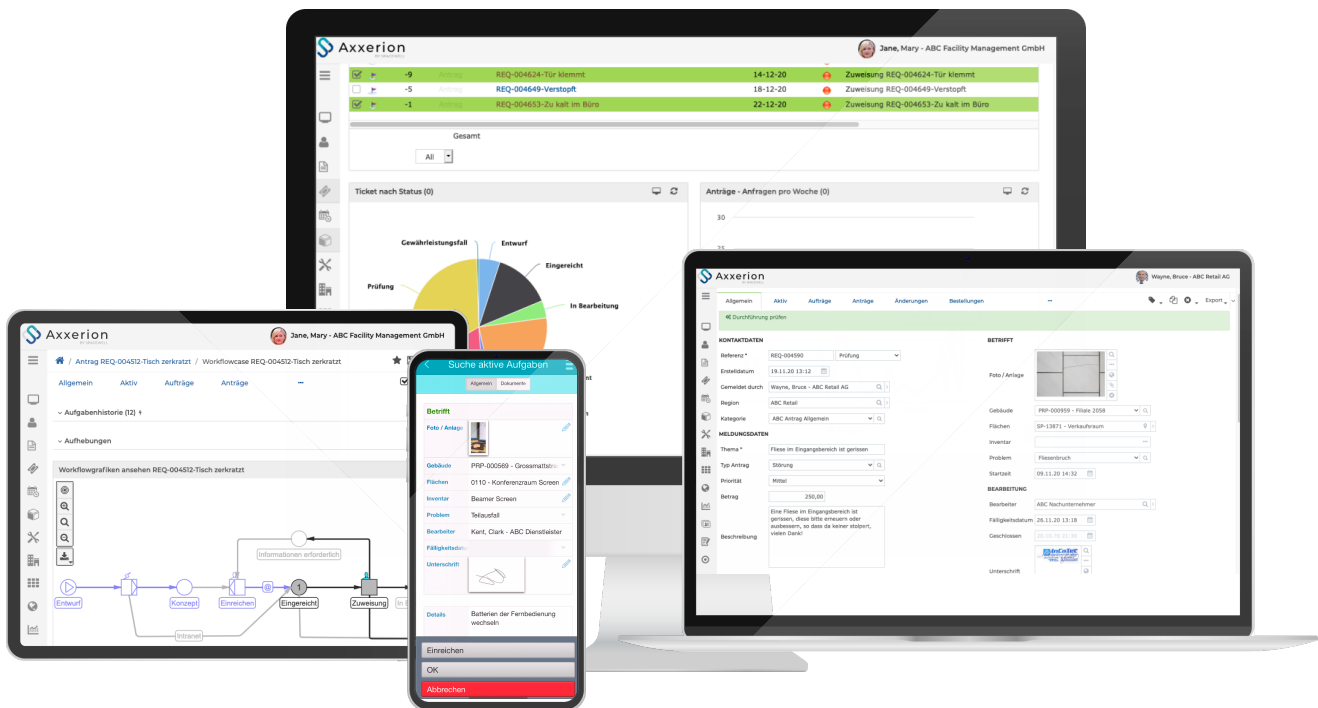


MELDUNGEN (HELPDESK)

Mit dem Modul „Meldungen“ kann für jede Form von Anfragen ein spezifischer Workflow festgelegt werden. Meldungen, Anfragen, Beschwerden und Störungen (Helpdesk) werden so automatisch den entsprechenden Personen als Aufgaben zugewiesen. Verantwortliche können den jeweiligen Status verfolgen und die korrekte Ausführung sicherstellen.



UNTERSTÜTZTE FUNKTIONEN:

ROLLEN

Bei der Definition eines Anfrage-Workflows werden Aufgaben bestimmten Benutzergruppen zugewiesen.

ÜBERSICHTEN

Personen/Führungskräfte können relevante Anfragen detailliert einsehen und den aktuellen Bearbeitungsstatus in einem Diagramm nachvollziehen.

AUFGABEN

Der Empfänger einer workflowgesteuerten Aufgabe erhält automatisch eine E-Mail/SMS und kann direkt seine noch offenen Aufgaben einsehen.

FELDER

Alle Standardfelder können mit einer unbegrenzten Anzahl weiterer Felder kombiniert werden, die in Abhängigkeit von Benutzerrechten sichtbar sind.

PROZESSDIAGRAMME

Ersteller und Empfänger von Anfragen können den Status einer Anfrage einsehen und sich grafisch in einem Diagramm darstellen lassen.

ESKALATIONEN

Zeitgebundene „Trigger“ können an eine Workflow-Phase gekoppelt werden und so aktiv Maßnahmen initiieren, die einen termingerechten Prozessablauf forcieren.

PARALLELE PFADE

Das Workflow-System unterstützt parallele Pfade, die sich gegenseitig beeinflussen und zu einem festgelegten Zeitpunkt synchronisiert werden.

TEILPROZESSE

Jeder Workflow kann als Bestandteil eines anderen Workflows genutzt werden.

ENTSCHEIDUNGSVORSCHRIFTEN

Es können einfache oder komplexe Entscheidungsvorschriften für den Workflow an definierten Stellen hinterlegt werden.

DOKUMENTE

Dokumente können hochgeladen und an eine Anfrage gekoppelt werden.