



Microsoft Dynamics CRM 4.0

Automatismen und Workflows

Workflows sind in Microsoft Dynamics CRM das Herzstück zur Erstellung von Automatismen die Mitarbeiter bei immer wiederkehrenden Arbeitsabläufen unterstützen oder der Sicherstellung von Informationsflüssen zum Beispiel bei Eskalationen dienen. Sie können definieren, bei welchen Auslösern, also Ereignissen im System (zum Beispiel zu bestimmten Daten, Zeitpunkten oder Statusmeldungen), Aktionen ausgeführt werden sollen. So können automatisch E-Mails versendet, Mitarbeiter informiert, Daten im System geändert oder ein Status umgesetzt werden.

Einen neuen Workflow anlegen

Ihr Vertrieb möchte einen alltäglichen Vorgang automatisieren: Bei der Anlage von neuen Leads sollen automatisch die Leads mit einer Postleitzahl beginnend mit 9 einem bestimmten Kollegen zugeordnet werden. So soll die manuelle Arbeit des Zuordnens der Leads vereinfacht und automatisiert werden. Diese Anforderung können Sie als Administrator sehr einfach und direkt in der CRM Oberfläche umsetzen.

Gehen Sie im Bereich Einstellungen auf den Punkt Workflows und legen Sie über "Neu" einen neuen Workflow an. Sie wählen aus, dass dieser Workflow an dem Objekt Lead ausgeführt werden soll und nennen ihn "Leadzuordnung". Entsprechend der Voreinstellung übernehmen Sie, dass der Workflow bei jeder neuen Erstellung eines Datensatzes "Lead" ausgeführt werden soll und wählen unter "Schritt hinzufügen" eine Überprüfungsbedingung aus. Nun definieren Sie die Bedingung "Feld Postleitzahl an Leads beginnt mit 9" und wählen wieder unter "Schritt hinzufügen" die dann folgende Aktion "Datensatz zuweisen" aus. Sie bestimmen nun nur noch den entsprechenden Mitarbeiter und können dann den neuen Workflow speichern. Als nächstes veröffentlichen Sie den Workflow und stellen somit den Automatismus im System zur Verfügung. Bei der nächsten Neuanlage eines Leads wird er nun automatisch ausgeführt und weist alle Leads, deren Postleitzahl mit 9 beginnt, dem von Ihnen definierten Kollegen zu.

Workflow: Leadzuweisung - Windows Internet Explorer

Speichern und schließen | Veröffentlichen | Aktionen | Hilfe

Workflow: Leadzuweisung

Informationen

Details: Informationen | Systemaufträge: Workflows

Algemein | Verwaltung | Hinweise

Workfloweigenschaften ausblenden

Workflowname *

Entität

Veröffentlichen als

Zur Ausführung verfügbar

Bei Bedarf

Als untergeordneten Workflow

Optionen für automatische Workflows

Bereich

Starten bei:

- Datensatz wird erstellt
- Statusänderungen aufzeichnen
- Datensatz wird zugewiesen
- Attributänderungen aufzeichnen
- Datensatz wird gelöscht

Schritt hinzufügen | Einfügen | X

▼ Zuweisung nach Postleitzahl

Falls Lead:Postleitzahl beginnt mit [9], dann:

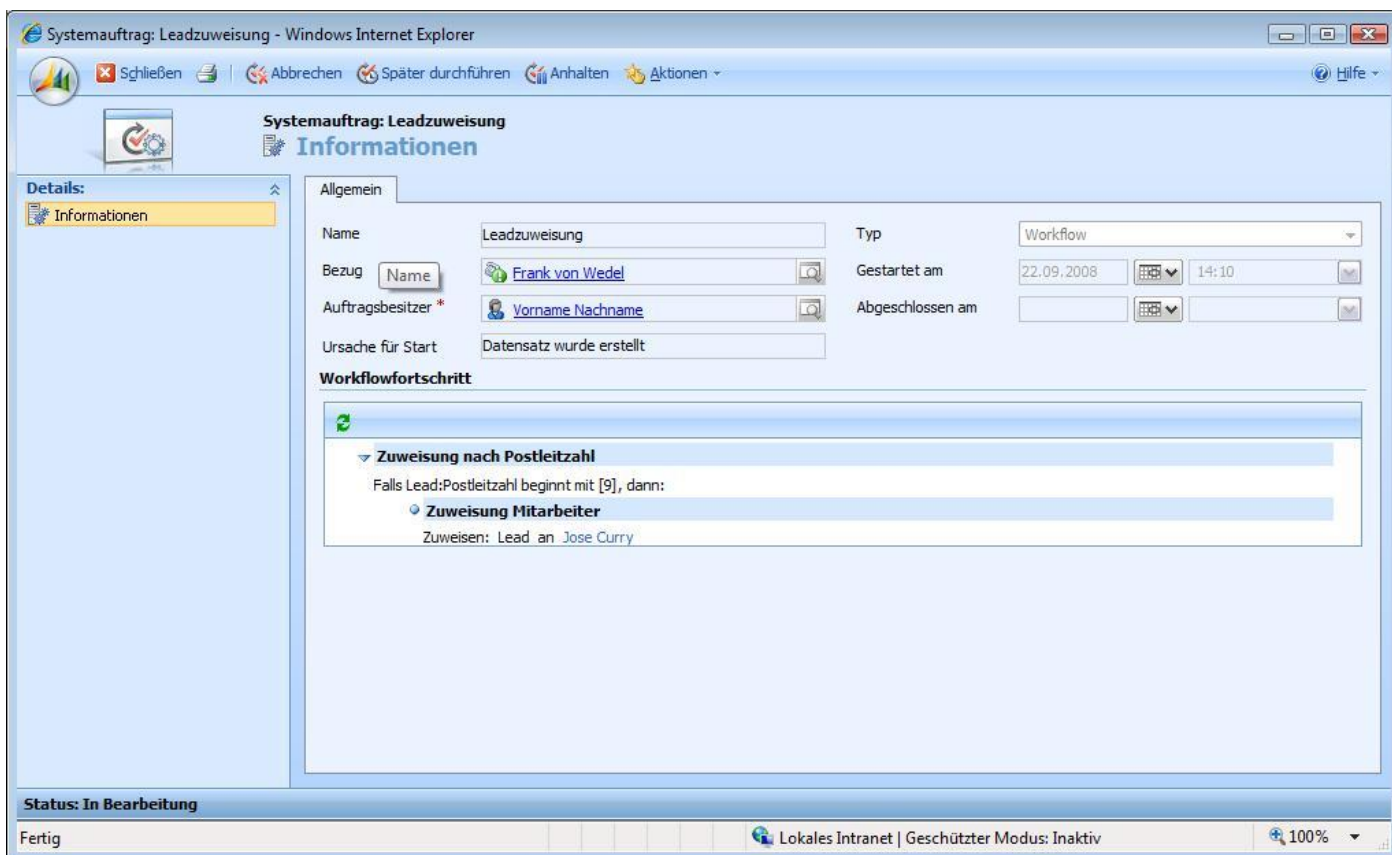
- Zuweisung Mitarbeiter
 - Zuweisen: an

Status: Entwurf

Lokales Intranet | Geschützter Modus: Inaktiv | 100%

Den Workflow bei der Arbeit sehen

Wenn ein Kollege nun ein neues Lead im CRM System anlegt, können Sie jederzeit den Zustand des Workflows und seine durchgeführten Aktivitäten überprüfen und somit gegebenenfalls schnell und einfach Troubleshooting betreiben. Sie gehen in den Bereich Vertrieb, öffnen ein Lead und wählen den Navigationspunkt Workflows aus. Hier sehen Sie alle aktiven und bereits durchgeführten Workflows an diesem Datensatz. So sehen Sie auch den Leadzuordnungsworkflow und können nachvollziehen, ob eine automatische Zuweisung zu einem Kollegen stattgefunden hat, wenn die Postleitzahl des Leads mit 9 beginnt.



The screenshot displays the 'Systemauftrag: Leadzuweisung' workflow details in a Windows Internet Explorer browser window. The interface includes a navigation pane on the left with 'Informationen' selected. The main content area is divided into sections: 'Allgemein' (General) and 'Workflowfortschritt' (Workflow Progress). The 'Allgemein' section contains fields for Name (Leadzuweisung), Typ (Workflow), Bezug (Name: Frank von Wedel), Auftragsbesitzer (Vorname Nachname), and Ursache für Start (Datensatz wurde erstellt). The 'Workflowfortschritt' section shows a step 'Zuweisung nach Postleitzahl' with a condition 'Falls Lead:Postleitzahl beginnt mit [9], dann:' and a sub-step 'Zuweisung Mitarbeiter' with the action 'Zuweisen: Lead an Jose Curry'. The status bar at the bottom indicates 'Status: In Bearbeitung' and 'Lokales Intranet | Geschützter Modus: Inaktiv'.

Komplexe Workflows erstellen

Workflows können direkt aus dem System oder aus Visual Studio erstellt und verändert werden. Die Workflows können einfache Aktionen (wie oben beschrieben) durchführen oder durch Verknüpfungen innerhalb der Workflows, Einbindung von programmierten Assemblys oder in der Verbindung mit anderen Systemen (z.B. Microsoft Office SharePoint) umfangreiche Arbeitsabläufe unterstützen. So können Sie mittels eines Workflows Foundation Systeme verbinden, Eskalationsstufen abbilden, Daten überprüfen oder Mitarbeiter in Arbeitsabläufe einbinden, die nicht aktiv in Microsoft Dynamics CRM eingebunden sind.