

Lernziele

- **Sie sind in der Lage:**
- **einer Reklamationsposition Bilder oder Dokumente zuzuordnen**

Einleitung

Jedem Kundendienst-Fall können Bilder, Zeichnungen, etc. zugeordnet werden. Diese Dateien werden dann in der Regel der Reklamationsbestellung beigelegt. In der Gesamtdokumentation finden Sie im Abschnitt **Einzelthemen - Scannen und verknüpfen** eine ausführliche Beschreibung über die Möglichkeiten der Datei-Zuordnung. In unserem Fall-Beispiel beschränken wir uns auf die Zuordnung eines Reklamations-Fotos.

Kurs: Reklamations-Foto hinzufügen

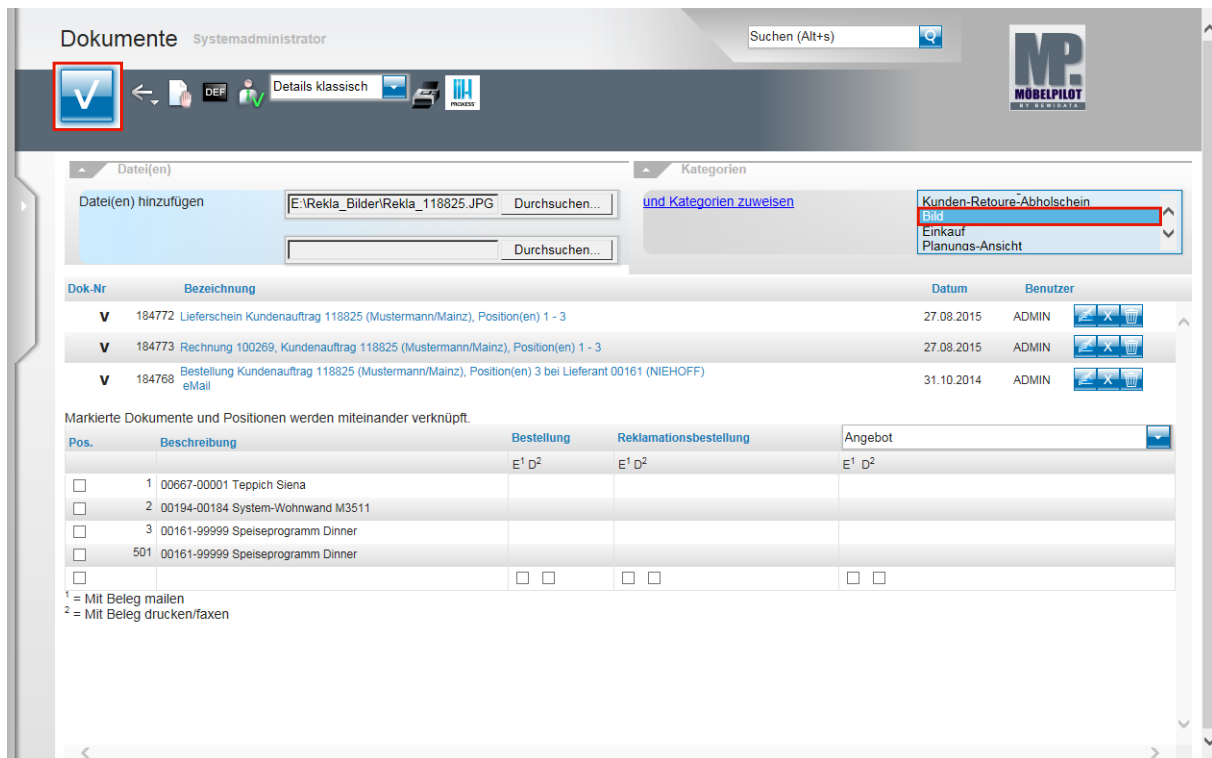
Rufen Sie sich den Auftrag auf. Klicken Sie dann auf den Hyperlink **Gedruckte Belege und sonstige Dokumente**.

Dok-Nr.	Bezeichnung	Datum	Benutzer
184772	Lieferschein Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
184773	Rechnung 100269, Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
184768	Bestellung Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 3 bei Lieferant 00161 (NIEHOFF) eMail	31.10.2014	ADMIN

Klicken Sie in der Rubrik **Datei(en)** auf die Schaltfläche **Durchsuchen**.



Mit der Funktion **Durchsuchen** öffnen Sie zunächst den Windows-Explorer. Hier müssen Sie nun zu dem Verzeichnis (Pfad) wechseln, in dem die zu verknüpfende Datei, z.B. das Foto, abgelegt wurde.



Klicken Sie auf den Listeneintrag **Bild**.



MÖBELPILOT hat die ausgewählte Datei (Pfad) übernommen und so eine Verknüpfung erstellt.
Bei Bedarf können nun weitere Verknüpfungen erstellt werden.



Wir empfehlen Ihnen, die Datei einer Kategorie zuzuweisen. Das MÖBELPILOT-Berechtigungssystem steuert unter anderem den Zugriff auf Dateien, die einer Kategorie zugewiesen wurden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

Dokumente Systemadministrator Suchen (Alt+s)

MP. MÖBELPILOT BY PERMATA

File(en) Kategorien

Dok-Nr Bezeichnung Datum Benutzer

<input checked="" type="checkbox"/>	184783	Rekla_118825.JPG	26.10.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184772	Lieferschein Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184773	Rechnung 100269, Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184768	Bestellung Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 3 bei Lieferant 00161 (NIEHOFF) eMail	31.10.2014	ADMIN		

Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.

Pos.	Beschreibung	Bestellung	Reklamationsbestellung	Angebot
<input type="checkbox"/>	1 00667-00001 Teppich Siena	E ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<input type="checkbox"/>	2 00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/>	3 00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/>	501 00161-99999 Speiseprogramm Dinner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ = Mit Beleg mailen
² = Mit Beleg drucken/faxen

➔ Legen Sie zunächst fest, welches Dokument Sie mit einem Geschäftsvorgang verknüpfen wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der ersten Zeile auf das Tabellenfeld **Dok-Nr** und legen Sie so fest, dass Sie für das Dokument *Rekla_118825.JPG* eine Verknüpfung erstellen wollen.

Dokumente Systemadministrator Suchen (Alt+s)

MP. MÖBELPILOT BY PERMATA

File(en) Kategorien

Dok-Nr Bezeichnung Datum Benutzer

<input checked="" type="checkbox"/>	184783	Rekla_118825.JPG	26.10.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184772	Lieferschein Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184773	Rechnung 100269, Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN		
<input checked="" type="checkbox"/>	184768	Bestellung Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 3 bei Lieferant 00161 (NIEHOFF) eMail	31.10.2014	ADMIN		

Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.

Pos.	Beschreibung	Bestellung	Reklamationsbestellung	Angebot
<input type="checkbox"/>	1 00667-00001 Teppich Siena	E ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<input type="checkbox"/>	2 00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/>	3 00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input checked="" type="checkbox"/>	501 00161-99999 Speiseprogramm Dinner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ = Mit Beleg mailen
² = Mit Beleg drucken/faxen

➔ Legen Sie nun fest, mit welcher Auftragsposition Sie die Datei verknüpfen wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der Spalte **Pos. 501** auf das Kontrollkästchen .

- ➔ Bestimmen Sie nun, mit welchem Geschäftsvorgang Sie eine Aktion verbinden wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der Spalte **Reklamationsbestellung** auf das Kontrollkästchen **E¹**.

- ➔ Sie können verknüpfte Dateien entweder als Anlage eines Geschäftsvorgangs mailen (E¹) oder drucken bzw. faxen (D²). Weitere Informationen zu diesem Thema entnehmen Sie bitte der Gesamtdokumentation **Scannen und verknüpfen**.

- i** Sollte der Geschäftsvorgang nicht schon vom System vorgeschlagen werden, so können Sie ihn über das Auswahlfeld einblenden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.