

# Modul: Eskalations-Engine

Die Eskalations-Engine überwacht automatisch überfällige Genehmigungsanforderungen und führt definierbare Eskalationsschritte aus. Damit lassen sich Erinnerungen, automatische Delegierungen oder Neuzuweisungen zeitgesteuert abbilden.

## Funktionsweise

- Die Eskalation wird über einen **Aufgabenwarteschlangenposten** gesteuert, der regelmäßig alle offenen Genehmigungseinträge prüft.
- Für jeden überfälligen Eintrag wird geprüft, ob ein Eskalationsschritt fällig ist (basierend auf „**Überfälligkeitsdauer**“ relativ zum Fälligkeitsdatum der Genehmigung).
- Eskalationsschritte können auf **Vorlagenebene** (gelten als Standard für alle Schritte) und/oder auf **Schrittebene** (überschreiben die Vorlageneinstellung für diesen Schritt) definiert werden.
- Der höchste bereits ausgeführte Eskalationsschritt wird im Genehmigungseintrag im Feld „**Eskalationsstufe**“ nachgehalten, damit kein Schritt doppelt ausgeführt wird.

## Voraussetzungen

- Der **Eskalations-Aufgabenwarteschlangenposten** muss eingerichtet und aktiv sein (siehe [AWF Einrichtung](#)).
- Die Genehmigungseinträge müssen ein **Fälligkeitsdatum** haben (konfigurierbar über „**Fälligkeitsdatumsformel**“ im Schritt).

## Eskalationsschritte konfigurieren

### Auf Vorlagenebene (Standard für alle Schritte)

1. In der **AWF Workflowvorlage** → Abschnitt „**Eskalationsschritte**“.
2. **Neu**.
3. Felder ausfüllen:
  - **Schrittnr.**: Laufende Nummer (bestimmt die Reihenfolge).
  - **Beschreibung**: Beschreibung des Eskalationsschrittes (z. B. „Erinnerung nach 1 Tag“).
  - **Überfälligkeitsdauer**: Datumsformel relativ zum Fälligkeitsdatum (z. B.  = 1 Tag nach Fälligkeit,  = 1 Woche nach Fälligkeit).

- **Eskalationsaktion:** Aktion, die bei Erreichen der Überfälligkeitsdauer ausgeführt wird.
- **Aktiviert:** Ja/Nein.

## Auf Schrittebene (überschreibt Vorlagenebene)

1. In der **AWF Schritt**-Karte → Abschnitt „**Eskalationsschritte**“.
2. Schritte anlegen wie oben beschrieben.
3. Wenn ein Workflowschritt eigene Eskalationsschritte hat, werden die Vorlagen-Eskalationsschritte für diesen Schritt **nicht** berücksichtigt.

## Eskalationsaktionen

| Aktion                           | Beschreibung                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Benachrichtigung senden</b>   | Sendet eine Eskalations-Benachrichtigung (über die Standard-BC-Benachrichtigungsmechanik).                                                                                   |
| <b>Delegieren</b>                | Delegiert die Genehmigung automatisch über die BC-Standard-Stellvertreterkette (aus „Genehmigungsbenutzereinrichtung“).                                                      |
| <b>Neu zuweisen</b>              | Weist die Genehmigung an einen definierten Empfänger neu zu. Dabei werden <b>Empfängerart</b> und <b>Empfängercode</b> konfiguriert (Benutzer oder Workflow-Benutzergruppe). |
| <b>Benutzerdefinierte Aktion</b> | Führt ein benutzerdefiniertes Objekt aus (Codeunit oder Report). Optional kann der Quelldatensatz übergeben werden ( <b>Quelldatensatz übergeben</b> ).                      |

## Empfänger konfigurieren (bei „Benachrichtigung senden“ und „Neu zuweisen“)

- **Empfängerart:** Genehmiger (konkreter Benutzer) oder Workflow-Benutzergruppe.
- **Empfängercode:** Benutzer-ID oder Code der Workflow-Benutzergruppe.
- Bei „Neu zuweisen“ wird die Genehmigung auf den neuen Empfänger umgeleitet.
- Bei „Benachrichtigung senden“ erhält der Empfänger eine Eskalationsbenachrichtigung.

## Regelbasierte Eskalation (optional)

Eskalationsschritte können optional einen **Regelgruppencode** haben. Wenn gesetzt, wird der Eskalationsschritt nur ausgeführt, wenn die Regelbedingungen der Regelgruppe für den aktuellen

Datensatz zutreffen.

# Fälligkeitsdatum und Eskalation

Damit die Eskalation sinnvoll funktioniert, muss im Schritt eine **Fälligkeitsdatumsformel** gepflegt sein:

1. Im Schritt: Feld „**Fälligkeitsdatumsformel**“ setzen (z. B. `<+3D>` = Fälligkeit 3 Tage nach Erstellung der Genehmigung).
2. Die Eskalationsdauer addiert sich zum Fälligkeitsdatum: Wenn die Fälligkeitsdatumsformel `<+3D>` und die Überfälligkeitsdauer `<+1D>` beträgt, wird der Eskalationsschritt 4 Tage nach Erstellung der Genehmigung ausgeführt.

Wenn ein Genehmigungseintrag **kein Fälligkeitsdatum** hat, wird eine Eingabeaufforderung zur manuellen Eingabe angezeigt, sofern nötig.

---

Revision #2

Created 2026-03-11 16:37:25 UTC by Bernd Feddersen

Updated 2026-03-12 07:38:34 UTC by Bernd Feddersen