

PLATTFORM

AUFTRAGS MANAGEMENT

- individuelle Prozesse
- anpassbare Lebenszyklen
- flexible Kategorien und Klassifizierung
- intuitive Erstellung
- individuelle Formulare und Ansichten
- auditsichere Protokollierung

Die 446 Plattform® bietet Ihnen einen Überblick aller Aufträge und deren Bearbeitungsstatus, sowie umfangreiche Optionen zum Filtern, Sortieren und Gruppieren. Sie erhalten durch ihre Aktivitätenliste stets eine optimale Übersicht über ihre aktuellen Aufgaben innerhalb der Aufträge.

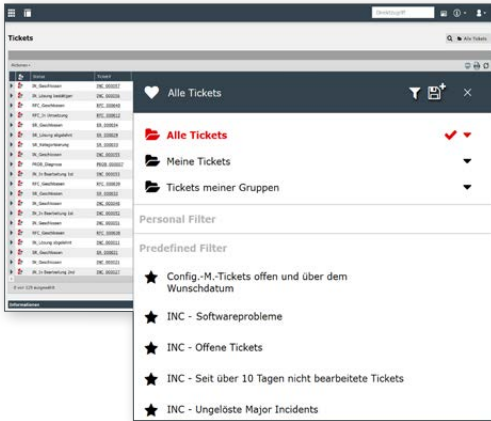
Im Modul Auftragsmanagement bilden Sie Informationen wie zum Beispiel Anfragen, Störungen, Probleme, Angebote, Bestellungen, Reklamationen oder Änderungen strukturiert per Formular ab. Erstellen Sie hierfür individuelle Schemas für die unterschiedlichen Auftragsarten.

Für jedes Auftragschema kann ein Prozess definiert werden, der die Bearbeitungsabfolge vorgibt. Abhängigkeiten wie ein Nachfolgeauftrag bilden Sie über Verknüpfungen von Aufträgen ab. So können Sie eine Bestellung mit dem Angebot oder eine Änderungsanfrage mit der zugehörigen Störungsmeldung oder der Problembeschreibung verknüpfen.

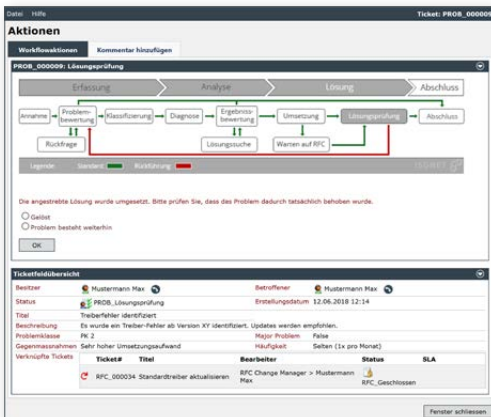
Alle Änderungen und Bearbeitungen werden protokolliert. Zu den einzelnen Bearbeitungsschritten lassen sich Kommentare und Zusatzdokumente hinterlegen.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG VON AUFTRÄGEN
Persönliche und vordefinierte Filter und Ansichten



AUFTRAG MIT PROZESSANSICHT
Prozessgesteuerte Aufgaben und Aktionen
mit relevanten Informationen

ASSISTENT

Der Assistent unterstützt den Nutzer bei der Erstellung und führt ihn durch die Formulare, in denen die Daten eingegeben werden. Nach der Erstellung wird der Auftrag an die zuständige Gruppe im System weitergegeben.

STATUS

Über den Status erhalten die Nutzer einen Überblick über den Zustand, in dem sich der Auftrag befindet. Die Status und Lebenszyklen können frei konfiguriert werden (z. B. «Bearbeitet», «Test» oder «Gelöst»). Die Abfolge der verschiedenen Status wird durch die Prozesse der 446 Plattform gesteuert oder durch Interaktion mit dem Benutzer ausgelöst.

SCHEMAS

Mit Schemas können Sie die Struktur und den Lebenszyklus eines Auftrags festlegen. Über den Designer können Sie einen Assistenten konfigurieren, der den Benutzer durch die Erstellung eines neuen Auftrags führt. Hierzu stehen eine Vielzahl an Feldtypen zur Verfügung. Per Designer wird es beispielsweise ermöglicht, Eingabefelder in Abschnitte und Register anzuordnen.

VORLAGEN

Sie können Vorlagen zur Schnellerfassung von wiederkehrenden Aufgaben definieren. Nutzen Sie die Möglichkeit, für einen zu erstellenden Auftrag vorausgefüllte Felder, Lösungen sowie Dateianlagen bereitzustellen. Bei der Erfassung muss der Nutzer nur die verbleibenden Felder ausfüllen.

KONVERTIERUNG

Mit der Konvertierung können Sie einen Auftrag in ein anderes Schema überführen. So haben Sie die Möglichkeit, auf Fehler bei der Erstellung oder auf neue Erkenntnisse zu reagieren und die Aufgabe oder Anfrage in den richtigen Prozess zu leiten. Um Zeit zu sparen, können die relevanten Daten automatisch übernommen werden.

AKTIONEN

Über Aktionen können Sie die erweiterten Bearbeitungsoptionen von Aufträgen festlegen. So können Sie zum Beispiel im Auftrag enthaltene Informationen wie Status, betroffener Benutzer, Felder nachträglich ändern. Zur Behandlung gleichartiger Aufträge stehen Container zur Verfügung. Mit dessen Hilfe können Aktionen für alle enthaltenen Aufträge zur gleichen Zeit vorgenommen werden. Weitere nützliche Aktionen stehen zur Verfügung, u. a.:

- Kommentar hinzufügen
- Datei hochladen
- E-Mail versenden
- Auftrag zuweisen
- Aufgaben bearbeiten oder duplizieren
- Konvertieren