

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**.

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.

The screenshot shows the 'Dokumente' (Documents) section of the MÖBELPILOT software. At the top, there is a search bar and the user 'Systemadministrator'. Below this, a toolbar contains several icons, including a checkmark icon highlighted with a red box. The main area is divided into 'Datei(en)' (File(s)) and 'Kategorien' (Categories). The 'Datei(en)' section shows a file path 'E:\Rekla_Bilder\Rekla_118825.JPG' and a 'Durchsuchen...' (Search) button. The 'Kategorien' section shows a dropdown menu with 'Bild' selected. Below this is a table of documents with columns for 'Dok-Nr', 'Bezeichnung', 'Datum', and 'Benutzer'. The table contains three entries, each with a checkmark icon in the first column. Below the table, there is a section for 'Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.' (Marked documents and positions are linked together) with a table of positions and their descriptions. The table has columns for 'Pos.', 'Beschreibung', 'Bestellung', 'Reklamationsbestellung', and 'Angebot'. The first row shows position 1 with description '00667-00001 Teppich Siena' and 'E1 D2' in the 'Bestellung' and 'Reklamationsbestellung' columns. Below the table, there are footnotes: '1 = Mit Beleg mailen' and '2 = Mit Beleg drucken/faxen'.

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**.