen zur Art und Weise, wie ein Auftrag ausgeführt wird. Sie können die Details eines Auftrags anzeigen, z. B. die zuletzt hinzugefügten Auftragspositionen, Geschenkartikel, Artikel mit geöffneter Verpackung, verwandte Artikel usw. Sie können Auftragspositionen basierend auf der Ausführungsmethode gruppieren. Zum Ändern der Ausführungsoptionen müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Anmerkung: Wenn der übergeordnete Paketartikel als "Unabhängig versenden" konfiguriert ist, werden die Paketkomponentenartikel unter dem übergeordneten Paketartikel angezeigt.

Auf Basis der Konfiguration können Sie entweder die Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" oder "Erweiterte Ausführungsübersicht" anzeigen.

Übersicht über die einfache Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Einfache Ausführungsübersicht" zeigt die Ausführungsübersicht für die Auftragspositionen an, die auf Basis der Versandadressen gruppiert werden.

Übersicht über die erweiterte Ausführungsübersicht

Die Anzeige "Erweiterte Ausführungsübersicht" zeigt die Ausführungsübersicht für die Auftragspositionen an, die auf Basis der Versandoptionen, Versandadressen und des Liefertermins gruppiert wurden.

Verfügbarkeit überschreiben

In diesem Abschnitt erhalten Sie eine Übersicht über die in einem Geschäft verfügbaren Artikel. Sie können auch die Verfügbarkeitsdetails für Artikel ändern.

Verfügbarkeit wird vom System zurückgegeben

In diesem Szenario wird die Verfügbarkeit von Artikeln in einem bestimmten Geschäft vom System zurückgegeben. Wenn Ihnen bekannt ist, ob Artikel in diesem Geschäft verfügbar sind, können Sie die Verfügbarkeit überschreiben, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- Artikel im Geschäft nicht gefunden. Verfügbarkeit im System überschreiben.
- Artikel ist im Geschäft vorrätig. Verfügbarkeit im System beibehalten.

Nichtverfügbarkeit wird vom System zurückgegeben

In diesem Szenario wird die Nichtverfügbarkeit von Artikeln in einem bestimmten Geschäft vom System zurückgegeben. Sie können die Verfügbarkeit überschreiben, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- Artikel ist im Geschäft vorrätig. Verfügbarkeit im System überschreiben.
- Artikel nicht gefunden. Verfügbarkeit im System beibehalten.

Übersicht über die Lieferungs- und Servicegruppierung

Bei einem komplexen Auftrag, der viele Produkte, bereitgestellte Services und Lieferservices betrifft, können Benutzer die Auftragspositionen in kleinere Gruppen unterteilen, um sicherzustellen, dass Termine für die verschiedenen Services verfügbar sind.

Neue Gruppe erstellen Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie eine neue Gruppe

Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Auftragspositionen, die Sie in eine neue Gruppe einbeziehen möchten.
2. Wählen Sie die Option "Neue Gruppe erstellen" aus dem Anzeigebereich "Gruppenauswahl" aus.
3. Klicken Sie auf "Anwenden".

Auftragspositionen zu vorhandenen Gruppen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie Auftragspositionen zu einer Gruppe hinzu

Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Auftragspositionen, die Sie in eine vorhandene Gruppe einbeziehen möchten.
2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Gruppenauswahl" die Option "Positionen(en) zu Gruppe hinzufügen" aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Gruppennummern die Gruppennummer aus, der Sie die Auftragspositionen zuordnen möchten.
4. Klicken Sie auf "Anwenden".

Anmerkung: Ein Artikel in einem Auftrag, z. B. Artikel A, unterstützt die Ausführungsmethode "Lieferung" auf Basis der konfigurierten Regeln nur, wenn die Methode von einem anderen Artikel desselben Auftrags, z. B. Artikel B, unterstützt wird. In solchen Fällen können für diese beiden Artikel keine unterschiedlichen Gruppen erstellt werden. Wenn Sie versuchen, unterschiedliche Gruppe zu erstellen, wird ein Fehler angezeigt, der angibt, dass einige Auftragspositionen (hier Artikel A) nicht mit einer gültigen Lieferposition gruppiert sind.

Serviceanweisungen ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde zum Zeitpunkt der Lieferung eine Änderung der Serviceanweisungen für einen Artikel anfordert, können Sie die Serviceanweisungen gemäß der Anforderung ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Serviceanweisungen finden Sie unter „Serviceanweisungen ändern“ auf Seite 97.

Servicetermine ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde eine Änderung des Servicetermins anfordert, können Sie den Servicetermin ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Serviceterminen finden Sie unter „Servicetermine ändern“ auf Seite 98.

Serviceausführungsübersicht anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Übersicht über alle Termine anzeigen, die einen Auftrag betreffen. Die Termine werden auf Basis der im Headerfenster angezeigten Adresse gruppiert. Im Anzeigebereich "Terminvereinbarung" werden die Terminnummer, der aktuelle Termin, sofern vereinbart, und die auf den Service angewendeten Servicegebühren angezeigt.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen der Serviceausführungsübersicht finden Sie unter „Serviceausführungsübersicht anzeigen“ auf Seite 100.

Lieferserviceoption verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunden anfordert, dass Sie die Lieferserviceoptionen für einen Artikel ändern, können Sie in solchen Fällen die Lieferserviceoptionen gemäß der Kundenanforderung ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum Verwalten von Lieferserviceoptionen finden Sie unter „Lieferserviceoption verwalten“ auf Seite 101.

Versandadresse ändern Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich stellt ein Kunde beim Erteilen eines Auftrags falsche Adressinformationen für den Versand bereit. In solchen Fällen kann der Kunde eine Änderung der Versandadresse anfordern.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern der Versandadresse finden Sie unter „Auftragsadressen ändern“ auf Seite 101.

Artikel neu versenden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich meldet ein Kunde, dass ein bestellter Artikel nicht empfangen oder beim Transport beschädigt wurde. In solchen Fällen müssen Sie die Artikel möglicherweise neu versenden oder dem Kunden für die Sendung eine Rückerstattung ausstellen. Sie können nur Artikel mit dem Status "Versandt" oder "Geliefert" neu versenden.

Damit Sie einen Artikel neu versenden können, müssen Sie ihn verfolgen. Weitere Informationen zum Verfolgen von Artikeln finden Sie unter „Artikel verfolgen oder Versandinformationen anfragen“ auf Seite 57

So versenden Sie einen Artikel neu

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Anzeige "Versandanfrage" auf den Hyperlink "Sendung anzeigen".

Daraufhin wird die Anzeige "Versanddetails" geöffnet.

2. Klicken Sie auf den Hyperlink "Sendung neu versenden".

Daraufhin wird die Anzeige für erneut zu versendende Positionen geöffnet. Der Hyperlink "Sendung neu versenden" wird nur angezeigt, wenn die Artikel den Status "Versandt" oder "Geliefert" aufweisen.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Grund für erneuten Versand" die entsprechenden Gründe für den Neuversand der Artikel aus.
4. Aktivieren Sie die Kästchen der neu zu versendenden Artikel.
5. Ändern Sie in der Spalte "Erneut zu versendende Menge" die Menge für den Neuversand, falls zutreffend.
6. Klicken Sie auf "Weiter".

Daraufhin wird die Anzeige "Neuversand" oder "Erstattung" geöffnet. Im Anzeigebereich "Verfügbare Artikel" werden die Artikel angezeigt, die für den Neuversand zur Verfügung stehen. Im Anzeigebereich "Nicht verfügbare Artikel" werden die Artikel angezeigt, die für den Neuversand nicht zur Verfügung stehen.

Anmerkung: Wenn der Neuversand nicht für Artikel zulässig ist, wählen Sie in der Anzeige für erneut zu versendende Positionen die Bedingung "Neuversandvalidierung übergehen" oder "Nachbearbeitungswarnung erstellen" aus.

Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.

Weitere Informationen zur Handhabung der Preisermittlungsstrategie für den Paketartikel finden Sie unter „Preise von Paketartikeln anzeigen“ auf Seite 12

7. Wenn Sie alle verfügbaren Artikel neu versenden möchten, wählen Sie im Anzeigebereich "Verfügbare Optionen" die Option "Verfügbare Artikel neu versenden" aus.
8. Wenn Sie alle verfügbaren Artikel neu versenden möchten und eine Erstattung für nicht verfügbare Artikel ausstellen müssen, wählen Sie die Option "Verfügbare Artikel neu versenden und nicht verfügbar Artikel erstatten" aus.
9. Wenn Sie eine Erstattung für alle Artikel ausstellen müssen, wählen Sie die Option "Rückerstattung für alle Artikel erstellen" aus.
10. Im Anzeigebereich "Hinweise" können Sie zusätzliche Informationen anzeigen oder hinzufügen.
11. Klicken Sie auf "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
Wenn Sie auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, ermöglicht dies Ihnen nicht, vorherige Aktionen rückgängig zu machen.
12. Klicken Sie auf "Weiter".
Wenn die Artikel geliefert werden müssen, wird die Anzeige "Termin auswählen" aufgerufen. Sie können den Servicetermin der Artikel ändern. Weitere Informationen zum Ändern von Serviceterminen finden Sie unter „Servicetermine ändern“ auf Seite 98
13. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlung bestätigen" geöffnet. Weitere Informationen zur Zahlungsbestätigung finden Sie unter „Zahlungsdetails anzeigen und bestätigen“ auf Seite 210

Preisvergleichstasks ausführen

Artikelpreis vergleichen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde erkennt möglicherweise, dass ein anderer Einzelhändler dieselben Artikel wie im Auftrag zu einem niedrigeren Preis verkauft. In solchen Fällen können Sie die Forderungen des Kunden untersuchen und einen Preisvergleich für die Artikel ausführen, sofern erforderlich.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Artikelpreisen finden Sie unter „Artikelpreis vergleichen“ auf Seite 104.

Preisvergleiche suchen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise nach einem Preisvergleichsdatensatz suchen.

So suchen Sie nach einem Preisvergleich

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Preisvergleichssuche" aus. Die Anzeige "Preisvergleichssuche und -liste" wird aufgerufen.
2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Preisvergleichsergebnisse" angezeigt.

Wenn Sie den richtigen Preisvergleich nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Preisvergleich. Daraufhin wird die Anzeige "Preisvergleichsdetails" aufgerufen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", um einen neuen Preisvergleich hinzuzufügen.

Preisvergleichsdetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Preisvergleichsdetails" werden die Details für einen Preisvergleich angezeigt, z. B. Mitbewerbername und Unternehmenscode.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsdetails" wird der Unternehmenskultur, die Artikel-ID, die Mengeneinheit, das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich, der Status des Preisvergleichs, der Mitbewerber, die Mindestmenge für den Preisvergleich, der Stückpreis des Mitbewerbers und der Nachlass des Mitbewerbers angezeigt.
2. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsbeschreibung" wird eine Kurzbeschreibung des Preisvergleichs angezeigt.
3. Im Anzeigebereich für die verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich angewendet werden kann.
4. Im Anzeigebereich für die nicht verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich nicht angewendet werden kann.

Neuen Preisvergleich hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie einen neuen Preisvergleich hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Preisvergleich hinzufügen" aus. Die Anzeige "Preisvergleichsdetails" wird geöffnet.
2. Geben Sie die Artikel-ID ein oder klicken Sie auf das Symbol **Suchen**. Daraufhin wird die Anzeige "Erweiterte Artikelsuche" geöffnet. Wählen Sie den Artikel aus der Liste aus.
3. Geben Sie die Mengeneinheit für den ausgewählten Artikel ein.
4. Wählen Sie das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich aus. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
5. Wählen Sie den Status für den Preisvergleich in der Dropdown-Liste aus.
6. Geben Sie den Mitbewerber ein oder klicken Sie auf das Symbol **Suchen**, um nach dem Mitbewerber zu suchen. Geben Sie die Mindestmenge für den Preisvergleich, den Stückpreis sowie die Nachlässe des Mitbewerbers ein.
7. Klicken Sie auf "Bestätigen", um den Preisvergleich hinzuzufügen.

Preisvergleiche ändern Informationen zu diesem Vorgang

Damit Sie einen vorhandenen Preisvergleich ändern können, indem Sie z. B. das Ablaufdatum für einen Preisvergleich erweitern, müssen Sie zuerst nach einem Preisvergleich suchen.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Preisvergleichsdetails" wird der Unternehmenskultur, die Artikel-ID, die Mengeneinheit, das Gültig bis-Datum für den Preisvergleich, der

Status des Preisvergleichs, der Mitbewerber, die Mindestmenge für den Preisvergleich, der Stückpreis des Mitbewerbers und der Nachlass des Mitbewerbers angezeigt.

- Bei einem genehmigten Preisvergleich können Sie nur das Ablaufdatum ändern.
 - Bei einem ausstehenden oder abgelehnten Preisvergleich können Sie das Ablaufdatum, den Status des Preisvergleichs, den Stückpreis des Mitbewerbers und den Nachlass des Mitbewerbers ändern.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Preisvergleichsbeschreibung" eine Kurzbeschreibung des Preisvergleichs ein.
 3. Im Anzeigebereich für die verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich angewendet werden kann.
 4. Im Anzeigebereich für die nicht verfügbaren Auftragspositionen können Sie die Auftragspositionen anzeigen, auf die der Preisvergleich nicht angewendet werden kann.

Mitbewerber suchen Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie für einen Preisvergleich möglicherweise nach einem Mitbewerber suchen.

So suchen Sie nach einem Mitbewerber

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerbersuche" aus. Die Anzeige für die Mitbewerbersuche und -liste wird angezeigt.
2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Mitbewerberergebnisse" angezeigt.

Wenn Sie den richtigen Mitbewerber nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.

3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.

Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitennummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtdatensatzzahl abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Mitbewerber. Daraufhin wird die Anzeige "Mitbewerberdetails" aufgerufen.

Mitbewerberdetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Mitbewerberdetails" werden die Details eines Mitbewerbers angezeigt, z. B. Mitbewerbername und Unternehmenscode.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Mitbewerberdetails" werden der Name des Mitbewerbers, der Unternehmenscode, der Unternehmensstatus, der Preisvergleichsprozentsatz und die Webadresse des Mitbewerbers angezeigt.
2. Der Anzeigebereich "Beschreibung" enthält eine Kurzbeschreibung des Mitbewerbers.

Neue Mitbewerber hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Mitbewerber hinzuzufügen, wenn der Mitbewerber nicht bereits vorhanden ist:

Vorgehensweise

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen neuen Mitbewerber hinzuzufügen:
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerbersuche" aus. Die Anzeige für die Mitbewerbersuche und -liste wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", um die Anzeige "Mitbewerber hinzufügen" anzuzeigen.
 - Wählen Sie über "Tasks" > "Preisvergleich" die Option "Mitbewerber hinzufügen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Mitbewerber hinzufügen" geöffnet.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Mitbewerberdetails" den Namen des Mitbewerbers, den Unternehmenscode, den Unternehmensstatus, den Preisvergleichsprozentsatz und die Webadresse des Mitbewerbers ein.
3. Geben Sie im Anzeigebereich "Beschreibung" eine Kurzbeschreibung des Mitbewerbers ein.
4. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Sonstige Tasks für Aufträge ausführen

Geschenkooptionen einrichten

Wenn ein Kunde einen Artikel kaufen und einer anderen Person schenken möchte, können Sie die Geschenkooptionen mithilfe einer der folgenden Methoden festlegen:

- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass der Empfänger des Geschenks es im gleichen Geschäft oder in einem anderen Geschäft abholt. In diesem Fall müssen Sie den Artikel als Geschenkartikel markieren und die Empfängerdetails erfassen.
- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und realisiert, dass der Empfänger des geschenkten Artikels diesen nicht abholen kann. In solchen Fällen holt der Kunde den Artikel ab. Sie müssen das Flag "Geschenk" und die Empfängerinformationen löschen.

- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass die Artikel dem Empfänger vom Geschäft als Geschenk gesendet werden. In diesem Fall müssen Sie den Artikel als Geschenk markieren und die Versandadresse des Empfängers erfassen.
- Der Kunde erteilt einen Auftrag im Geschäft und möchte, dass die Artikel dem Empfänger vom Geschäft als Geschenkartikel geliefert werden. In solchen Fällen markiert der Servicemitarbeiter (CSR) die Artikel als Geschenkartikel und erfasst die Lieferadresse des Empfängers.

Geschenkooptionen für Abholungen einrichten Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde oder der Geschenkempfänger die Artikel im Geschäft abholen möchte.

Vorgehensweise

Informationen zum Einrichten von Geschenkooptionen für Abholungen finden Sie unter „Geschenkooptionen für Abholungen einrichten“ auf Seite 111.

Geschenkooptionen für den Versand einrichten Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde die Geschenkartikel versenden lassen möchte.

Vorgehensweise

Informationen zum Einrichten von Geschenkooptionen für den Versand finden Sie unter „Geschenkooptionen für den Versand einrichten“ auf Seite 112.

Geschenkooptionen für Lieferungen einrichten Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Abschnitt sind Schritte enthalten, die ausgeführt werden, wenn der Kunde die Geschenkartikel liefern lassen möchte.

Vorgehensweise

Informationen zum Einrichten von Geschenkooptionen für Lieferungen finden Sie unter „Geschenkooptionen für Lieferungen einrichten“ auf Seite 112.

Kunden beschwichtigen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde unzufrieden ist oder eine schlechte Erfahrung mit einem der bereitgestellten Services gemacht hat, können Sie ihm eine Option zur Beschwichtigung anbieten. Ein Kunde kann z. B. ein Geschäft betreten, um dort zu melden, dass er einen beschädigten Artikel erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie eine Beschwichtigungstask ausführen, um die schlechte Erfahrung wiedergutzumachen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ausführen einer Beschwichtigungstask finden Sie unter „Kunden beschwichtigen“ auf Seite 113.

Gutschein oder Werbeaktionscode hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Gutschein oder einen Werbeaktionscode auf Anforderung eines Kunden, der bereits einen Auftrag erteilt hat, zu einem Auftrag hinzufügen. Sie können einem Auftrag beliebig viele Gutscheine hinzufügen.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen von Gutscheinen oder Werbeaktionscodes finden Sie unter „Gutschein oder Werbeaktionscode hinzufügen“ auf Seite 115.

Zahlungsweisen über die Anzeige "Zahlungsweise" ändern Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde die Zahlungsart für einen Auftrag ändern. Sie müssen zum Ändern der Zahlungsweise für einen Auftrag zuerst nach dem Auftrag suchen. Auf Basis der Konfiguration wird die Anzeige "Zahlungsweisen ändern" angezeigt.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Zahlungsweisen mithilfe der Anzeige "Zahlungsweise" finden Sie unter „Zahlungsweisen über die Anzeige "Zahlungsweise" ändern“ auf Seite 116.

Zahlungsweise über die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" ändern Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde die Zahlungsart für einen Auftrag ändern. Sie müssen zum Ändern der Zahlungsweise für einen Auftrag zuerst nach dem Auftrag suchen. Auf Basis der Konfiguration wird die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" angezeigt.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Zahlungsweisen mithilfe der Anzeige "Zahlungsweise ändern" finden Sie unter „Zahlungsweise über die Anzeige "Verbesserte Änderung der Zahlungsweise" ändern“ auf Seite 117.

Neue Zahlungsweisen hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise muss ein Kunde eine neue Zahlungsweise für einen Auftrag hinzufügen. Sie müssen zum Hinzufügen einer neuen Zahlungsweise zuerst nach dem Auftrag suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen einer neuen Zahlungsweise finden Sie unter „Neue Zahlungsweisen hinzufügen“ auf Seite 118.

Zahlungsdetails anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Zahlungsdetails für einen Kundenauftrag anzeigen, z. B. Gebühren, Rückerstattungen und Zahlungsweisen. Damit Sie Zahlungsdetails für einen Auftrag anzeigen können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Wählen Sie zum Anzeigen der Zahlungsdetails über "Tasks" > "Sonstige Tasks" die Option "Zahlungsdetails anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Zahlungsanfrage" geöffnet.

Anmerkung: Sie können die Zahlungsdetails eines Auftrags nicht anzeigen, wenn der Auftrag zurückgestellt wurde und die Nachricht angezeigt wird, dass keine Zahlungsdetails aufgezeichnet wurden.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen der Zahlungsdetails finden Sie unter „Zahlungsdetails anzeigen“ auf Seite 120.

Gebühren hinzufügen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Gebühren hinzufügen/ändern" enthält Informationen zu den vorhandenen Gebühren und ermöglicht es Ihnen, eine vorhandene Gebühr zu ändern oder eine neue Gebühr hinzuzufügen.

Im Anzeigebereich "Gebühren ändern" werden die Gebührenkategorie, die Gebührenbezeichnung und der Gebührenbetrag angezeigt.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie eine neue Gebühr hinzufügen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Gebühr hinzufügen". Wählen Sie die Kategorie in der Dropdown-Liste "Gebührenkategorie" aus. Wählen Sie die Bezeichnung für die Gebühr in der Dropdown-Liste "Gebührenbezeichnung" aus. Geben Sie in die Spalte "Gebührenbetrag" den entsprechenden Betrag für die Gebühr ein.
2. Geben Sie im Anzeigebereich "Hinweise" zusätzliche Informationen ein, falls zutreffend.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Informationen zu Retouren und Umtausche anfragen Informationen zu diesem Vorgang

Kunden fragen möglicherweise Retouren, Umtausche und Rückerstattungen für einen Auftrag ab.

Vorgehensweise

Informationen zum Abfragen von Retouren und Umtausche finden Sie unter „Informationen zu Retouren und Umtausche anfragen“ auf Seite 120.

Artikel neu konfigurieren **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können Paketartikel neu konfigurieren. Wenn der Kunde z. B. einen Computer bestellt hat und die Prozessorkonfiguration ändern möchte, können Sie mit dieser Task die erforderlichen Konfigurationen ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum erneuten Konfigurieren von Paketartikeln finden Sie unter „Artikel neu konfigurieren“ auf Seite 121.

Kudentasks ausführen

Konsumentenkunden erstellen **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können Konsumentenkunden erstellen, verwalten und anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Konsumentenkunden finden Sie unter „Konsumentenkunden erstellen“ auf Seite 122.

Geschäftskunden erstellen **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können Geschäftskunden erstellen, verwalten und anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Geschäftskunden finden Sie unter „Geschäftskunden erstellen“ auf Seite 124.

Geschäftskundenkontakte erstellen **Informationen zu diesem Vorgang**

Sie können Geschäftskundenkontakte erstellen. Sie können auf diese Funktionen über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen zugreifen.

Anmerkung: Nach dem Erstellen eines Kontakts wird der Editor (falls der dem Kontakt zugeordnete Kunde einen Editor geöffnet hat) geschlossen und die Anzeige mit den Kundendetails erneut geöffnet, sodass die Aktualisierung sofort sichtbar wird.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Geschäftskundenkontakten finden Sie unter „Geschäftskundenkontakte erstellen“ auf Seite 126.

Konsumentenkundenkontakte ändern Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Sie können Kontakthinweise anzeigen und hinzufügen, indem Sie in der Anzeige "Kontaktdetails" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen" klicken.

So ändern Sie einen Konsumentenkundenkontakt

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Konsumentendetails" zu "Tasks" > "Kunde" und wählen Sie die Option "Kontaktinformationen verwalten" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kontaktinformationen verwalten" geöffnet.
 - Im Anzeigebereich "Kundenkonto" können Sie den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse, die Jobbezeichnung und die Abteilung des Kunden ändern.
 - Im Anzeigebereich "Webbenutzer" haben Sie die Möglichkeit, die Ländereinstellung und den Status des Kunden zu ändern.

Anmerkung: Das Feld "Anmeldung" ist inaktiviert, wenn zuvor eine Anmelde-ID bereitgestellt wurde.
 - Im Anzeigebereich "Kundenkontaktinformationen" können Sie die Telefon- und Faxnummern, unter denen der Kontakt tagsüber und abends erreichbar ist, und die Mobiltelefonnummer des Kunden ändern.
 - Im Anzeigebereich "Persönliche Daten" können Sie das Geburtsdatum, das Geburtsdatum des Ehepartners sowie das Datum für den Hochzeitstag des Kunden ändern. Klicken Sie zum Auswählen eines Datums auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie dann den Monat, das Jahr und den Tag aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um die Änderungen zu speichern.

Geschäftskundenkontakte verwalten

Anmerkung: Sie können Kontakthinweise anzeigen und hinzufügen, indem Sie in der Anzeige "Kontaktdetails" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen" klicken.

Sie können zusätzliche Geschäftskundenkontakte erstellen sowie vorhandene Geschäftskundenkontakte ändern und löschen. Sie können auf diese Tasks über die Anzeige "Geschäftskundendetails" und alle geschäftskundenbezogenen Anzeigen zugreifen.

Anmerkung: Nach dem Erstellen eines Kontakts wird der Editor (falls der dem Kontakt zugeordnete Kunde einen Editor geöffnet hat) geschlossen und die Anzeige mit den Kundendetails erneut geöffnet, sodass die Aktualisierung sofort sichtbar wird.

Wenn Sie einen Kontakt auswählen und in der Anzeige "Geschäftskundendetails" auf den Hyperlink "Kontaktdetails anzeigen" klicken, wird die Anzeige mit den Kontaktdetails angezeigt, die den ausgewählten Kontakt betrifft.

Benutzerkennwort zurücksetzen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können das Kennwort eines Benutzers zurücksetzen, wenn dem Datensatz des Benutzers eine Benutzer-ID zugeordnet ist.

Vorgehensweise

Informationen zum Zurücksetzen von Benutzerkennwörtern finden Sie unter „Benutzerkennwort zurücksetzen“ auf Seite 130.

Geschäftskundeninformationen verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Geschäftskundeninformationen verwalten.

Vorgehensweise

Informationen zum Verwalten von Geschäftskundeninformationen finden Sie unter „Geschäftskundeninformationen verwalten“ auf Seite 130.

Kundenadressen verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Sie können mehrere Adressen für einzelne Kunden definieren. Damit Sie Kundenadressen verwalten können, müssen Sie zuerst nach einem Kunden suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Verwalten von Kundenadressen finden Sie unter „Kundenadressen verwalten“ auf Seite 131.

Kundenzahlungsweisen verwalten Informationen zu diesem Vorgang

Sie können für einen Kunden mehrere Zahlungsweisen auf Basis der Konfiguration definieren. Damit Sie Kundenzahlungsweisen verwalten können, müssen Sie zuerst nach dem entsprechenden Kunden suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Verwalten von Kundenzahlungsweisen finden Sie unter „Kundenzahlungsweisen verwalten“ auf Seite 132.

Kunden zu einem Team zuweisen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Team zuweisen. Ein Supervisor kann einen Kunden seines Teams zu einem seiner Unterteams zuweisen. Damit Sie einen Kunden zu einem Team zuweisen können, müssen Sie zuerst nach einem Kunden suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zuweisen von Kunden zu einem Team finden Sie unter „Kunden zu einem Team zuweisen“ auf Seite 132.

Kundenbenutzerzuweisung Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Benutzer zuweisen. Ein Supervisor kann einen Kunden seines Teams zu einem beliebigen Benutzer seines Unterteams zuweisen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zuweisen von Kunden zu Benutzern finden Sie unter „Kundenbenutzerzuweisung“ auf Seite 133.

Kundenselbstzuweisungen Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Kunde erstellt wurde, können Sie ihn zu einem Benutzer zuweisen. Ein Benutzer kann sich einen Kunden nur dann selbst zuweisen, wenn dem Benutzer die Berechtigungen für den Zugriff auf den Kundendatensatz zugewiesen sind.

Vorgehensweise

Informationen zum Zuweisen von Kunden zu Benutzern finden Sie unter „Kundenselbstzuweisungen“ auf Seite 134.

Kontoaktivität anzeigen

Sie können die Kontoaktivität von Sterling Multi-Channel Selling anzeigen.

Kundenhinweise und Kontakthinweise anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können zu einem Kunden oder Kontakt zusätzliche Hinweise eingeben. Sie können z. B. einen Hinweis hinzufügen, dass ein Kunde nur am Dienstag und Donnerstag zu erreichen ist.

So zeigen Sie die einen Kunden oder Kontakt betreffenden Hinweise an

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Detailanzeige für den Kunden oder Kontakt im Anzeigebereich "Wichtige Hinweise" auf den Hyperlink "Hinweise anzeigen/hinzufügen". In der Anzeige "Kundenhinweise" für einen Kunden werden alle Hinweise aufgeführt, die dem Kunden zugeordnet sind. In der Anzeige "Kundenhinweise" für einen Kontakt werden alle Hinweise aufgeführt, die dem Kontakt zugeordnet sind.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Hinweistyp filtern" einen Hinweistyp aus, um die diesen Hinweistyp betreffenden Hinweise anzuzeigen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nach Kontaktmethode filtern" eine Kontaktmethode aus, um die diese Kontaktmethode betreffenden Hinweise anzuzeigen. Wählen Sie z. B. zum Anzeigen der Hinweise, die den Anruf eines Kunden betreffen, die Option "Telefon" als Kontaktmethode aus.
4. Im Anzeigebereich "Einschließen":
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Hinweise mit niedrigerer Priorität", um Hinweise mit niedrigerer Priorität einzubeziehen.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Einschließen: Interne Hinweise", um Hinweise einzubeziehen, die für die ausschließlich interne Ansicht markiert sind.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "System", um vom System generierte Hinweise anzuzeigen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzer", um manuell eingegebene Hinweise anzuzeigen.
5. Die Hinweise werden standardmäßig verkürzt und angezeigt.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Alle Hinweise einblenden", um alle in der Anzeige "Kundenhinweise" aufgeführten Hinweise einzublenden.
 - Klicken Sie auf den Hyperlink "Einblenden" neben einem verkürzten Hinweis, um diesen Hinweis einzublenden.

Kundenhinweise und Kontakthinweise hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

So fügen Sie einen zu einem Kunden oder Kontakt gehörenden Hinweis hinzu

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Anzeige "Kundenhinweise" in der Dropdown-Liste den entsprechenden Hinweistyp aus, falls zutreffend.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Kontaktmethode" die entsprechende Kontaktmethode aus, falls zutreffend.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität als Hoch markieren", wenn der Hinweis eine hohe Priorität besitzt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur für internen Benutzer", um den Hinweis für die rein interne Anzeige zu markieren.
5. Geben Sie die Kontaktdetails ein, z. B. die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden.
6. Geben Sie den Text des Hinweises im bereitgestellten Platz ein.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinweis hinzufügen". Der Hinweis wird für den Kunden oder Kontakt hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Schließen".

Benutzerverwaltungstasks ausführen

Benutzer verwalten

Ein Benutzer ist ein Mitarbeiter der Unternehmensorganisation, der sich bei den Sterling-Anwendungen anmelden kann.

Ein Servicemitarbeiter (CSR) kann Benutzer erstellen und verwalten. Ein CSR-Lead muss möglicherweise einen zusätzlichen CSR-Benutzer innerhalb der Organisation erstellen.

Benutzer erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Mit den erforderlichen Berechtigungen können Sie Benutzer für beliebige Unternehmen erstellen, auf die Sie zugreifen können.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Benutzern finden Sie unter „Benutzer erstellen“ auf Seite 136.

Benutzer ändern Informationen zu diesem Vorgang

Suchen Sie zum Ändern der Informationen eines vorhandenen Benutzers nach dem Benutzer, dessen Informationen Sie aktualisieren möchten und ändern Sie die Informationen des Benutzers in der Anzeige "Benutzer ändern".

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Benutzern finden Sie unter „Benutzer ändern“ auf Seite 137.

Benutzerteams verwalten

Ein Benutzerteam besteht aus einem Verbund von Benutzern, die gemeinsame Anforderungen an den Daten- und Benutzerschnittstellenzugriff haben. Benutzerteams können auf bestimmte Dokumenttypen, Unternehmen, Versandknoten, Kunden und Anzeigen der Benutzerschnittstellen zugreifen.

Ein Servicemitarbeiter (CSR) kann Benutzerteams erstellen und verwalten.

Es wird ein Team erstellt, damit bestimmte CSR-Benutzer verschiedenen Kunden zugeordnet werden können. Dadurch können Kunden die Beziehungen mit bestimmten Servicemitarbeitern pflegen und einen besseren Kundendienst erhalten.

Benutzerteam erstellen Informationen zu diesem Vorgang

So erstellen Sie ein Benutzerteam

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie über die Anzeige "Schnellzugriff" zu "Tasks" > "Benutzerverwaltung" und wählen Sie die Option "Benutzerteam erstellen" aus. Die Anzeige "Benutzerteam erstellen" wird geöffnet.
2. Stellen Sie die folgenden Informationen im Anzeigebereich "Teaminformationen" bereit:
 - Geben Sie im Feld "Team-ID" eine ID für das Benutzerteam ein.
 - Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Kurzbeschreibung des Benutzerteams ein.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Übergeordnet" das übergeordnete Team für dieses Benutzerteam aus.
Alle für das übergeordnete Team definierten Datensicherheitsberechtigungen werden vom Benutzerteam übernommen, ausgenommen die Kundenzugriffsberechtigungen, die Sie gemäß der nachfolgenden Beschreibung definieren können.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Organisation" das Unternehmen aus, dem Sie das Benutzerteam zuordnen möchten.

Anmerkung: Das Feld "Organisation" wird nur angezeigt, wenn der Benutzer auf mehrere Kundenhauptorganisationen Zugriff hat.

- Wählen Sie den entsprechenden Kundenzugriffsmodus aus.
 - Wenn Sie "Alle Kunden" auswählen, kann das Benutzerteam alle Kunden anzeigen und verwalten. Fahren Sie mit Schritt 5 fort.
 - Wenn Sie "Zugewiesener Kunde" auswählen, müssen Sie dem Benutzerteam Kunden zuweisen, wie in Schritt 3 und 4 beschrieben wird.
 - Wenn Sie "Benutzer-Kunden-Zuweisung erforderlich" auswählen, müssen Sie dem Team Kunden zuweisen, damit Benutzern dieses Teams zukünftig Kunden zugewiesen werden können. Wenn Benutzern dieses Teams Kunden zugewiesen werden, können nur diese Benutzer und Supervisor auf die Daten des Kunden zugreifen.
- 3. Suchen Sie wie folgt im Anzeigebereich "Vorhandenen Kunden suchen" nach Kunden:
 - a. Wählen Sie eine Kundenorganisation in der Dropdown-Liste "Kundenorganisation" aus, um nach Kunden zu suchen, die zur ausgewählten Kundenorganisation gehören.

Anmerkung: Die Dropdown-Liste "Kundenorganisation" wird nur angezeigt, wenn der Benutzer auf mehrere Kundenhauptorganisationen Zugriff hat.
 - b. Suchen Sie nach Kunden, die dem Benutzerteam zugewiesen werden sollen. Sie können nach Geschäftskunden oder Konsumentenkunden suchen. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen". Die Ergebnisse werden im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" angezeigt.
- 4. Weisen Sie dem Benutzerteam wie folgt Kunden zu:
 - a. Wählen Sie im Anzeigebereich "Ergebnisse der Kundensuche" einen Kunden aus, den Sie dem Benutzerteam zuweisen möchten.
 - b. Wählen Sie im Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" entweder die Option "Firmenzuweisungen" oder "Konsumentenzuweisungen" aus.
 - c. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zuweisen". Der Name des Kunden wird in den Anzeigebereich "Zugewiesener Kunde" verschoben.

Wiederholen Sie diesen Schritt, um dem Team weitere Kunden zuzuweisen.
- 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestätigen", um Ihre Änderungen zu speichern.

Benutzerteam verwalten

Informationen zu diesem Vorgang

Suchen Sie zum Verwalten eines Benutzerteams nach dem Team, dessen Informationen Sie aktualisieren möchten und ändern Sie die Informationen des Teams in der Anzeige "Teamverwaltung".

Vorgehensweise

Informationen zum Verwalten von Benutzerteams finden Sie unter „Benutzerteam verwalten“ auf Seite 139.

Retourenauftragstasks ausführen

Retourenauftrag erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte möglicherweise gekaufte Artikel zurückgeben oder umtauschen.

In diesem Abschnitt werden nur die IBM Sterling Store-Funktionen zum Erstellen eines Retourenauftrags beschrieben.

IBM Sterling Store bietet die Möglichkeit, einen Artikel für einen Retourenauftrag einzuscannen.

Wählen Sie zum Scannen eines Artikels für eine Retoure die Registerkarte "Nach Auftrag" aus. Das Feld "Artikel-ID" wird angezeigt. Wenn Sie den Artikel scannen, wird die Artikel-ID im Feld "Artikel-ID" angezeigt. Wenn sich der eingescannte Artikel nicht im Auftrag befindet, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass die Artikel-ID nicht gefunden wurde.

Ein von Ihnen gescannter Artikel wird automatisch als "Verfügbar" markiert. Retouren ohne Eingang und Retouren nach "Zusätzlicher Artikel" (Artikel, die der Kunde versehentlich erhalten hat) werden vom System ebenfalls als "Verfügbar" eingestuft.

Wenn Sie einen Artikel nicht scannen, enthält das Retourenfenster die Kontrollkästchen "Verfügbare Artikel" und "Alle ausgewählten Artikel sind verfügbar".

Sie können außerdem angeben, ob die Artikel von dem Kunden, der diese ursprünglich gekauft hat oder von einem Geschenkkempfänger zurückgegeben werden.

Anmerkung: Retouren ohne Eingang und Retouren nach "Zusätzlicher Artikel" werden als "Verfügbar" betrachtet.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen eines Retourenauftrags finden Sie unter „Retourenauftrag erstellen“ auf Seite 140.

Retourengründe hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie für einen Kunden eine Retoure ausführen, müssen Sie einen Retourengrund eingeben. Sie können für die verfügbaren Artikel Dispositionshinweise eingeben.

Geben Sie für Artikel, die in der Anzeige "Positionsauswahl" als verfügbar markiert sind, den Retourendispositionscode in der Anzeige "Retourengrund" in die Dropdown-Liste ein. Ihr Unternehmen verfügt möglicherweise über DispositionsCodes wie "Zur Reparatur eingesandt", "Ausgemustert", "Wieder eingelagert" und weitere.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen eines Retourengrunds finden Sie unter „Retourengründe hinzufügen“ auf Seite 141.

Kunden identifizieren Informationen zu diesem Vorgang

In der Anzeige "Kundenidentifizierung" können Sie nach vorhandenen Kunden suchen und einen neuen Geschäftskunden oder Konsumentenkunden erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Identifizieren von Kunden finden Sie unter „Kunden identifizieren“ auf Seite 143.

Artikel zu einem Umtausch hinzufügen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Kunde Artikel umtauschen möchte, die zurückgegeben werden, müssen Sie für den entsprechenden Retourenauftrag einen Umtauschauftrag erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Hinzufügen von Artikeln zu einem Umtausch finden Sie unter „Artikel zu einem Umtausch hinzufügen“ auf Seite 143.

Retouren- und Umtauschführungsoptionen anzeigen oder ändern

Über die Anzeige "Umtauschführungsoptionen" können Sie die Ausführungsmethode für den Umtauschauftrag sowie die Versand-/Lieferadressen und die Abholorte ändern. Wenn Kundeninformationen fehlen, wird die Anzeige "Kundeninformationen" geöffnet.

Weitere Informationen zum Ändern der Ausführungsmethode finden Sie unter „Ausführungsoptionen ändern“ auf Seite 87.

Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zurückgeben der Ausführungsübersicht mithilfe des Anzeigebereichs "Versand" finden Sie unter „Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster“ auf Seite 144.

Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zurückgeben der Ausführungsübersicht mithilfe des Anzeigebereichs "Abholung" finden Sie unter „Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster“ auf Seite 145.

Diese Artikel behalten – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Details der Artikel anzeigen, die der Kunde behalten kann.

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Bitte behalten Sie diese Artikel mit unserer Empfehlung" können Sie die Details der Artikel anzeigen, z. B. die Artikel-ID, die Beschreibung, die Menge und den Stückpreis.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
2. Klicken Sie auf "In Versand ändern", um den Artikel zurückzusenden. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retourenversandübersicht" verschoben.
3. Klicken Sie auf "In Abholung ändern", damit der Artikel abgeholt wird. Der ausgewählte Artikel wird in den Anzeigebereich "Retoure Abholungsübersicht" verschoben.
 - Wenn Auftragspositionen geliefert werden und die neu hinzugefügten Positionen einen neuen oder geänderten Termin erfordern, wird die Anzeige "Servicetermin ändern" aufgerufen.
 - Wenn der Auftrag vorhandene Servicetermine enthält, die durch das Hinzufügen von Positionen nicht betroffen sind, wird die Anzeige "Serviceausführungsübersicht" angezeigt.

Anmerkung: Die Schaltflächen "In Abholung ändern" oder "In Versand ändern" werden nur angezeigt, wenn der Artikel die Retourenmethoden "Abholung" oder "Versand" unterstützt.

Umtauschdurchführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Durchführungsmethode "Versand" anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Umtauschdurchführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"“ auf Seite 146.

Umtauschdurchführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Durchführungsmethode "Abholung" anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Umtauschdurchführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"“ auf Seite 147.

Zahlungsübersicht anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Zahlungsdetails zu Retouren- und Umtauschaufträgen in der Anzeige "Zahlungsübersicht" aufführen und ändern.

Folgende Funktionen werden angewendet:

- Wenn nicht verfügbare Artikel in einem Warenlager empfangen werden, wird ein Wareneingang gestartet, damit der Kunden eine Rückerstattung erhält.
- Wenn Artikel verfügbar sind, erhalten Artikel, die abgeholt oder versandt werden sollen, vom System den Status "Freigegeben".

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen oder Ändern der Zahlungsübersicht finden Sie unter „Zahlungsübersicht anzeigen oder ändern“ auf Seite 149.

Retourenadresse ändern Informationen zu diesem Vorgang

Wenn der Kunde die Adresse für einen Retourenauftrag ändern möchte, müssen Sie nach dem Retourenauftrag suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Retourenadressen finden Sie unter „Retourenadresse ändern“ auf Seite 150.

Serviceausführungsübersicht anzeigen oder ändern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Übersicht über alle Termine anzeigen, die den Retourenauftrag und den entsprechenden Umtauschtauftrag betreffen, falls zutreffend. Im Anzeigebereich "Terminvereinbarung" werden die Terminnummer, der aktuelle Termin, sofern vereinbart, und die auf den Service angewendeten Servicegebühren angezeigt.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen oder Ändern der Serviceausführungsübersicht finden Sie unter „Serviceausführungsübersicht anzeigen oder ändern“ auf Seite 151.

Rückerstattung ausstellen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde ruft möglicherweise an, um anzufragen, warum er für bereits zurückgegebene Artikel noch keine Rückerstattung erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie sofort eine Rückerstattung für die Artikel ausstellen. Mithilfe der Task "Rückerstattung jetzt ausstellen" können Sie sofort eine Rückerstattung für den Kunden ausstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ausstellen einer Rückerstattung finden Sie unter „Rückerstattung ausstellen“ auf Seite 152.

Servicetermine ändern Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise den Servicetermin für einen Retourenauftrag ändern. Damit Sie den Servicetermin ändern können, müssen Sie zuerst nach dem Retourenauftrag suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern von Serviceterminen finden Sie unter „Servicetermine ändern“ auf Seite 98.

Zusätzliche Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er zusätzliche Artikel erhalten hat. In solchen Fällen können die zusätzlichen Artikel entweder zurückgegeben werden

oder Sie gestatten es dem Kunden, die zusätzlichen Artikel zu behalten. Damit Sie zusätzliche Artikel melden können, müssen Sie zuerst nach dem Auftrag suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Melden zusätzlicher Artikel finden Sie unter „Zusätzliche Artikel melden“ auf Seite 154.

Falsche Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er bestellte Artikel nicht erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie die bestellten Artikel möglicherweise erneut versenden und auch einen Retourenauftrag für die falsch gelieferten Artikel erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Melden falscher Artikel finden Sie unter „Falsche Artikel melden“ auf Seite 155.

Unerwartete Artikel melden Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich kann ein Kunde melden, dass er zwar keine Artikel bestellt, aber dennoch Artikel erhalten hat. In solchen Fällen müssen Sie möglicherweise erst einen Kunden und dann eine Retoure für die falsch versandten Artikel erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Melden unerwarteter Artikel finden Sie unter „Unerwartete Artikel melden“ auf Seite 157.

Retourenauftrag stornieren Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte einige Artikel oder einen gesamten Retourenauftrag stornieren. Möglicherweise möchte der Kunde auch den Umtauschtauftrag für den entsprechenden Retourenauftrag stornieren.

Vorgehensweise

Informationen zum Stornieren eines Retourenauftrags finden Sie unter „Retourenauftrag stornieren“ auf Seite 158.

Umtauschtauftrag erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde möchte möglicherweise für die Artikel, die zurückgegeben werden, Umtauschartikel erstellen. In diese Situationen müssen Sie für den entsprechenden Retourenauftrag einen Umtauschtauftrag erstellen.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Umtauschaufträgen finden Sie unter „Umtauschtauftrag erstellen“ auf Seite 159.

Retourenmethode ändern Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich möchte ein Kunde möglicherweise die Ausführungsmethode für einen Retourenauftrag ändern.

Vorgehensweise

Informationen zum Ändern der Retourenmethode finden Sie unter „Retourenmethode ändern“ auf Seite 159.

Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen der Retourenausführungsmethode mithilfe des Anzeigebereichs "Versand" finden Sie unter „Retourenausführungsmethode: Versand – Fenster“ auf Seite 144.

Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Retourenausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zurückgeben der Ausführungsübersicht mithilfe des Anzeigebereichs "Abholung" finden Sie unter „Retourenausführungsmethode: Abholung – Fenster“ auf Seite 145.

Diese Artikel behalten – Fenster Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Details der Artikel anzeigen, die der Kunde behalten kann.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen der Details von Artikeln, die der Kunde behalten kann, finden Sie unter „Diese Artikel behalten – Fenster“ auf Seite 146.

Umtauschführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Versand" anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Umtauschführungsmethode – Anzeigebereich "Versand"“ auf Seite 146.

Umtauschführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"

Sie können die Ausführungsübersicht für die Ausführungsmethode "Abholung" anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Umtauschführungsmethode – Anzeigebereich "Abholung"“ auf Seite 147.

Drucktasks für Aufträge ausführen

Übersicht über das Drucken von Aufträgen

Ein Kunde besucht möglicherweise ein Geschäft, um einen Auftrag zu erteilen oder Änderungen an einem vorhandenen Auftrag vorzunehmen, wodurch sich Änderungen hinsichtlich der Zahlung ergeben können. In solchen Fällen müssen Sie dem Kunden einen Auftragszettel über die Transaktion ausstellen.

Auftragserstellungs- oder Übersichtszettel drucken

Bei jeder Bestätigung eines Auftragsentwurfs müssen Sie dem Kunden einen Auftragskassenbeleg ausstellen, der einen Snapshot des Auftrags enthält. Normalerweise zeigt der Snapshot die Auftragspositionen und Zahlungsdetails an.

Wenn Sie einen Auftragsentwurf bestätigen, wird der Auftragskassenbeleg automatisch gedruckt. Sie können auch unter "Auftrag" die Task "Auftrag drucken" auswählen, um den Auftragskassenbeleg zu drucken. Dieser Beleg stellt die Übersichtsinformationen des Auftrags bereit.

Der Auftrag kann auch durch Auswählen der verwandten Task "Auftrag drucken" in der Anzeige "Auftragsübersicht" gedruckt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zahlungsoptionen finden Sie unter *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Auftragsänderungszettel drucken

Sobald Sie Änderungen an einem vorhandenen Auftrag vornehmen, wird auf Basis der in IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store konfigurierten Druckoptionen ein Auftragsänderungszettel erstellt. Ein Auftragsänderungszettel kann z. B. automatisch oder auch nie gedruckt werden. Eine weitere Möglichkeit ist, dass der Benutzer zum Drucken des Auftragsänderungszettels aufgefordert wird. Zahlungsänderungen umfassen Folgendes: Auftragsstornierung, Gutschein hinzufügen, Auftragspositionsmenge erhöhen, Ausführungsoptionen ändern usw.

Retourenauftrags- und Umtauschauftragszettel drucken

Wenn ein Kunde einen Artikel in einem Geschäft zurückgibt, wird der Retourenauftragszettel gedruckt, der Zahlungsinformationen zu den zurückgegebenen Artikeln bereitstellt. Wenn der Kunde einen Umtausch der Artikel anfordert, wird ein Umtauschauftragszettel gedruckt, der Zahlungsinformationen zum Umtauschauftrag bereitstellt.

Retourenauftrag ohne Umtauschauftragszettel drucken

Wenn die Bearbeitung einer Zahlung außerhalb von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store erfolgt, wird die Anzeige "Retourenauftragsbestätigung" angezeigt.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Drucken und schließen", um Hinweise für den Auftrag zu speichern, den Auftrag zu drucken und die Registerkarte "Auftrag" zu schließen.
- Klicken Sie zum Stornieren eines Auftrags auf die Schaltfläche "Auftrag stornieren".

Retourenauftrag mit Umtauschauftragszettel drucken

Wenn die Bearbeitung einer Zahlung außerhalb von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store erfolgt, wird die Anzeige "Retourenauftragsbestätigung" angezeigt.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Drucken und schließen", um Hinweise für den Auftrag zu speichern, den Auftrag zu drucken und die Registerkarte "Auftrag" zu schließen.
- Klicken Sie zum Stornieren eines Auftrags auf die Schaltfläche "Auftrag stornieren".

Tasks für das Alert- und Warteschlangenmanagement

Übersicht über das Alert- und Warteschlangenmanagement

Mithilfe der Tasks für das Alert-Management können Sie Alerts erstellen, auflösen und zuweisen. Normalerweise werden Alerts entweder vom System ausgelöst oder von Ihnen erstellt. Bei der Terminierung eines Auftrags kann das System z. B. auf eine vordefinierte Fehlerbedingung wie "Bestand nicht gefunden" treffen. In solchen Fällen werden Alerts für einen Auftrag erstellt und der entsprechenden Warteschlange zugewiesen, um sicherzustellen, dass die Alerts aufgelöst werden. Gleichermaßen können Sie Alerts auch erstellen und sie einer Warteschlange zuweisen. Die Task für das Alert- und Warteschlangenmanagement stellt auch einen Bericht für die Alertstatistik bereit. Dieser Bericht bietet Einsicht in Alerts, die einem bestimmten Benutzer oder einer bestimmten Warteschlange zugewiesen sind.

Alerts erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können im System neue Alerts erstellen und Hinweise für zukünftige Verweise protokollieren.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Alerts finden Sie unter „Alerts erstellen“ auf Seite 164.

Benutzer suchen

Informationen zu diesem Vorgang

So suchen Sie nach einem Benutzer

Vorgehensweise

1. Geben Sie im Feld "Benutzer-ID enthält" oder "Benutzername enthält" die entsprechenden Informationen ein.
2. Klicken Sie auf "Benutzer suchen". Daraufhin wird eine Liste der Benutzer angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.
3. Doppelklicken Sie auf die ID des entsprechenden Benutzers.

Alertinformationen anzeigen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Liste der für Folgeaktionen fälligen Alerts, aller offenen Alerts, die nach Alerttyp kategorisiert sind und aller vom aktuellen Benutzer abonnierten Warteschlangen anzeigen.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen einer Alertliste finden Sie unter „Alertinformationen anzeigen“ auf Seite 165.

Alerts suchen

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich müssen Sie möglicherweise nach bereits erstellten Alerts suchen.

Vorgehensweise

Informationen zum Suchen von Alerts finden Sie unter „Alerts suchen“ auf Seite 166.

Alertdetails anzeigen

Sie können die Details von Alerts anzeigen, die Ihren Suchkriterien entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter „Alertdetails anzeigen“ auf Seite 166.

Benutzer über zugewiesene Alerts benachrichtigen

Sie können über offene Alerts benachrichtigt werden, die Ihnen oder den Warteschlangen zugewiesen sind, für die Sie registriert wurden.

Benutzer werden über zugewiesene Alerts mithilfe einer der folgenden Methoden benachrichtigt:

- Die Anzahl offener Alerts wird in der CSR-Nachrichtenanzeige als Symbol **Alerts** angezeigt. Klicken Sie auf die Anzahl offener Alerts.
 - Die Anzahl der offenen Alerts wird angezeigt, die dem aktuellen Benutzer zugeordnet sind, sofern diese für den Benutzer konfiguriert sind.
 - Die Anzahl von Alerts mit der Priorität 1 wird angezeigt, wenn die Anzeige von Alerts für Warteschlangen konfiguriert ist, für die der aktuelle Benutzer registriert ist.

Anmerkung: Die Zahl neben dem Symbol **Alerts** wird regelmäßig auf Grundlage der konfigurierten Sendeaufrufzeit aktualisiert.

Wenn Sie auf die Anzahl offener Alerts klicken, wird die Anzeige "Alertdetails anzeigen" angezeigt, sofern nur ein Alert geöffnet ist. Andernfalls wird die Anzeige für die Alertsuche und Alertliste angezeigt.

- Auf Basis der Konfiguration der Sendeaufrufzeit wird ein Fenster mit einem Signalton geöffnet. Im Popup-Fenster wird ein Hyperlink angezeigt:
 - Die Anzahl der offenen Alerts, die dem aktuellen Benutzer zugeordnet sind, sofern diese für Benutzer konfiguriert wurden. Wenn dem aktuellen Benutzer keine offenen Alerts zugewiesen sind, werden die Nachbearbeitungsalerts angezeigt, die dem Benutzer zugewiesen sind.
 - Die Anzahl der Alerts mit Priorität 1, die zur Warteschlange hinzugefügt wurden, für die der aktuelle Benutzer registriert ist, wenn die Anzeige von Alerts für Warteschlangen konfiguriert wurde.
 - Aktivieren Sie das Kästchen "Nicht benachrichtigen", wenn keine Alertbenachrichtigungen angezeigt werden sollen.

Anmerkung: Das Kontrollkästchen "Nicht benachrichtigen" wird nur für Benutzer mit den erforderlichen Berechtigungen angezeigt.

Alerts zu Benutzern zuweisen

Informationen zu diesem Vorgang

Gelegentlich muss eine Alert-Task von einem bestimmten Benutzer bearbeitet werden. Für einige Alerts ist z. B. möglicherweise ein CSR-Lead für die

Ausführung der notwendigen Aktion erforderlich. In solchen Fällen können Sie die Alerts einem bestimmten Benutzer zuweisen.

Vorgehensweise

Informationen zum Zuweisen von Alerts zu Benutzern finden Sie unter „Alerts zu Benutzern zuweisen“ auf Seite 168.

Alerts in Warteschlangen verschieben Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen bestimmten Alert in eine andere Warteschlange verschieben.

Vorgehensweise

Informationen zum Verschieben von Alerts in eine Warteschlange finden Sie unter „Alerts in Warteschlangen verschieben“ auf Seite 168.

Nächsten Alert anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

In dieser Task werden alle offenen Alerts berücksichtigt, die keinem Benutzer zugeordnet sind. Diese Alerts werden einem Benutzer wie folgt auf Basis der Alertpriorität zugeordnet:

- Ein Alert mit höchster Priorität wird zuerst berücksichtigt.
- Ein Alert mit dem frühesten Nachbearbeitungsdatum wird als nächstes berücksichtigt.
- Als nächstes wird ein Alert mit frühester Erstellungszeit betrachtet.

Vorgehensweise

Informationen zum Anzeigen des nächsten Alerts finden Sie unter „Nächsten Alert anzeigen“ auf Seite 169.

Alerts auflösen

Unterschiedliche Alerttypen können auf verschiedene Art und Weise aufgelöst werden. Einige Alerts können einfach durch Schließen des Alerts aufgelöst werden. Einige Alerts, z. B. FTC-Benachrichtigungsalerts, müssen mithilfe anderer Methoden aufgelöst werden.

FTC-Benachrichtigungsalerts

Die Anzeige mit den FTC-Alertdetails wird verwendet, wenn Sie sich an einen Kunden wenden, um ihn über eine Verzögerung zu informieren, oder wenn sich ein Kunde in Erwiderung auf die Benachrichtigung über eine Verzögerung an das Call-Center wendet. Auf jeden Fall dürfen diese Alerts nicht ohne Zustimmung des Kunden aufgelöst werden.

Es gibt zwei Möglichkeiten zum Auflösen einer FTC-Benachrichtigung:

- Die Verzögerung für jede Position akzeptieren.
- Die verzögerten Positionen stornieren.

Einzelne Alerts auflösen Informationen zu diesem Vorgang

So lösen Sie einen einzelnen Alert auf

Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Alert. Die Anzeige "Alertdetails" wird geöffnet.
2. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Verspätung akzeptieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird angezeigt.
3. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
4. Wenn der Kunde für eine der Positionen einer Verspätung nicht zustimmt, wählen Sie die Positionen aus, deren Verspätung nicht akzeptiert wird und klicken Sie dann auf "Positionen stornieren". Das Popup-Fenster "Hinweise" wird angezeigt.
5. Geben Sie die entsprechenden Hinweise ein und klicken Sie auf "OK". Die Anzeige "Alertdetails" wird aktualisiert.
6. Wenn weitere Positionen aufgelöst werden müssen, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für die entsprechenden Positionen, bis alle Positionen aufgelöst sind. Nachdem alle Positionen aufgelöst sind, wird der Alert ebenfalls aufgelöst und automatisch geschlossen.

Mehrere Alerts auflösen Informationen zu diesem Vorgang

Wenn für einen Auftrag gleichzeitig mehrere FTC-Benachrichtigungsalerts geöffnet sind, werden in der Anzeige "Alertdetails" etwas andere Informationen angezeigt.

Vorgehensweise

Informationen zum Auflösen mehrerer Alerts finden Sie unter „Mehrere Alerts auflösen“ auf Seite 170.

Preisvergleich – Alerts Informationen zu diesem Vorgang

Die Anzeige "Preisvergleich: Alertdetails" wird verwendet, wenn sich ein Kunde mit der Information an das Call-Center wendet, dass ein anderer Einzelhändler dieselben Artikel wie im Auftrag zu einem niedrigeren Preis verkauft. In solchen Fällen können Sie die Forderungen des Kunden untersuchen und einen Preisvergleich für die Artikel ausführen, sofern erforderlich. Wenn der Benutzer nicht über die Berechtigungen zum Genehmigen des Preisvergleichs verfügt, wird ein Alert erstellt, der von einem Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen genehmigt/abgelehnt werden kann.

Vorgehensweise

Informationen zum Preisvergleich bei Alerts finden Sie unter „Preisvergleich – Alerts“ auf Seite 171.

Alerts schließen Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Alerts schließen, die aufgelöst wurden oder nicht länger gültig sind.

Vorgehensweise

Informationen zum Schließen von Alerts finden Sie unter „Alerts schließen“ auf Seite 171.

Ankündigungstasks ausführen

Übersicht über Ankündigungen

Mithilfe der Task "Ankündigung" können Benutzer Nachrichten und andere hilfreiche Informationen bezüglich anderer Benutzer bereitstellen. Ankündigungen können für bestimmte Benutzergruppen erstellt werden. Benutzer, die zu einer Benutzergruppe mit der erforderlichen Berechtigung gehören, können Ankündigungen erstellen, anzeigen und stornieren.

Ankündigung erstellen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe der Task "Ankündigung" können Sie eine Ankündigung erstellen. Nachdem eine Ankündigung erstellt wurde, können Sie diese jedoch nicht ändern, dafür aber stornieren.

Vorgehensweise

Informationen zum Erstellen von Ankündigungen finden Sie unter „Ankündigung erstellen“ auf Seite 172.

Ankündigungen anzeigen und stornieren

In der Anzeige "Schnellzugriff" wird ein Anzeigebereich für Ankündigungen bereitgestellt. Die Ankündigungen können von Benutzern angezeigt werden, die zu einer Benutzergruppe gehören, die über die erforderliche Berechtigung verfügen. Der Anzeigebereich "Ankündigungen" zeigt den Betreff, eine Kurzbeschreibung, das Erstellungsdatum, das Ablaufdatum und den Hyperlink "Details anzeigen" für die Ankündigung an.

Wenn Sie auf den Hyperlink "Details anzeigen" der entsprechenden Ankündigung klicken, erscheint die Anzeige "Ankündigungsdetails". In dieser Anzeige werden dieselben Informationen angezeigt wie im Anzeigebereich "Ankündigungen". Beim Erstellen einer Ankündigung wird eine Website in der Anzeige "Ankündigungsdetails" angezeigt, wenn der Benutzer die URL dieser Website angegeben hat. Die Website kann auch im externen Browser angezeigt werden, indem Sie auf den Hyperlink "In Browser anzeigen" klicken.

Anmerkung: Im Anzeigebereich "Ankündigungen" können Sie bis zu 200 Zeichen der Beschreibung anzeigen. Wenn die Länge der Beschreibung diese 200 Zeichen überschreitet, kann die restliche Beschreibung in der Anzeige "Ankündigungsdetails" angezeigt werden.

Wenn Sie über die Berechtigung zum Stornieren einer Ankündigung verfügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ankündigung stornieren", um eine Ankündigung zu stornieren.

Benutzereinstellungen festlegen

Sie können Benutzereinstellungen konfigurieren, z. B. die Anzeige von Alertbenachrichtigungen, zusätzliche Hilfenachrichten, Tastaturkürzel, Kundennachrichtenanzeigen, Notizblock, die Position verwandter Tasks und CSR-Nachrichten-/Kundennachrichtenanzeigen.

Dokumentationsbibliothek anzeigen

Über die Produktdokumentationsbibliothek können alle Dokumentationssätze von IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store angezeigt werden. In

Abhängigkeit von der Konfiguration wird entweder die Onlinedokumentationsbibliothek oder die lokale Dokumentationsbibliothek angezeigt.

Berichtstasks ausführen

Berichte anzeigen Informationen zu diesem Vorgang

So zeigen Sie Berichte an

Vorgehensweise

Wählen Sie über "Tasks" > "Berichte" die Option "Meine Berichte anzeigen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Meine Berichte" geöffnet. Klicken Sie auf den Hyperlink "YCD-Analytics". Die Liste der Berichte wird angezeigt, die generiert werden können.

Cognos 8 Business Intelligence-Symbolleiste

In diesem Abschnitt wird die Cognos 8 Business Intelligence-Symbolleiste beschrieben, die im IBM Sterling Call Center- und IBM Sterling Store-Bericht angezeigt wird.

Cross-Selling-Berichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Call Center-Manager und Store-Manager benötigen möglicherweise Informationen zur Cross-Selling-Leistung des Call-Centers oder Geschäfts. Dieser Bericht stellt Informationen zu den besten Cross-Selling-Artikeln bereit. Mithilfe dieses Berichts können Sie auch den durchschnittlichen Cross-Selling-Umsatz pro Auftrag für einen angegebenen Zeitraum mit dem vorhergehenden Zeitraum vergleichen.

Vorgehensweise

Informationen zum Generieren eines Cross-Selling-Berichts finden Sie unter „Cross-Selling-Berichte generieren“ auf Seite 175.

CSR-Berichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Call Center-Manager und Store-Manager müssen möglicherweise Informationen zur Anzahl der Verkäufe und zur Höhe der Umsätze verfolgen, die von einem bestimmten Service- oder Vertriebsmitarbeiter generiert wurden. Dieser Bericht zeigt die Anzahl der Verkäufe, die Cross-Selling-Summe, den generierten Umsatz und die Alerts an, die während eines bestimmten Zeitraums aufgelöst wurden.

Vorgehensweise

Informationen zum Generieren von CSR-Berichten finden Sie unter „CSR-Berichte generieren“ auf Seite 176.

Preisvergleichsberichte generieren Informationen zu diesem Vorgang

Preisermittlungsanalytiker und Produktmanager benötigen möglicherweise Informationen zu den Artikeln, für die häufig Preisvergleiche ausgeführt werden,

zu Mitbewerbern, mit deren Artikeln die Preise häufig verglichen werden usw.

Vorgehensweise

Informationen zum Generieren von Preisvergleichsberichten finden Sie unter „Preisvergleichsberichte generieren“ auf Seite 177.

Tasks für die Abholung im Geschäft ausführen

Erweiterte Sendungssuche ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe der Task "Erweiterte Sendungssuche" können Sie nach Sendungen suchen, die vom Kunden im aktuellen Geschäft abgeholt werden sollen.

So führen Sie eine erweiterte Sendungssuche aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Tasks im Geschäft" die Option "Erweiterte Sendungssuche" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Sendungssuche" geöffnet.
2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt. Wenn Sie die richtige Sendung nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Zusätzliche Suche**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
3. Am unteren Rand der Anzeige werden Details zu den abgerufenen Datensätzen angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Mehr Datensätze abrufen", um weitere Datensätze abzurufen. Wenn die angegebenen Suchkriterien zu einer einzelnen Seite mit Datensätzen führen oder Sie die letzte Seite der Datensätze anzeigen, wird die Nachricht "Keine weiteren Datensätze" anstelle des Hyperlinks "Mehr Datensätze abrufen" angezeigt.
Die Gesamtanzahl der Datensätze wird auf Basis der konfigurierten Seitenummerierungsregeln angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink "Gesamtanzahl der Datensätze abrufen", um die Gesamtanzahl der für die Suchkriterien zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.

Anmerkung: Wenn beim Abrufen der Datensätze eine Sortierung oder Filterung erfolgt, wird die folgende Nachricht angezeigt: "Neue Datensätze wurden in eine sortierte oder gefilterte Tabelle zurückgegeben. Daher wurden die neuen Datensätze auf Basis der vorhandenen Sortier- oder Filterkriterien in die Tabelle eingefügt. Alle neuen Datensätze sind markiert." Sie können das Kontrollkästchen "Nicht erneut benachrichtigen" aktivieren, damit diese Nachricht nicht erneut angezeigt wird.

4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Sendungsdatensatz. Daraufhin wird die Anzeige "Versanddetails" geöffnet.

Sendungsdetails anzeigen

In der Anzeige "Versanddetails" werden die Details einer Sendung angezeigt, z. B. die Sendungsnummer und der Status der Sendung.

- Der Anzeigebereich "Versanddetails" enthält die Sendungsnummer, den Status der Sendung, den Service, den Verkäufer, den Versandknoten und die Anzahl der Container der Sendung.
- Im Anzeigebereich "Versandadresse" wird die Versandadresse angezeigt, an die die Sendung gesendet wird.

- Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Adresse des Kunden angezeigt.
- Im Anzeigebereich "Sendungspositionen in dieser Sendung" werden die in der Sendung enthaltenen Artikel, die Menge, der Stückpreis und die Auftragsnummer angezeigt, die der Sendungsposition entsprechen.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
Über die Anzeige "Versanddetails" können Sie beliebige Geschäftstasks ausführen, z. B. Warenlagerentnahmen, Warenlagerentnahmen rückgängig machen, Kundenabholungen und Entnahmeticket drucken.
- Klicken Sie auf "Schließen".

Warenlagerentnahme ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde oder Geschenkkempfänger kann ein Geschäft aufsuchen, um die bestellten Artikel abzuholen. Sie können den Bestand in den Kundenentnahmebereich bewegen, wo der Kunde die Artikel abholen kann.

So führen Sie eine Warenlagerentnahme durch

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Tasks im Geschäft" die Option "Warenlagerentnahme" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Sendungssuche" geöffnet.
2. Geben Sie die Sendungsnummer ein und klicken Sie auf "Suchen".

Anmerkung: Wenn die Sendungsnummer nicht gültig ist, wird die Fehlernachricht "Geben Sie eine gültige Sendungsnummer ein" angezeigt.

Anmerkung: Wenn der Status einer Sendung es nicht zulässt, dass Sie eine Warenlagerentnahme ausführen, wird die Nachricht "Die Sendung kann im aktuellen Status nicht entnommen werden" angezeigt.

3. Im Anzeigebereich "Sendungsdetails" werden die Auftragsnummer, das Datum, an dem das Geschäft benachrichtigt wurde, die Sendungsnummer und der Name des Kunden angezeigt.
4. Scannen Sie im Anzeigebereich "Artikel scannen" den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels. Der zuletzt gescannte Artikel wird im Feld "Zuletzt eingescannter Artikel" angezeigt.
5. Im Anzeigebereich "Zu entnehmende Artikel" werden die Artikelbeschreibung, die Entnahmemenge und die Mengeneinheit angezeigt. Geben Sie die zu entnehmende Menge in die Spalte "Menge" ein.
6. Klicken Sie auf "Weiter". Wenn die Warenlagerentnahme abgeschlossen ist, wird eine Nachricht zur erfolgreichen Warenlagerentnahme angezeigt. Wenn eine Unterdeckung vorliegt, wird die Anzeige "Warenlagerentnahme: Unterdeckungslösung" angezeigt.

Im Anzeigebereich "Unterdeckungslösung":

- Wählen Sie die Option "Unterdeckungslösung gilt für alle Positionen" aus, wenn die Unterdeckungslösung für alle Positionen dieselbe ist. Wählen Sie

die Option "Knapper Lagerbestand" aus, wenn der Grund für die Unterdeckung ein knapper Lagerbestand ist. Wählen Sie die Option "Später entnehmen" aus, wenn der Kunde die Artikel zu einem späteren Zeitpunkt abholen möchte.

- Wählen Sie die Option "Unterdeckungslösung unterscheidet sich je nach Position" aus, wenn Sie für die einzelnen Positionen eine Unterdeckungslösung auswählen möchten. Wählen Sie in der Spalte "Unterdeckungslösung" die Lösung in der Dropdown-Liste aus.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
 8. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Warenlagerentnahme rückgängig machen Informationen zu diesem Vorgang

Damit Sie eine Warenlagerentnahme rückgängig machen können, müssen Sie zuerst nach einer Sendung suchen.

Anmerkung: Sie können Warenlagerentnahmen nur für eine vollständige Sendungsposition oder eine gesamte Sendung rückgängig machen.

Anmerkung: Wenn die aus dem Warenlager entnommene Menge für alle Sendungspositionen Null ist, wird die Nachricht "Für das Rückgängigmachen der Entnahmetask ist keine Sendungsposition verfügbar" angezeigt.

So machen Sie eine Warenlagerentnahme rückgängig

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Tasks im Geschäft" die Option "Entnahme rückgängig machen" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Entnahme rückgängig machen" geöffnet.

Anmerkung: Wenn die Sendung einen Status aufweist, für den die Warenlagerentnahme nicht rückgängig gemacht werden kann, wird die Nachricht "Die Sendung kann im aktuellen Status nicht entnommen werden" angezeigt.

2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Entnahme rückgängig machen" die Option "Entnahme für gesamte Sendung rückgängig machen" aus, um die Entnahme für die gesamte Sendung rückgängig zu machen.
3. Wählen Sie die Option "Entnahme für spezifische Artikel rückgängig machen" aus, um die Entnahme einzelner Positionen rückgängig zu machen und dafür die entsprechenden Positionen auszuwählen.
4. Im Anzeigebereich "Sendungspositionen in dieser Sendung" werden die in der Sendung enthaltenen Artikel, die Auftragsnummer, die der Sendungsposition entspricht, die Versandmenge und die Menge angezeigt, die für die Aufhebung einer Warenlagerentnahme zur Verfügung steht.
5. Im Anzeigebereich "Hinweise können Sie Hinweise zur Aktivität "Warenlagerentnahme rückgängig machen" hinzufügen.
6. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Kundenabholung ausführen Informationen zu diesem Vorgang

Ein Kunde oder Geschenkkempfänger kann ein Geschäft aufsuchen, um die bestellten Artikel abzuholen. In solchen Fällen müssen Sie möglicherweise den Kunden/Geschenkkempfänger überprüfen und dann die Kundenabholung eintragen.

So führen Sie eine Kundenabholung aus

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Tasks im Geschäft" die Option "Kundenabholung" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Sendungssuche" geöffnet.

Anmerkung: Wenn die Sendung einen Status besitzt, für den keine Kundenabholung ausgeführt werden kann, wird die Nachricht "Sendung für Kundenabholung nicht bereit" angezeigt.

2. Geben Sie die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt. Wenn Sie die richtige Sendung nicht finden können, klicken Sie auf das Symbol **Einblenden**, um die Suchkriterien anzuzeigen. Sie können restriktivere Suchkriterien für die ausgewählte Task eingeben.
3. Im Anzeigebereich "Suchergebnisse" werden der Name des Kunden oder Geschenkkempfängers, die Adresse, die Auftragsnummer, das Datum, an dem das Geschäft benachrichtigt wurde und der Status der Sendung angezeigt.
4. Doppelklicken Sie auf den entsprechenden Sendungsdatensatz. Wenn Sie als Suchkriterium eine Kreditkartennummer eingegeben haben, wird die Anzeige zur Auswahl des Artikels und der zu entnehmenden Menge geöffnet. Andernfalls wird die Anzeige "Kundenüberprüfung" aufgerufen.
5. In der Anzeige "Kundenüberprüfung":
 - Im Anzeigebereich "Sendungsdetails" werden Auftragsnummer, Sendungsstatus, gewünschter Entnahmetermin und Sendungsnummer angezeigt.
 - Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Adresse des Kunden angezeigt.
 - Wenn die Artikel von einem Geschenkkempfänger abgeholt werden, können Sie die Details des Geschenkkempfängers im Anzeigebereich "Details des Geschenkkempfängers" anzeigen, z. B. Vorname, Nachname und Telefonnummer.
 - Wählen Sie im Anzeigebereich "Überprüfungsdetails" einen Überprüfungstyp aus.
 - Im Anzeigebereich "Hinweise" können Sie Hinweise für die Kundenüberprüfung hinzufügen.

Anmerkung: Sie können die Bereitstellung anderer Überprüfungstypen in der Anzeige "Kundenüberprüfung" konfigurieren.

Anmerkung: Mithilfe der Auf- und Abwärtspfeiltasten können Sie durch die verschiedenen Überprüfungstypen navigieren.

6. Klicken Sie auf "Weiter". Die Anzeige zur Auswahl des Artikels und der zu entnehmenden Menge wird geöffnet.

- Im Anzeigebereich "Auftragsübersicht" werden der Name des Kunden oder des Geschenkempfängers, die Auftragsnummer, das Datum, an dem das Geschäft benachrichtigt wurde und der Status der Sendung angezeigt.
 - Im Anzeigebereich "Rechnungsadresse" werden die Details der Adresse des Kunden angezeigt.
 - Scannen Sie im Anzeigebereich "Artikel scannen" den Barcode des Artikels oder des alternativen Artikels. Der zuletzt gescannte Artikel und die zuletzt gescannte Menge werden in den Feldern "Zuletzt eingescannter Artikel" und "Letzte gescannte Menge" angezeigt.
 - Im Anzeigebereich "Zu entnehmende Artikel auswählen" werden Artikelbeschreibung, bestellte Menge, Entnahmemenge, Mengeneinheit, Stückpreis des Auftrags und Gesamtpreis angezeigt.
Wenn der Auftrag einen Paketartikel enthält, wird der Stückpreis des Artikels als Hyperlink angezeigt. Klicken Sie auf den Hyperlink für den Stückpreis, um die Details des Paketartikels anzuzeigen. Das Popup-Fenster "Komponentenpositionen" wird angezeigt. Sie können die Details der übergeordneten Paketposition und ihre Komponenten anzeigen, z. B. die Menge, den Stückpreis, die Positionssumme, Anpassungen usw.
7. Klicken Sie auf "Weiter". Wenn für einige Artikel eine Unterdeckung vorliegt, wird die Anzeige "Unterdeckungslösung" aufgerufen.
 - Aktivieren Sie die Option "Kunde holt Rest später ab aufgrund", wenn der Kunde die restlichen Artikel später abholen möchte. Wählen Sie "Knapper Lagerbestand" oder "Kundenvoreinstellung" aus.
 - Wählen Sie die Option "Restliche stornieren" aus, wenn der Kunde die restlichen Artikel stornieren möchte und wählen Sie dann den Grund für die Stornierung in der Dropdown-Liste aus.
 - Wählen Sie die Option "Unterdeckungslösung variiert je nach Position" und den Grund für die Stornierung für die einzelnen Positionen in der Spalte "Unterdeckungslösung" aus.
 8. Klicken Sie auf "Weiter". Daraufhin wird die Anzeige "Übersicht" aufgerufen.
 - Im Anzeigebereich "Entnommene Artikel" werden die Artikelbeschreibung, die Auftragsmenge und die Entnahmemenge angezeigt.
 - Im Anzeigebereich "Nicht entnommene Artikel" werden die Artikelbeschreibung, die Auftragsmenge, die Unterdeckungsmenge und der Grund für den knappen Lagerbestand angezeigt.
 - Im Anzeigebereich "Stornierte Artikel" werden die Artikelbeschreibung, die Auftragsmenge, die stornierte Menge und der Grund für die Stornierung angezeigt.
 9. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um die vorherige Anzeige erneut aufzurufen.
 10. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Bei entsprechender Konfiguration wird ein Bestätigungsbeleg gedruckt, der die vom Kunden abgeholten Artikel zusammenfasst.

Entnahmeticket drucken

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Entnahmeticket mit den Details der aus dem Warenlagerbereich zu entnehmenden und im Kundenabholbereich bereitzustellenden Artikel drucken.

So drucken Sie ein Entnahmeticket

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Tasks im Geschäft" die Option "Entnahmeticket drucken" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Entnahmeticket drucken" geöffnet.
2. Wählen Sie im Anzeigebereich "Entnahmeticket drucken" die entsprechende Option aus.
 - Wählen Sie "Alle Sendungen mit ausstehenden Entnahmen" aus, um ein Entnahmeticket für alle Sendungen zu drucken, für die noch kein Entnahmeticket gedruckt wurde.
 - Wählen Sie "Alle Sendungen für Auftragsnr." aus und geben Sie die Auftragsnummer ein, um ein Entnahmeticket für alle Sendungen dieses Auftrags zu drucken.
 - Wählen Sie "Sendungen für das Drucken von Entnahmetickets suchen" aus, um nach Sendungen zu suchen, für die ein Entnahmeticket gedruckt werden soll. Geben Sie im Anzeigebereich "Sendungssuche" die entsprechenden Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt. Wählen Sie die entsprechenden Sendungen aus, für die Sie ein Entnahmeticket drucken möchten.
3. Klicken Sie auf "Drucken".
4. Wählen Sie zum erneuten Drucken eines Entnahmetickets die verwandte Task "Entnahmeticket drucken" aus der Anzeige "Sendungsdetails" aus.

Benutzersicherheit

Übersicht über die Benutzersicherheit

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Geschäftsbenutzer eingerichtet und verwaltet werden. Die Benutzer können ihre Kennwörter bei Bedarf ändern. Die Geschäftsbenutzer gehören zu verschiedenen Benutzergruppen. Ein Benutzer, der zu verschiedenen Benutzergruppen gehört, behält die am wenigsten einschränkenden Berechtigungen, die von den Gruppen definiert werden, zu denen der Benutzer gehört.

Der Geschäftsadministrator kann die Berechtigungsnachweise der Geschäftsbenutzer ändern, z. B. die Benutzergruppen sowie die Benutzeraktivierung und -inaktivierung. Außerdem kann der Geschäftsadministrator einen Benutzer von einem Geschäft zu einem anderen weiterleiten.

Kennwörter ändern Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Ihr Kennwort über diese Anzeige ändern.

So ändern Sie Ihr Kennwort

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Benutzersicherheit" die Option "Kennwort ändern" aus. Daraufhin wird die Anzeige "Kennwort ändern" geöffnet.
2. Geben Sie in "Altes Kennwort" das alte Kennwort ein.
3. Geben Sie in "Neues Kennwort" ein neues Kennwort ein.
4. Geben Sie in "Kennwort bestätigen" Ihr neues Kennwort zur Bestätigung erneut ein.
5. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Anmerkung: Bei Kennwörtern muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden und sie können aus einer beliebigen Kombination druckbarer Zeichen bestehen.

Benutzer suchen **Informationen zu diesem Vorgang**

Geschäftsadministratoren können Benutzer suchen, Berechtigungsnachweise ändern oder Benutzer zu anderen Geschäften übertragen. Benutzer können jedoch nicht ihre eigenen Berechtigungsnachweise ändern.

So suchen Sie nach einem Benutzer

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Benutzersicherheit" die Option "Benutzer verwalten" aus. Die Anzeige "Benutzer verwalten" wird geöffnet.
2. Im Anzeigebereich "Benutzer suchen":
 - a. In "Geschäft" wird der Name des Geschäfts angezeigt.
 - b. Geben Sie in "Benutzer-ID" die ID des Benutzers ein. Sie können entweder die vollständige ID oder einen Teil der ID eingeben.
 - c. Geben Sie in "Benutzername" den Namen des Benutzers ein, dessen Status oder Gruppe geändert werden soll.

Anmerkung: Sowohl bei der Benutzer-ID als auch beim Benutzernamen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

- d. In "Status":
 - Wählen Sie "Aktiv" aus, wenn der Benutzer derzeit aktiv ist.
 - Wählen Sie "Inaktiv" aus, wenn der Benutzer derzeit inaktiv ist.
3. Klicken Sie auf "Suchen".
 - Wird nur ein Benutzer als Ergebnis Ihrer Suchkriterien gefunden, wird die Anzeige zum Ändern von Benutzerdetails aufgerufen.
 - Wenn Sie mehrere Benutzer als Ergebnis Ihrer Suchkriterien finden, werden die Suchergebnisse im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt. Sie können die Benutzer-ID, den Benutzernamen und die Geschäftsdetails anzeigen. Wählen Sie die ID des Benutzers aus, dessen Berechtigungsnachweise Sie ändern möchten und klicken Sie auf "Fortfahren".

Berechtigungsnachweise ändern **Informationen zu diesem Vorgang**

Der Geschäftsadministrator kann die Berechtigungsnachweise für den ausgewählten Benutzer ändern und auch Benutzergruppen zuweisen.

Im Anzeigebereich "Benutzerdetails" werden Benutzer-ID, Benutzername, Geschäftsdetails und aktuelle Statusangaben des Benutzers angezeigt.

So ändern Sie Berechtigungsnachweise

Vorgehensweise

1. Im Anzeigebereich "Berechtigungsnachweise ändern":
 - Wählen Sie zum Aktivieren des Benutzers die Option "Aktivieren" aus.
 - Klicken Sie auf "Inaktivieren", um den Benutzer zu inaktivieren.

2. Im Anzeigebereich "Benutzergruppen zuweisen":
 - Wenn der Benutzer eine Benutzergruppe abonnieren soll, wählen Sie die Benutzergruppe aus und klicken auf ▶.
 - Wenn der Benutzer eine abonnierte Benutzergruppe kündigen soll, wählen Sie die Benutzergruppe aus und klicken auf ◀.
3. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Benutzer zu einem Geschäft übertragen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den ausgewählten Benutzer zu einem anderen Geschäft übertragen.

So übertragen Sie den ausgewählten Benutzer zu einem anderen Geschäft:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie über "Tasks" > "Benutzersicherheit" die Option "Transfer – Geschäft" aus. Die Anzeige "Transfer - Geschäft" wird geöffnet.
2. Geben Sie in "Transfer <benutzername> zu Geschäft" den Namen des Geschäfts ein. Wenn Sie ein Geschäft suchen möchten, klicken Sie auf 🔍.
Weitere Informationen zum Suchen eines Geschäfts finden Sie unter „Geschäfte suchen“

Anmerkung: Die von Ihnen übertragenen Benutzer dürfen nicht zu einem geschäftsspezifischem Team gehören. Wenn der Benutzer zu einem Team gehört, entfernen Sie ihn aus dem Team, bevor er zu einem Geschäft übertragen wird.

3. Klicken Sie auf "Bestätigen".

Geschäfte suchen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können verschiedene Geschäfte suchen, um die Benutzer zu übertragen.

So suchen Sie ein Geschäft:

Vorgehensweise

1. Geben Sie in "Geschäftsnr." die Geschäftsnummer ein, falls zutreffend.
2. Geben Sie in "Name des Geschäfts" den vollständigen Namen oder einen Teil des Geschäftsnamens ein, falls zutreffend.
3. Geben Sie in "Ort" den vollständigen oder einen Teil des Ortsnamens ein, falls zutreffend.
4. Geben Sie in "Bundesland/Kanton" die vollständige Bezeichnung oder einen Teil der Bezeichnung des Bundeslands/Kantons ein, falls zutreffend.

Anmerkung: Bei den Feldern "Name des Geschäfts", "Ort" und "Bundesland/Kanton" muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

Wenn Sie z. B. das Bundesland "Bayern" eingeben, werden alle Geschäfte in Bayern im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt.

5. Geben Sie in "Max. Anzahl Datensätze" die maximale Anzahl von Datensätzen ein, die als Ergebnis der Suche aufgelistet werden sollen.
Der eingegebene Standardwert ist 30.

6. Klicken Sie auf "Suchen". Die Suchergebnisse werden im Anzeigebereich "Suchergebnisse" angezeigt.
7. Wählen Sie im Anzeigebereich "Geschäftsliste" das Geschäft aus, zu dem Sie den Benutzer übertragen möchten.
8. Klicken Sie auf "Fortfahren".

IBM Sterling Business Center-Anwendung starten

Sie können die IBM Sterling Business Center-Anwendung innerhalb der Anwendungen IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store starten. IBM Sterling Business Center stellt Ihnen den Zugriff auf Artikel- und Preisermittlungskonfigurationen bereit. Möglicherweise müssen Sie z. B. die Preisermittlungsregeln für eine Organisation oder Katalogberechtigungen konfigurieren.

Sie können IBM Sterling Business Center nur über IBM Sterling Call Center und IBM Sterling Store starten, wenn Sie zu einer IBM Sterling Call Center- und IBM Sterling Store-Benutzergruppe mit den erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf IBM Sterling Business Center gehören.

Sie können IBM Sterling Business Center über die Anzeige "Schnellzugriff" starten. Navigieren Sie zu "Tasks" und wählen Sie IBM Sterling Business Center aus. Die IBM Sterling Business Center-Startseite wird angezeigt.

Anmerkung: Der Anzeigebereich "Verwandte Tasks" wird beim Starten von IBM Sterling Business Center standardmäßig ausgeblendet. Klicken Sie auf das Symbol für maximale Größe, das sich in der oberen rechten Ecke der IBM Sterling Business Center-Startseite befindet, um den Anzeigebereich "Verwandte Tasks" anzuzeigen. Wenn Sie die ursprüngliche Ansicht der IBM Sterling Business Center-Startseite wiederherstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol für Wiederherstellen.

Informationen zum Konfigurieren von Artikeln und zur Preisermittlung in IBM Sterling Business Center finden Sie unter *Business Center: Preisermittlung Verwaltungshandbuch* und *Business Center: Artikelverwaltung*.

Index

A

Adresse ändern, Anzeige 49
Adresse hinzufügen, Anzeige 48
Alert erstellen, Anzeige 165
Alertdetails, Anzeige 167
Alerts/Warteschlangen, Anzeige 165
Alertsuche, Anzeige 166
Angebot
 als neues Angebot kopieren 78
 alternative Angebote anzeigen 79
 Angebot überarbeiten 77
 Angebotspositionspreise anpassen 76
 Angebotspreis anpassen 76, 228
 Details anzeigen 27
 Genehmigungen 80
 im Namen des Kunden ablehnen 84
 im Namen eines Kunden
 annehmen 83
 in Auftrag umwandeln 85
 Kunden vorlegen 83
 suchen 26
 unverbindliches Angebot erstellen 84
Anzeigebereich 9
Artikel
 erneut versenden 102, 239
Artikeldetails, Anzeige 18, 20, 21, 186,
 187
Artikelsuche, Anzeige 19, 189
Aufträge
 Details per E-Mail an Kunden
 senden 65, 225
 erneut bestellen 64
 Steuerbefreiung 63, 224
 Up-Selling hinzufügen 42
 verwandte Artikel hinzufügen 42
Auftragsadresse ändern, Anzeige 102
Auftragsentwurf 181
Auftragsentwürfe
 kopieren 224
Auftragshinweise
 als Privat markieren 52
 anzeigen 51
Auftragshinweise, Anzeige 51
Auftragsübersicht, Anzeige 8
 Preisauflösung anzeigen 9
Ausführungsübersicht 90, 237

B

Benutzer suchen, Anzeige 165, 168
Bestätigte Aufträge
 erneut bestellen 225

C

c_Übersicht über die erweiterte
 Ausführungsübersicht 93, 237
Chance
 ändern 68
 Chance als verloren markieren 70

Chance (*Forts.*)

 Details anzeigen 25
 neues Angebot erstellen 69
 suchen 24
 vorhandenes Angebot zum Erstellen
 alternativer Angebote kopieren 70,
 227

D

Details zum Geschäft, Fenster 11, 24,
 193

E

Einfache Ausführungsübersicht 90, 237
 Abholdetails 91
 Versanddetails 90
Erweiterte Auftragssuche, Anzeige 7
Erweiterte Ausführungsübersicht
 Abholdetails 95
 Versanddetails 93

G

Geschäftskunden
 neue Kontakte hinzufügen 41, 207
Geschenkooptionen einrichten 110
Gutschein hinzufügen
 Eingabe, Anzeige 115
 Zahlung bestätigen, Anzeige 116

H

Hinweise
 Hinweistyp 51
Hinweise zu Auftragspositionen,
 Anzeige 52, 223

K

Kundenbeschwichtigung
 Angebot auswählen, Anzeige 114
 Gründe auswählen, Anzeige 113

M

Mehrere Positionen hinzufügen
 Artikel hinzufügen 45
 Artikel hinzufügen, Anzeige 213

P

Paketartikel
 Preise anzeigen 12, 191
Positionsübersicht, Anzeige 11, 23, 190,
 193

Preis für Artikel überschreiben,
 Anzeige 47
Preisvergleich
 Artikel auswählen, Anzeige 104

R

Rechnungsadresse, Anzeigebereich 9
Rechnungsdetails, Anzeige 28
Retouren-/Umtauschdetails,
 Anzeige 121
Rückerstattungsdetails, Anzeige 121
Rückstellungen für einen Auftrag
 entfernen 54, 210

S

Schnellzugriff, Anzeige 7, 181
Serviceanweisungen ändern, Anzeige 87
Steuroptionen ändern, Anzeige 63

V

Versandausführungsoptionen ändern,
 Anzeige 236
Versanddetails, Anzeige 59
Verwandte Artikel 42, 43, 208

W

Weitere Details zum ausgewählten
 Artikel, Anzeige 20, 188

Z

Zahlung bestätigen, Anzeige 50
Zahlungsanfrage, Anzeige 28
Zahlungsweise hinzufügen, Anzeige 118

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in dieser Dokumentation beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing

IBM Europe, Middle East & Africa

Tour Descartes 2, avenue Gambetta 92066 Paris La Defense

France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuauflage veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an den Hersteller:

IBM Corporation

J46A/G4

555 Bailey Avenue

San Jose, CA 95141-1003

U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesen Informationen beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können u. U. von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung dient nur zu Planungszwecken. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können geändert werden, bevor die beschriebenen Produkte verfügbar sind.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Musteranwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmier Techniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Musterprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Musterprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Musterprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Musterprogramme entstehen.

Kopien oder Teile der Musterprogramme bzw. daraus abgeleiteter Code müssen folgenden Copyrightvermerk beinhalten:

© IBM 2011. Teile des vorliegenden Codes wurden aus Musterprogrammen der IBM Corp abgeleitet. © Copyright IBM Corp. 2011.

Wird dieses Buch als Softcopy (Book) angezeigt, erscheinen keine Fotografien oder Farbabbildungen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Adobe, das Adobe Logo, PostScript und das PostScript Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern.

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

Intel, das Intel Logo, Intel Inside, das Intel Inside Logo, Intel Centrino, das Intel Centrino Logo, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium und Pentium sind Marken der Intel Corporation Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

ITIL ist als eingetragene Marke und eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce beim US Patent and Trademark Office registriert.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen.

Cell Broadband Engine wird unter Lizenz verwendet und ist eine Marke der Sony Computer Entertainment, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Linear Tape-Open, LTO, das LTO-Logo, Ultrium und das Ultrium-Logo sind Marken von HP, der IBM Corp. und Quantum in den USA und anderen Ländern.

Connect Control Center[®], Connect:Direct[®], Connect:Enterprise, Gentran[®], Gentran:Basic[®], Gentran:Control[®], Gentran:Director[®], Gentran:Plus[®], Gentran:Realtime[®], Gentran:Server[®], Gentran:Viewpoint[®], Sterling Commerce[™], Sterling Information Broker[®] und Sterling Integrator[®] sind Marken oder eingetragene Marken der Sterling Commerce, Inc., einem IBM Unternehmen.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.



Gedruckt in Deutschland