

# Workflows

Mit Hilfe von Workflows definierst du, welche automatisierten Prozesse aus dem System der Debitorcloud generiert werden. Zuerst legst du fest wann, wie bzw. von wem eine bestimmte Aktion ausgeführt werden soll. Anschließend bestimmst du mittels Filter, für wen diese Aktion umgesetzt werden soll und ob gegebenenfalls dafür eine spezielle Freigabe notwendig ist. Um zu den Workflows zu gelangen, wähle im Menü am linken Bildschirmrand das gewünschte Fenster aus. Die Ansicht Workflows steht nur Administratoren zu Verfügung.

- [Workflows aktivieren, ausführen, bearbeiten](#)
- [Workflow erstellen](#)
- [Workflowpriorität](#)
- [Beispiele für Workflows](#)

# Workflows aktivieren, ausführen, bearbeiten

## Liste aller Workflows

In der **Liste aller Workflows** werden neben dem Namen des Workflows die wichtigsten Details für die Ausführung des jeweiligen Workflows angezeigt: **Intervall, Intervalltag, Intervallstunde**, und wann der Workflow **zuletzt ausgeführt** wurde.

Mit Klick auf die Schaltfläche **Workflow jetzt ausführen** wird der Workflow sofort ausgeführt, ohne die im Workflow eingestellte Vorgabe zu berücksichtigen.

Mit Klick auf die Schaltfläche **Workflow deaktivieren** wird der Workflow deaktiviert und die Ansicht des Workflows in der Liste wird grau unterlegt. Die Schaltfläche hat die Farbe auf blau geändert und lautet nun **Workflow aktivieren**. Die Ausführung des Workflows ist ausgesetzt bis dieser wieder mit Klick auf **Workflow aktivieren** aktiviert wird.

Neu erstellte Workflows sind sofort aktiv und werden zum nächst möglichen Zeitpunkt laut Vorgabe im Workflow ausgeführt.

## Workflows bearbeiten

Um die Details eines Workflows anzuzeigen, klicke in der **Liste aller Workflows** auf den entsprechenden Workflow. Mit Klick auf die entsprechende Schaltfläche kannst du den Workflow **Löschen** oder **Ändern**.

# Workflow erstellen

Um einen neuen Workflow zu erstellen, wähle einen aussagekräftigen **Namen**, z.B. "Kunden mit mehr als 3.000 Euro OP als problematisch markieren".

Unter **Intervall** definierst du, wie häufig ein Workflow ausgeführt werden soll.

Danach legst du unter **Intervalltag** fest, an welchem Wochentag der Workflow ausgeführt werden soll. Diese Auswahl ist nur verfügbar, wenn bei Intervall nicht **Täglich** ausgewählt wurde.

Zuletzt bestimmst du unter **Intervallstunde**, zu welcher Stunde des jeweiligen Tages der Workflow ausgeführt werden soll. Beachte, dass es zu Verzögerungen kommen kann, falls mehrere Workflows gleichzeitig ausgeführt werden sollen. Ist die Reihenfolge der Workflows relevant, kannst du sie unter **Workflowpriorität** festlegen.

## Aktion

Hier legst du fest, welche Aktion durchgeführt werden soll sobald ein Workflow ausgeführt wird. Folgende Aktionen stehen zur Verfügung:

### Zur Aufgabenliste Typ 'Telefonanruf' hinzufügen

Für Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, werden Aufgaben vom Typ 'Telefonanruf' erstellt. Diese Aufgaben müssen vom jeweiligen Kundenbetreuer bearbeitet werden.

Bei Auswahl dieser Aktion wird das Feld **Zusätzliche Informationen** eingeblendet. Gib hier einen **Titel** und eine **Aufgabenbeschreibung** für den Kundenbetreuer ein.

### Zur Aufgabenliste Typ 'Anwaltsübergabe' hinzufügen

Für Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, werden Aufgaben vom Typ "Anwaltsübergabe" erstellt. Diese Aufgaben müssen vom jeweiligen Kundenbetreuer bearbeitet werden.

Bei Auswahl dieser Aktion wird das Feld **Zusätzliche Informationen** eingeblendet. Gib hier einen **Titel** und eine **Aufgabenbeschreibung** für den Kundenbetreuer ein.

### E-Mail versenden

An Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, wird eine E-Mail mit der aktuellen Mahnung versendet.

Bei Auswahl dieser Aktion wird das Feld **Zusätzliche Informationen** eingeblendet. Unter **E-Mail Vorlage** kannst du aus den Vorlagen auswählen, welche du unter **Einstellungen > E-Mail Vorlagen** erstellt hast.

### **Ratenzahler Erinnerung senden**

An Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, wird eine E-Mail oder ein Brief versendet. Auch hier wird wieder ein Feld **Zusätzliche Informationen** eingeblendet, mit der Aufforderung unter **E-Mail Vorlage** eine Vorlage zu wählen.

### **Kunden als problematisch markieren**

Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, werden als "Problematisch" markiert.

### **An den Kundenbetreuer übergeben**

Es wird an den oder die jeweiligen Kundenbetreuer eine E-Mail versendet, dass Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, bearbeitet werden müssen.

Diese Aktion setzt ein Vorsystem voraus, in welchem bereits eine Zuordnung von Kundenbetreuern zu Kunden gegeben ist. Die Zuordnung der Kunden in der Debitorcloud erfolgt über die Benutzer- Einstellungen. Dort wird festgelegt, aus welchem Feld in DATEV die Informationen über die Kundenbetreuer importiert werden. Siehe dazu [Einstellungen-Benutzer](#).

### **Mahnbrief versenden**

An Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, wird ein Brief mit der aktuellen Mahnstufe versendet.

### **E-Mail oder Mahnbrief versenden (falls keine E-Mail vorhanden)**

An Kunden, auf die der Workflowfilter zutrifft, wird eine E-Mail oder ein Brief mit der aktuellen Mahnstufe versendet. Auch hier wird wieder ein Feld **Zusätzliche Informationen** eingeblendet, mit der Aufforderung unter **E-Mail Vorlage** eine Vorlage zu wählen. Der Mahnbrief wird nur versendet, wenn beim Kunden keine E-Mail-Adresse hinterlegt ist.

## **Filter**

Mit Filtern werden aus den Kunden-Daten jene Kunden ermittelt, für die eine Aktion mittels Workflow ausgeführt werden soll. Um einen Filter zu erstellen, klicke auf **Filter hinzufügen**.

Folgende Filter stehen dir zu Verfügung:

Filter	Operator	Wert
Ist problematisch	=	Ja/Nein
Anzahl Mahnungen (*)	= != < > <= >=	ganze Zahl von 0 bis X
Anzahl Anrufe	= != < > <= >=	ganze Zahl von 0 bis X
Betrag Schulden	= != < > <= >=	ganze Zahl von 0 bis X
Anzahl Tage seit letzter Mahnung	= != < > <= >=	ganze Zahl von 0 bis X
Anzahl überfälliger Tage der ältesten Rechnung	= != < > <= >=	ganze Zahl von 0 bis X
Bevorzugte Kontaktmethode	=	Telefon, Post, Email, Egal
Kreditlimit überschritten	=	Ja/Nein
Anzahl unerledigter Anruftaufgaben	= < >	ganze Zahl von 0 bis X
Anzahl Tage Zahlungstermin überfällig	= < >	ganze Zahl von 0 bis X
Anzahl Tage seit letztem erfolgreichen Anruf	= < >	ganze Zahl von 0 bis X
Individuelles Feld 1-7	= enthält	

(\*) Der Filter "Anzahl Mahnungen" betrifft alle Arten von Mahnschreiben - also sowohl E-Mails als auch Postsendungen.

Operator	Bedeutung
=	ist gleich
!=	ist nicht gleich
<	ist kleiner als
>	ist größer als
<=	ist kleiner als, aber maximal gleich
>=	ist größer als, aber mindestens gleich

Die Workflows berücksichtigen als „Anzahl E-Mails“ immer nur E-Mails und Postsendungen die über einen Workflow erstellt wurden. Manuell gesendete E-Mails werden nicht mitgezählt und erhöhen auch die Mahnstufe nicht automatisch. Du kannst in der Kunden-Detailansicht unter **Aktionen > E-Mail senden** das Kontrollkästchen **Mahnstufe erhöhen** aktivieren, um die Mahnstufe mit einer manuell erstellten E-Mail zu erhöhen.

Es können mehrere Filter für einen Workflow erstellt werden, um die Daten-Auswahl entsprechend einzuschränken. Klicke dafür erneut auf **Filter hinzufügen**. Mit Klick auf das **rote Minus Symbol** kannst du Filter wieder löschen.

Hast du alle für den Workflow gewünschten Filter mit Operatoren und Werten eingegeben, klicke auf **Workflow erstellen**. Der so erstellte Workflow scheint nun unter **Liste aller Workflows** auf. Hier kannst du alle erstellten Workflows sehen und gegebenenfalls bearbeiten, oder auch wieder löschen.

Neu erstellte Workflows sind sofort aktiv und werden zum nächst möglichen Zeitpunkt laut Vorgabe im Workflow ausgeführt.

# Workflowpriorität

Hier kannst du mit Drag-and-Drop festlegen, in welcher Reihenfolge die Workflows abgearbeitet werden. Die Reihenfolge sollte sich am Ablauf des Mahnprozesses orientieren, da Workflows aufeinander aufgebaut bzw. abgestimmt sind.

Beispiel:

1. Zahlungserinnerung
2. Erste Mahnung
3. Telefonanruf vor Letzter Mahnung
4. Letzte Mahnung
5. Anwaltsübergabe

# Beispiele für Workflows

## Beispiel 1 - Zahlungserinnerung versenden

Aufgabenstellung:

Alle 2 Wochen, Dienstags um 16:00 Uhr soll das System überprüfen, welche Kunden nach Erhalt einer Rechnung den Zahlungstermin um mehr als sechs Tage überschritten haben. Diese Kunden sollen zukünftig der Mahnstufe 1 zugeordnet sein und eine Zahlungserinnerung per E-Mail erhalten, oder falls diese Kunden keine E-Mail-Adresse haben, sollen sie dieses Erinnerungsschreiben per Post ohne Einschreiben erhalten.

Der entsprechende Workflow müsste dann so ausgestaltet sein:

### Neuen Workflow erstellen

Geben Sie hier die Workflowdetails ein.

Name	Intervall	Intervalltag	Intervallstunde	Aktion
Zahlungserinnerung	Alle 2 Wochen	Dienstag	16:00	E-Mail oder Mahnbrief versenden (falls keine E-Mail vorhanden)

### Zusätzliche Informationen

Brief eingeschrieben versenden

- ☒ Nein  
☐ Ja

E-Mail Vorlage

Zahlungserinnerung - Mahnstufe Eins

Für diesen Workflow ist keine Freigabe notwendig

☐

Workflows

### Filter

Filter	Operator	Wert	
Ist problematisch	=	Nein	-
Anzahl E-Mails	=	0	-
Anzahl überfälliger Tage der ältesten Rechnung	>	6	-

[Filter hinzufügen](#)

Workflow erstellen

Erläuterungen:

Unter **Zusätzliche Informationen** ist zu beachten, dass für den tatsächlichen Versand eine Freigabe durch einen freigabeberechtigten Benutzer erforderlich ist, da **Für diesen Workflow ist keine Freigabe notwendig** nicht aktiviert worden ist.

**Filter 1: Ist Problematisch = Nein** - Mit diesem Filter werden alle jene Kunden aus dem



Workflow ausgeschlossen, die im System bereits als problematisch gekennzeichnet sind. Für diese Kunden wurden bereits Sondervereinbarungen hinsichtlich des Mahnprozesses getroffen.

**Filter 2: Anzahl E-Mails = 0** - Mit diesem Filter werden all jene Kunden ausgeschlossen, die bereits eine Mahnung erhalten haben und damit bereits im Mahnlauf mit einer Mahnstufe erfasst sind.

**Filter 3: Anzahl überfälliger Tage der ältesten Rechnung > 6** - Mit diesem Filter werden schließlich alle jene Kunden erfasst, bei denen die älteste Rechnung mehr als sechs Tage überfällig ist. Diese Kunden erhalten mit der Ausführung des Wokflows eine Zahlungserinnerung und sind nun der Mahnstufe 1 zugeordnet. Kunden erhalten also erst eine Mahnung, wenn sie zumindest sieben Tage über der Zahlungsfrist liegen.

## Beispiel 2 - Mahnung versenden

Aufgabenstellung:

Wöchentlich, Freitags um 12:00 Uhr soll das System überprüfen, welche Kunden nach Erhalt einer Rechnung und bereits erfolgter Zahlungserinnerung auf diese seit acht (und mehr) Tagen nicht reagiert haben. Diese Kunden sollen zukünftig der Mahnstufe 2 zugeordnet sein und ein entsprechendes Mahnschreiben per E-Mail erhalten, oder falls diese Kunden keine E-Mail-Adresse haben, sollen sie dieses Erinnerungsschreiben per Post ohne Einschreiben erhalten.

Der entsprechende Workflow müsste dann so ausgestaltet sein:

### Neuen Workflow erstellen

Geben Sie hier die Workflowdetails ein.

Name	Intervall	Intervalltag	Intervallstunde	Aktion
1. Mahnung	Wöchentlich	Freitag	12:00	E-Mail oder Mahnbrief versenden (falls keine E-Mail vorhanden)

### Zusätzliche Informationen

Brief eingeschrieben versenden

☒ Nein

☐ Ja

E-Mail Vorlage

Erste Mahnung - Mahnstufe Zwei

Für diesen Workflow ist keine Freigabe notwendig



### Filter

Filter	Operator	Wert	
Ist problematisch	=	Nein	-
Anzahl E-Mails	=	1	-
Anzahl Tage seit letzter E-Mail oder letztem Mahnbrief	>=	8	-

[Filter hinzufügen](#)

Workflow erstellen

Erläuterungen:

Unter **Zusätzliche Informationen** ist zu beachten, dass für den tatsächlichen Versand nun keine Freigabe durch einen freigabeberechtigten Benutzer erforderlich ist, da **Für diesen Workflow ist keine Freigabe notwendig** aktiviert worden ist.

**Filter 1: Ist Problematisch = Nein** - Mit diesem Filter werden alle jene Kunden aus dem Workflow ausgeschlossen, die im System bereits als problematisch gekennzeichnet sind. Für diese Kunden wurden bereits Sondervereinbarungen hinsichtlich des Mahnprozesses getroffen.

**Filter 2: Anzahl E-Mails = 1** - Um zu gewährleisten, dass nur Kunden der 1. Mahnstufe für den Workflow ausgewählt werden, werden mit diesem Filter alle anderen Kunden ausgeschlossen.

**Filter 3: Anzahl Tage seit letzter E-Mail oder letztem Mahnbrief  $\geq$  8** - Mit diesem Filter werden alle jene Kunden erfasst, bei denen die älteste Rechnung acht Tage und mehr seit der letzten Mahnung überfällig ist. Diese Kunden erhalten mit der Ausführung des Workflows eine entsprechende Mahnung und sind nun der Mahnstufe 2 zugeordnet.

## Beispiel 3 - Aufgabenliste für Anrufe erstellen

Aufgabenstellung:

Alle 2 Wochen, Montags um 9:00 Uhr soll das System überprüfen, welche Kunden nach Erhalt einer Rechnung und bereits erfolgter 1. Mahnung (Kunde ist in diesem Beispiel bereits in der Mahnstufe 2) auf diese seit 14 oder mehr Tagen nicht reagiert haben. Bevor diese Kunden mittels Workflow eine 2. Mahnung erhalten werden, soll für diese Kunden eine Aufgabe mit dem Typ "Telefonanruf" erstellt werden. Das wiederum soll aber nur für Kunden gelten, die einen Betrag von mindestens € 300,- aber höchstens € 4.000,- über alle offenen Rechnungen aushaften haben.

Der entsprechende Workflow müsste hierfür so ausgestaltet sein:

## Neuen Workflow erstellen

Geben Sie hier die Workflowdetails ein.

Name	Intervall	Intervalltag	Intervallstunde	Aktion
Telefonanruf vor 2. Mahnung	Alle 2 Wochen	Montag	9:00	Zur Aufgabenliste Typ 'Telefonanruf' hinzufügen

### Zusätzliche Informationen

#### Titel

Telefonanruf vor Versand 2. Mahnung

#### Aufgabenbeschreibung

Seit 14 Tagen oder mehr nicht reagiert auf 1. Mahnung. Gilt nur für Kunden die einen Betrag von mindestens € 300,- aber höchstens € 4.000,- über alle offenen Rechnungen aushaften haben.

### Filter

Filter	Operator	Wert	
Ist problematisch	=	Nein	-
Anzahl E-Mails	=	2	-
Betrag Schulden	>=	300	-
Betrag Schulden	<=	4000	-
Anzahl Tage seit letzter E-Mail oder letztem Mahnbrief	>=	14	-

[Filter hinzufügen](#)

Workflow erstellen

### Erläuterungen:

**Filter 1: Ist Problematisch = Nein** - Mit diesem Filter werden alle jene Kunden aus dem Workflow ausgeschlossen, die im System bereits als problematisch gekennzeichnet sind. Für diese Kunden wurden bereits Sondervereinbarungen hinsichtlich des Mahnprozesses getroffen.

**Filter 2: Anzahl E-Mails = 2** - Mit diesem Filter werden nur Kunden der 2. Mahnstufe für den Workflow ausgewählt, alle anderen Kunden werden ausgeschlossen.

**Filter 3: Betrag Schulden >= 300** - Dieser Filter grenzt die Anzahl der Kunden auf jene ein, die einen Betrag von  $\geq$  300,- und mehr als an offenen Posten aushaften haben.

**Filter 4: Betrag Schulden <= 4000** - Dieser Filter grenzt die Anzahl der Kunden auf jene ein, die einen Betrag von bis zu maximal  $\leq$  4000,- an offenen Posten aushaften haben.

**Filter 5: Anzahl Tage seit letzter E-Mail oder letztem Mahnbrief >= 14** - Mit diesem Filter werden alle jene Kunden erfasst, bei denen die älteste Rechnung 14 Tage und mehr seit der letzten Mahnung überfällig ist. Diese Kunden werden nach Ausführung des Workflows der Aufgabenliste Telefonanruf hinzugefügt.