

# Anwendungsgebiete der Kontaktvorlagen | Arbeitsablauf

## Schritt für Schritt

Kontaktvorlagen für Serienbriefe oder Aufgaben zum Kunden. Hierbei wird eine Reihenfolge von Kanälen festgelegt, über welche der Kunde informiert werden soll. Diese Kontaktvorlagen basieren auf Dokumentvorlagen, welche entsprechend vor Ihrer Verwendung erstellt werden müssen (siehe auch [Kontaktvorlage \(Stammdaten\)](#)).

	<p align="center"><b>Beschreibung</b></p> <p>In verschiedenen Bereichen von AMPAREX kommen die Kontaktvorlagen zum Einsatz.</p> <p><b>(i) Voraussetzung</b></p> <p>Entscheidend für eine Kontaktaufnahme, ist, ob Sie beim Kunden eine Benachrichtigungsoption festgelegt haben bzw. ob Sie den Kunden überhaupt kontaktieren dürfen. Diese Option wird beim Kunden (1) in der Kundenmaske über das 'Mehr-Menü' (2) Benachrichtigung Benachrichtigungsoption (3), festgelegt. Sollen die Kunden per SMS oder per E-Mail kontaktiert werden, ist eine entsprechende Schnittstelle nötig <a href="#">SMS   Schnittstellen</a> bzw. <a href="#">E-Mail   Schnittstellen</a>.</p>
	<p><b>(1) Serienbriefe &amp; Selektionen</b></p> <p>Die Verwendung einer Kontaktvorlage findet unter anderem aus einer Selektion heraus seine Verwendung. Erstellen Sie eine Selektion in den Auswertungen (1) der Serienbriefe &amp; Selektionen (2) und lassen Sie sich das Ergebnis im Reiter 'Selektionsergebnis' (3) anzeigen. Über die Schaltfläche 'Brief drucken' (4) der Kontaktvorlage (5) wählen Sie eine entsprechende Vorlage (6) aus. Je nach Vorgabe werden die selektierten Kunden kontaktiert.</p>
	<p><b>(2) Kundenaufgabe</b></p> <p>Eine weitere Verwendung findet die Kontaktvorlage bei den Aufgaben zum Kunden. Suchen und öffnen Sie einen Kunden (1). In der Kundenmaske wechseln Sie in den Reiter 'Aufgaben' (2). Dort kann per rechter Maustaste oder über die Taste 'F5' eine neue Aufgabe zu dem Kunden angelegt werden. Wichtig in der Aufgabe ist im Feld 'Typ', dass Sie hier 'Kontaktieren' (3) und dahinter eine Kontaktvorlage (4) auswählen. Wird die Aufgabe zu dem eingestellten Zeitpunkt fällig, kann der Kunde entsprechend der Vorlage kontaktiert (5) werden.</p>

# Anwendungsgebiete der Kontaktvorlagen | Arbeitsablauf

**(3) Kunden benachrichtigen**  
Soll der Kunde direkt benachrichtigt werden, rufen Sie den Kunden (1) auf und öffnen das 'Mehr-Menü' (2). Hier wählen Sie über die 'Benachrichtigung' (3) eine Kontaktvorlage über 'Kunde benachrichtigen' (4) aus. Der Kunde wird entsprechend direkt kontaktiert.

**(3) Kunden benachrichtigen**  
Soll der Kunde direkt benachrichtigt werden, rufen Sie den Kunden (1) auf und öffnen das 'Mehr-Menü' (2). Hier wählen Sie über die 'Benachrichtigung' (3) eine Kontaktvorlage über 'Kunde benachrichtigen' (4) aus. Der Kunde wird entsprechend direkt kontaktiert.

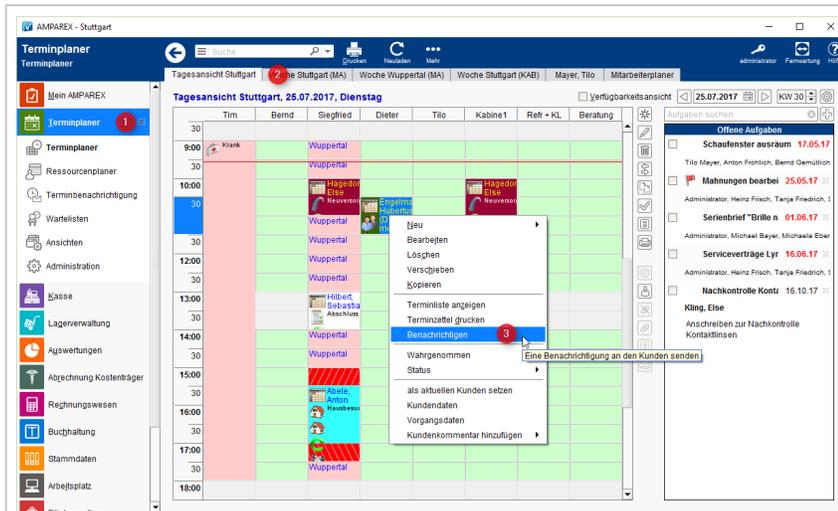
**(4) Vorgangsschritt im Vorgang**  
Über die Stammdaten kann eine beliebige Vorgangsvorlage um einen weiteren Schritt (Kunde benachrichtigen) erweitert werden. An diesem wird eine optionale Kontaktvorlage hinterlegt. Wird beim Kunden (1) im Vorgang (2) dieser Vorgangsschritt (3) ausgeführt, kann ggf. noch eine andere Kontaktvorlage (4) ausgewählt werden.

**(4) Vorgangsschritt im Vorgang**  
Über die Stammdaten kann eine beliebige Vorgangsvorlage um einen weiteren Schritt (Kunde benachrichtigen) erweitert werden. An diesem wird eine optionale Kontaktvorlage hinterlegt. Wird beim Kunden (1) im Vorgang (2) dieser Vorgangsschritt (3) ausgeführt, kann ggf. noch eine andere Kontaktvorlage (4) ausgewählt werden.

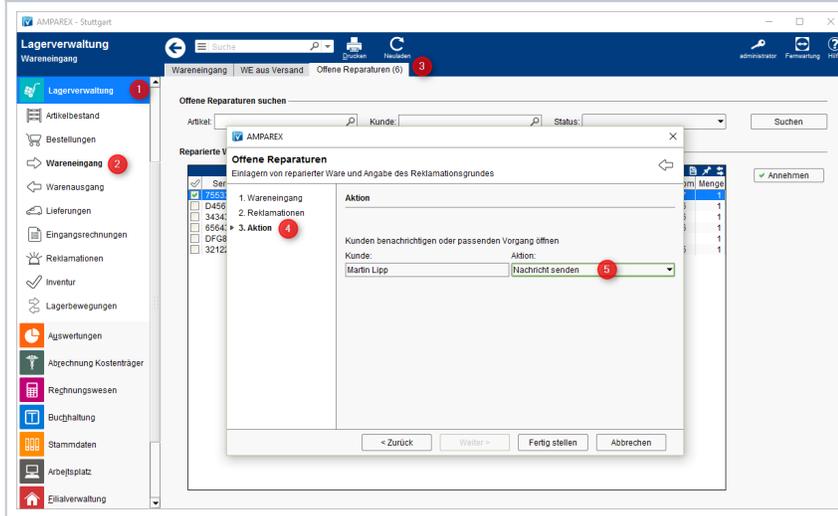
**(5) Terminerinnerung (mehrere Kunden)**  
Mehrere Kunden können im Terminplaner (1) über die Terminbenachrichtigung (2) kontaktiert werden. Filtern (3) Sie die gewünschten Kunden und markieren (4) Sie, welche z. B. eine Terminerinnerung erhalten sollen. Wählen Sie eine passende Kontaktvorlage (5) aus und versenden (6) Sie diese.

**(5) Terminerinnerung (mehrere Kunden)**  
Mehrere Kunden können im Terminplaner (1) über die Terminbenachrichtigung (2) kontaktiert werden. Filtern (3) Sie die gewünschten Kunden und markieren (4) Sie, welche z. B. eine Terminerinnerung erhalten sollen. Wählen Sie eine passende Kontaktvorlage (5) aus und versenden (6) Sie diese.

# Anwendungsgebiete der Kontaktvorlagen | Arbeitsablauf



**(6) Terminerinnerung (ein Kunde)**  
Möchten Sie nur einen Kunden kontaktieren, wechseln Sie in den Terminplaner (1) in eine geeignete Ansicht (2). Per rechter Maustaste Benachrichtigen (3) auf einen Termin, kann eine entsprechende Kontaktvorlage ausgewählt und der Kunde kontaktiert werden.



**(7) Wareneingang aus einer Reparatur**  
Wird ein Artikel über einen Reparaturvorgang beim Kunden zur Reparatur gegeben, kann der Kunde, je nach hinterlegter Kontaktvorlage im Vorgangsschritt, automatisch benachrichtigt werden, wenn der reparierte Artikel über die Lagerverwaltung (1) im Warenzugang (2) über den Reiter 'Offene Reparaturen' (3) im dritten Schritt (4) die Option 'Nachricht senden' (5) ausgewählt wird.

Siehe auch ...

- SMS | Schnittstellen
- E-Mail | Schnittstellen
- Kontaktvorlage | Stammdaten