

Digitalverbund: vhs für die Zukunft

Prozess: Kundenkommunikation

Ziele: Automatisierte Kundenkommunikation / Trigger

Ergebnisse:

Trigger bei Statuswechsel in der Veranstaltung

Statuswechsel in der Veranstaltung erzeugt Kommunikationen (manueller Versand durch Mitarbeitende)

Information über nicht garantierte Durchführung (Absagegefahr)

- Statuswechsel der Veranstaltung auf "in Durchführung - absagegefährdet"
- Eine **Kommunikation über Rolle**
 - mit Auftraggebern
 - mit Honorarkräften
- Last-Minute Veranstaltung wird auf ja gesetzt

Bestätigung des Veranstaltungsbeginns

- Statuswechsel der Veranstaltung auf "in Durchführung - zugesagt"
- Drei **Kommunikationen**
 - mit Teilnehmenden über die Anmeldungen in Veranstaltung: Einladung
 - mit Honorarkräften über die Honorarverträge in Veranstaltung: Beginnbestätigung
 - mit Raumverantwortlichen über die Rolle "Raumverantwortliche/r" in Veranstaltung: Durchführungsbestätigung

Information über die Kursabsage

- Statuswechsel der Veranstaltung auf "ausgefallen"
- **Kommunikation**
 - mit Teilnehmenden über die Anmeldungen in Veranstaltung: Kursabsage mit Alternative
 - mit Honorarkräften über die Honorarverträge in Veranstaltung: Kursabsage
 - mit Raumverantwortlichen über die Rolle "Raumverantwortliche/r" in Veranstaltung: Kursabsage

Trigger bei Statuswechsel in der Anmeldung / bei Anmeldebestätigung

Voraussetzung:

Vorgabewert der Eigenschaft "Bestätigt durch Auftragnehmer" ist "nein"

Nachrichtenvorlagen (Muster) werden kopiert und können dann als individuelle Vorlagen angepasst werden

Anmeldebestätigung (Anmeldeart = Internet) bei Verwendung individueller Anmeldeformulare

- Eingangsbestätigung (E-Mail geht direkt an den AG)
- Wartelistenbestätigung (E-Mail geht direkt an den AG)

Bestätigung der Anmeldung

- wird die Eigenschaft "Bestätigt durch Auftragnehmer" auf "ja" gesetzt
- Regelwerk für Internetanmeldungen in Abhängigkeit vom Text der Eingangsbestätigung
- Anmeldeart ist "Internet"
- Status der Anmeldung ist "Anmeldung"
 - Zeitpunkt der Bestätigung liegt vor dem Beginn der Veranstaltung
 - Eingangsbestätigung wird unverbindlich formuliert:
Vielen Dank für Ihre Anmeldung. Eine verbindliche Anmeldebestätigung erhalten Sie in einer separaten E-Mail. Anmeldungen außerhalb unserer Geschäftszeiten werden i.d.R. am nächsten Werktag bearbeitet. Sollte die Veranstaltung außerhalb unserer Geschäftszeiten beginnen bzw. stattfinden (abends, am Wochenende) ersetzt diese Bestätigung die verbindliche Anmeldebestätigung.
 - Fall 1: wenn eine Einladung bei Statuswechsel "in Durchführung - zugesagt" versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an AG) wenn Status der VA = in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet
 - Einladung (direkter E-Mail-Versand an AG und ggf. einen abweichenden TN) wenn Status der VA = "in Durchführung - zugesagt"
 - Fall 2: wenn keine Einladung bei Statuswechsel "in Durchführung - zugesagt" versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG) wenn Status der VA = in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet / in Durchführung - zugesagt

- Zeitpunkt der Bestätigung liegt nach dem Beginn der Veranstaltung (direkter E-Mail-Versand an den TN)
 - Teilnahmebestätigung (direkter E-Mail-Versand an TN)

- **Regelwerk für Anmeldungen die nicht über das Internet kamen**
 - Anmeldeart ist NICHT "Internet"
 - Status der Anmeldung ist "Warteliste"
 - Wartelistenbestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG)
 - Status der Anmeldung ist "Anmeldung"
 - Zeitpunkt der Bestätigung liegt vor dem Beginn der Veranstaltung
 - Fall 1: wenn eine Einladung bei Statuswechsel "in Durchführung - zugesagt" versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG) wenn Status der VA = freigegeben / in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet
 - Einladung (direkter E-Mail-Versand an AG und ggf. einen abweichenden TN) wenn Status der VA = "in Durchführung - zugesagt"
 - Fall 2: wenn keine Einladung bei in Durchführung – zugesagt versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG) wenn Status der VA = freigegeben / in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet / in Durchführung - zugesagt
 - Zeitpunkt der Bestätigung liegt nach dem Beginn der Veranstaltung (direkter E-Mail-Versand an den TN)
 - Teilnahmebestätigung (direkter E-Mail-Versand an TN)

Bestätigung der Stornierung durch Kunde

- Wird der Status von "Anmeldung" auf "Storniert durch Kunden" umgestellt, wird
 - es wird eine Kommunikation mit dem AG erstellt
 - die Eigenschaft "Bestätigt durch Auftragnehmer" auf "ja" gesetzt (ohne zusätzlichen Nachrichtenversand)
 - Die Stornierungsbestätigung enthält einen Link zum Erstattungsformular, falls ein Betrag zu erstatten und die Bankverbindung nicht bekannt ist

Nachrückebestätigung von Warteliste / Platzreservierung

- Wird der Status von "Warteliste" oder "Platzreservierung" auf "Anmeldung" umgestellt
- die Eigenschaft "Bestätigt durch Auftragnehmer" wird auf "ja" gesetzt (ohne erneuten Nachrichtenversand)
- Zeitpunkt der Bestätigung liegt vor dem Beginn der Veranstaltung
 - Fall 1: wenn eine Einladung bei in Durchführung - zugesagt versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG) wenn Status Der VA = freigegeben / in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet
 - Einladung (direkter E-Mail-Versand an AG und ggf. einen abweichenden TN) wenn Status der VA = "in Durchführung - zugesagt"
 - Fall 2: wenn keine Einladung bei in Durchführung - zugesagt versendet wird
 - Anmeldebestätigung (direkter E-Mail-Versand an den AG) wenn Status der VA = freigegeben / in Durchführung / in Durchführung - ausfallgefährdet / in Durchführung - zugesagt
- Zeitpunkt der Anmeldung nach dem Beginn der Veranstaltung (E-Mail geht direkt an den TN) liegt
 - Teilnahmebestätigung (direkter E-Mail-Versand an TN).