

# OFFICE TALK

## *Einführung*



*Verbessern und optimieren Sie Unternehmensabläufe mit OfficeTalk !*



# Inhaltsverzeichnis

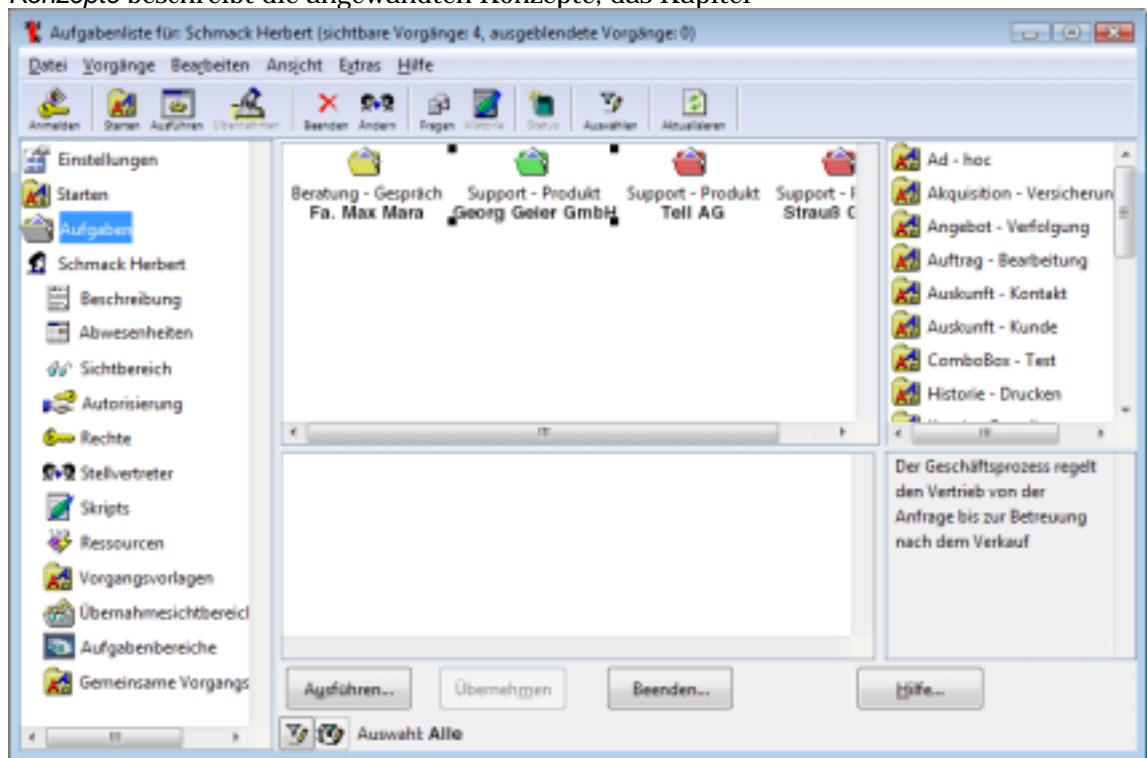
Inhalt dieser Dokumentation.....	1
Verwendete Begriffe in dieser Dokumentation .....	2
<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>3</b>
Warum ein Softwaresystem für Business-Process-Management und Workflow .....	3
Wann brauche ich OfficeTalk .....	3
Die unterschiedlichen Ausführungen von OfficeTalk .....	5
Die Integrationsplattform OfficeTalk.....	5
Die wichtigsten Eigenschaften von OfficeTalk.....	6
Fakten, Fakten, Fakten .....	7
<b>KONZEPTE .....</b>	<b>11</b>
OfficeTalk Konzepte .....	11
Diese Vorteile bringt Ihnen OfficeTalk .....	11
Trennung von fachlichen und technischen Aufgaben .....	12
Integration externer Anwendungen und Dienste .....	14
Die wichtigsten Elemente in OfficeTalk .....	15
<b>DAS EINGANGSPORTAL .....</b>	<b>16</b>
Eingangsportale Funktionsbrowser .....	16
<b>FUNKTIONEN.....</b>	<b>17</b>
Das Organigramm .....	17
Der Mitarbeiter wird beschrieben.....	19
Die Vorgangsvorlage als Ablaufdiagramm.....	20
Der Arbeitsschritt.....	21
Der Vorgang wird ausgeführt .....	22
Die Aufgabenliste in tabellarischer Form .....	23
Die Aufgabenliste in Symboldarstellung.....	24
Die Aufgabenliste im Browserformat .....	25
<b>ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN.....</b>	<b>26</b>
Die Benutzerführung.....	26
Variable Benutzerführung .....	26
Die Anmeldeverfahren.....	26
<b>BEISPIELE.....</b>	<b>27</b>
Akquisition einer neuen Versicherung.....	28
Kurzbeschreibung .....	29
Ergebnis.....	29
Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen.....	30
Kurzbeschreibung .....	30
Ergebnis.....	30
Fachliche Steuerung eines Projektes .....	31
Kurzbeschreibung .....	33
Ergebnis.....	34
AfterSales Service im Produktionsbereich.....	35
Kurzbeschreibung .....	36
Ergebnis.....	36



# Inhalt dieser Dokumentation

In der nachfolgenden Dokumentation werden die Konzepte und Verfahren, auf denen OfficeTalk basiert, beschrieben.

Das Kapitel *Einleitung* gibt einen kurzen und komprimierten Überblick, das Kapitel *Konzepte* beschreibt die angewandten Konzepte, das Kapitel



*OfficeTalk mit der Aufgabenliste im Funktions-/Organigrammbrowser gestartet*

Funktionen erklärt die funktionellen Blöcke. Im Wesentlichen sind das vier Blöcke:

1. Die Beschreibung und Definition der Firmenstruktur, auch Organigramm genannt
2. Die Beschreibung und Definition der einzelnen Stellen (Bearbeiter) im Organigramm
3. Die Beschreibung und Definition der Vorgänge, auch Geschäftsprozesse genannt.
4. Die Ausführung eines Vorgangs (Geschäftsprozess) durch den oder die zuständigen Bearbeiter.

Das letzte Kapitel *Beispiele* zeigt einige Geschäftsprozessbeispiele aus verschiedenen Branchen.

# Verwendete Begriffe in dieser Dokumentation

- **Organigramm:** Der Begriff wird auch stellvertretend für eine Firma oder ein Unternehmen als ganzes verwendet. Dieser Begriff beschreibt auch die strukturelle Ordnung der Firma.
- **Bearbeiter:** Dieser Begriff wird für eine einzelne bearbeitende Stellen im Organigramm verwendet. Um mit OfficeTalk zu arbeiten, müssen Sie sich zuerst mit Namen und Passwort als ein im Organigramm existierender Bearbeiter anmelden.
- **Vorgang:** Mit diesem Begriff wird der Ablauf einer Aufgabe in der Firma oder im Unternehmen bezeichnet. Ein anderer fachlicher Ausdruck dafür ist **Geschäftsprozess**. Ein Vorgang beschreibt alle Tätigkeiten und Arbeitsanweisungen sowie deren Reihenfolge, um ihn auszuführen. Dieser Begriff bezeichnet immer einen aktiven, in Bearbeitung befindlichen Vorgang (Prozess).
- **Geschäftsprozess:** Synonym für den Begriff **Vorgang**.
- **Prozess:** Synonym für die Begriffe **Geschäftsprozess** und **Vorgang**
- **Vorgangsvorlage:** Das ist die Bauanleitung für einen **Vorgang**
- **Arbeitsschritt:** Dieser Begriff beschreibt einen einzelnen auszuführenden Teil eines Vorgangs.
- **Arbeitsschrittergebnis:** Damit wird beschrieben, wie ein einzelner Arbeitsschritt ausgeführt wurde. Im wesentlichen sind damit das Startdatum und die Startzeit des nächsten Arbeitsschrittes, sowie der nächste Arbeitsschritt selbst gemeint.

# EINLEITUNG

## Warum ein Softwaresystem für Business-Process-Management und Workflow

Der Einsatz eines Softwaresystems darf keinen Selbstzweck verfolgen, sondern muss dem Unternehmen klar erkennbare Vorteile bringen. Nur daran kann sich die Einsatzplanung eines Softwaresystems richten. Der Einsatz von OfficeTalk versetzt Sie in die Lage, folgende Vorteile zu erreichen:

- Schlankere Geschäftsprozesse (Geschäftsprozesse, Abläufe , Vorgänge), dadurch u.a. schnellere Reaktionszeiten gegenüber dem Kunden und damit höhere Kundenzufriedenheit.
- Kosteneinsparung bei den Geschäftsprozessen, Abläufen und Vorgängen und dadurch u.a. ein besseres Betriebsergebnis.
- Zeiteinsparung bei der Ausführung von Geschäftsprozessen, Abläufen und Vorgängen und dadurch u.a. Zeit für neue Geschäftsaktivitäten.
- Durch eingesparte Zeit und Kosten entsteht Potential für neue, kundenorientierte Geschäftsprozesse, Abläufe und Vorgänge, was natürlich dem Unternehmen u.a. auch Wettbewerbsvorteile bringt.

## Wann brauche ich OfficeTalk

Es gibt zwei Kategorien von Gründen, die Sie dazu veranlassen könnten, sich mit OfficeTalk zu beschäftigen. Die erste Kategorie umfasst Gründe, das Unternehmen effektiver zu gestalten:

- Sie wollen die Geschäftsabläufe verbessern.  
Noch immer, trotz vieler verfügbarer Hilfsmittel, gibt es in der Abwicklung der geschäftlichen Aktivitäten viel Leerlauf. Das bedeutet Zeit- und letztendlich auch Kapitalverlust. Die Abwicklung der geschäftlichen Aufgaben dauert zu lange und die vorhandenen Medienbrüche sind hinderlich. Im schlimmsten Fall zeigen Ihnen die Kunden die kalte Schulter.
- Sie wollen Ihre Geschäftsfelder um neue und innovative Kundenservices erweitern.  
Sie wissen, um dauerhaft und erfolgreich im Markt bestehen zu können, müssen Sie ihren Kunden innovative Mehrwertdienste anbieten. Nur wenn sich der Kunde bei Ihnen gut versorgt fühlt, bleibt er Ihnen treu. Diese Dienste erleichtern Ihnen auch die Neukundengewinnung.
- Sie setzen verschiedene Systeme (Applikationen) ein und wollen diese in einem gemeinsamen Arbeitsablauf (Workflow) zusammenfassen.  
Der Einsatz unterschiedlicher Systeme nach dem Best-Practice Ansatz bieten Ihnen

natürlich in den jeweiligen Einsatzbereichen gewichtige Vorteile. Ein Zusammenwirken dieser verschiedenen Systeme ist aber meistens nicht möglich. Es fällt also zusätzlicher Organisationsaufwand an, um die verschiedenen Systeme fachlich miteinander zu verzahnen. Auch wenn Sie die unterschiedlichen Geschäftsbereiche durch Systeme eines einzigen Herstellers abdecken, können Sie i.d.R. dessen Welt nicht verlassen oder verändern. Wenn Sie beispielsweise nach der Rechnungserstellung ein bestimmtes Dokument an den Lieferanten senden müssen, dieses aber in Ihrem System nicht vorgesehen ist, sind Sie dafür auf zusätzliche organisatorische Aktivitäten angewiesen. Mit OfficeTalk können Sie den Arbeitsablauf so gestalten, dass nach der Rechnungserstellung in Ihrem System dem Lieferanten automatisch das Dokument gesandt wird.

Ein weiteres Beispiel für die Integration mehrerer Fachsysteme von unterschiedlichen Herstellern:

Sie setzen ein CRM-System für die Kundenbeziehungen, ein Datenbanksystem für eine zentrale Wissensbank und ein Buchhaltungssystem für die Finanzbuchhaltung ein. Mit OfficeTalk können Sie diese drei Systeme in einen gemeinsamen Arbeitsablauf (Workflow) integrieren.

Die zweite Kategorie betrifft Gründe, die von außen herangetragen werden:

- **ISO-Zertifizierung**  
Wenn Sie Ihr Unternehmen ISO-9000 zertifizieren lassen wollen oder müssen, brauchen Sie Werkzeuge, um Ihre Geschäftsprozesse zu strukturieren und zu dokumentieren. OfficeTalk bietet Ihnen dabei wertvolle Unterstützung. Und ergänzend dazu können Sie mit OfficeTalk diese dokumentierten Geschäftsprozesse zusätzlich ausführen lassen. D.h. OfficeTalk sagt Ihnen, **wer welche Aufgabe wann** zu erledigen hat.
- **Basel-2**  
In der Zukunft wird Basel-2 für Unternehmen ein ständiger Begleiter sein. Wenn Sie also Ihr Unternehmen Basel-2 konform gestalten wollen, müssen Sie die Abläufe (Geschäftsprozesse) in Ihrem Unternehmen transparent machen. Auch dabei hilft Ihnen OfficeTalk erheblich. Und als zusätzliches Bonbon können Sie diese so erstellte Geschäftsprozessdokumentation auch gleich zum Steuern Ihrer geschäftlichen Aktivitäten verwenden.

Alle diese genannten Gründe, und noch viele mehr könnten Sie dazu veranlassen, über eine Business-Process-Management-Suite (BPMS) wie OfficeTalk nachzudenken. Im folgenden werden dazu die Konzepte und Prinzipien von OfficeTalk erklärt.



# Die unterschiedlichen Ausführungen von OfficeTalk

OfficeTalk ist in drei Ausführungen erhältlich:

1. Mit der Ausführung OfficeTalk/MS (**M**odeling-**S**imulating) können Sie Geschäfts- und Fertigungsprozesse jeglicher Art beschreiben (modellieren) und simulieren. Damit können Sie die Geschäftsaktivitäten ihres Unternehmens dokumentieren und verbessern. Im Web erhalten Sie unter <http://www.joops.com/OfficeTalkSuite.htm> weitere Informationen dazu.
2. Mit der Ausführung OfficeTalk/MSP (**M**odeling-**S**imulating-**P**rocessing) können Sie zusätzlich zum Funktionsumfang von OfficeTalk/MS die modellierten Geschäftsprozesse ausführen und steuern. Im Web erhalten Sie unter <http://www.joops.com/OfficeTalkSuite.htm> weitere Informationen dazu. OfficeTalk/MSP kümmert sich bei der Steuerung der Geschäftsprozesse (Workflow) um die Fragen:
  - **Welche** Aufgabe muss erledigt werden
  - **Wer** muss die Aufgabe erledigen
  - **Wann** muss die Aufgabe erledigt sein
  - **Wie** muss die Aufgabe erledigt werden.
3. Die Ausführung OfficeTalk/OP ist die **OpenProdukt**-Variante der Ausführung OfficeTalk/MSP. Im Web erhalten Sie unter <http://www.joops.com/OfficeTalkOP.htm> weitere Informationen dazu.

---

**Hinweis:** In der folgenden Beschreibung sind mit dem Begriff OfficeTalk sind beide Ausführungen (MSP und MS) gemeint.

---

## Die Integrationsplattform OfficeTalk

OfficeTalk kann im Unternehmen als Integrationsplattform fungieren. Integration bedeutet in diesem Zusammenhang die Koppelung verschiedener Systeme innerhalb eines Geschäftsprozessablaufes. In den Geschäftsprozessabläufen können mit Hilfe von OfficeTalk z.B.

- Microsoft-Office
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft SharePoint
- Microsoft Biztalk
- Docuware
- SAP R3/4, Business-One

- CoP

sinnvoll zusammengefasst werden. Natürlich beschreibt diese Aufzählung nur einen Bruchteil der Möglichkeiten.

Insbesondere kann OfficeTalk alle System und Applikationen, die

- COM (DCOM, OCX, ActiveX) auf Windows-Plattformen
- DotNET auf Windows-Plattformen
- HTTP-Request auf Linux- und Windows-Plattformen
- Webservice (SOAP) auf Linux- und Windows-Plattformen

unterstützen, im Ablauf eines Geschäftsprozesses aktiv steuern. Damit können unterschiedlichste Systeme mit einer Geschäftsprozesssteuerung automatisiert werden.

Mit OfficeTalk wird damit das effektive Arbeiten im Unternehmen endlich verwirklicht !

## Die wichtigsten Eigenschaften von OfficeTalk




Die nachfolgende Aufzählung führt die wichtigsten Eigenschaften auf. Eine detaillierte Beschreibung zu einigen Eigenschaften finden Sie in den nächsten Kapiteln.

- OfficeTalk ist ein Standardsystem. Das bedeutet, Sie profitieren von jedem Update.
- OfficeTalk ist eine Business-Process-Management-Suite (BPMS: Business-Process-Management und Workflow). Damit haben alle was, Sie zum Analysieren, Optimieren und Steuern von Geschäftsprozessen brauchen.
- OfficeTalk unterstützt einfache und komplexe Geschäftsprozesse. Das bedeutet, dass OfficeTalk auch für Unternehmen mit umfangreichen Geschäftsprozessen geeignet ist.
- OfficeTalk ist für unternehmensweite Geschäftsprozesse konzipiert. Mit OfficeTalk sind Sie nicht auf eine einzelne Abteilung beschränkt.
- OfficeTalk kann im Standard externe Applikationen in Geschäftsprozessabläufe integrieren. Das bedeutet, das OfficeTalk mit anderen Applikationen zur Ausführung von Geschäftsprozessen sprechen kann.
- OfficeTalk kann in der Standardausführung externe Applikationen in Geschäftsprozessen aktiv steuern. Damit können Sie komplexe Abläufe mit anderen Applikationen zusammen realisieren.
- OfficeTalk kann in der Standardausführung bei Geschäftsprozessabläufen Datenbankinhalte fremder Applikationen bearbeiten
- OfficeTalk kann in Geschäftsprozessabläufen Webservices integrieren. Damit steht Ihnen in der Bearbeitung von Geschäftsvorfällen auch die weite Welt des Webs zur Verfügung und Sie sind so für die Zukunft gerüstet.






- OfficeTalk enthält in der Standardausführung bereits den Designer (Geschäftsprozesszeichner) und den Scheduler (Workflowengine). Sie erwerben also ein Komplettpaket für Business-Process-Management- und Workflowaufgaben.
- OfficeTalk unterstützt beliebige Unternehmensstrukturen. Damit ist es unerheblich, ob Ihr Unternehmen einfach oder komplex aufgebaut ist.
- OfficeTalk kann externe Personen via Internet in Geschäftsprozessabläufe integrieren. Damit steht Ihnen ein mächtiges Werkzeug zur Verfügung, um verteilte Unternehmensorganisationen einfach zu verbinden.
- OfficeTalk kann vor Ort beim Kunden oder offline konfiguriert werden. Update und Support werden so für Sie eine einfache Angelegenheit.
- OfficeTalk unterstützt Stellvertreter- und Berechtigungsregeln, Abwesenheitsverwaltung, uvm. Damit stehen Ihnen viele Möglichkeiten der Geschäftsprozessplanung zur Verfügung.
- OfficeTalk ist vom Design bis zur Ausführung für den Endkunden konzipiert. Damit kann von der Verwaltung bis zum Betrieb des Systems alles in Ihrem Unternehmen stattfinden.



## Fakten, Fakten, Fakten

In der Tabelle sind die wichtigsten Funktionalitäten von OfficeTalk zusammengefasst. Dabei wird der Begriff **Prozess** für jeglichen Ablauf im Unternehmen verwandt.

Funktionalität	Kurzbeschreibung
<p>Organigramm des Unternehmens für die Prozessausführung erstellen und verwalten</p> 	<p>Mit dem <b>Organigramm-Manager</b> können Sie beliebig gestaltete Unternehmensstrukturen als Organigramm erstellen und verwalten. Das Organigramm wird unter anderem verwendet, um festzulegen, wer welche Prozesse wie verwenden darf.</p> <p>Ob einfache oder komplexe Unternehmensstrukturen, der <b>Organigramm-Manager</b> ist allen Arten gewachsen.</p>
<p>Prozess modellieren</p> 	<p>Mit dem <b>Designer</b> können Sie den Prozessablauf grafisch und textuell beschreiben. Darin bestimmen Sie z.B. wer später welche Teilschritte eines Prozesses erledigen muss, wie lange die Ausführung der Teilschritte dauert, und viele weitere Aspekte für die zukünftige Ausführung.</p> <p>Mit dem <b>Designer</b> können Fach- und IT-Experten gemeinsam den Prozess modellieren und erreichen so ein besseres Verständnis.</p>
<p>Prozess simulieren</p> 	<p>Mit dem <b>Simulator</b> können Sie den Ablauf eines modellierten Prozesses simulieren. Dadurch sehen Sie die Auslastung, den Zeitbedarf, den Ressourcenverbrauch und viele weitere Ergebnisse einer Ausführung.</p> <p>Mit dem <b>Simulator</b> können bereits in Vorfeld Prozessfehler vermieden werden.</p>

Funktionalität	Kurzbeschreibung
<p>Prozess analysieren</p> 	<p>Mit dem <b>Analyser</b> können Sie den Prozessablauf sowohl technisch als auch fachlich analysieren. Mit der fachlichen Analyse erhalten Sie die Key-Performance-Indicators (KPI) und können damit die Effizienz des Prozesses verbessern.</p> <p>Die technische Analyse stellt sicher, dass Sie die technischen Bedingungen für den Prozessablauf eingehalten haben.</p>
<p>Prozess ausführen</p> 	<p>Der <b>Scheduler</b> steuert die Ausführung des Prozesses. Er ist unter anderem dafür verantwortlich, dass die richtige Person den richtigen Teilschritt des Prozesses zum vorgegebenen Zeitpunkt vorgelegt erhält und auch ausführt.</p> <p>Der <b>Scheduler</b> stellt also sicher, dass Prozesse unter anderem immer rechtzeitig ausgeführt werden.</p>
<p>Prozesshierarchie</p> 	<p>Um umfangreiche Aufgaben im Unternehmen übersichtlich und effizient umzusetzen, können größere Prozesse mit dem <b>Hierarchiebrowser</b> in Teilprozesse zerlegt werden. Der Scheduler unterstützt für die Ausführung Prozesshierarchien.</p> <p>Mit dem <b>Hierarchiebrowser</b> behalten Sie auch bei komplexen Prozessstrukturen den Überblick.</p>
<p>Eskalation der Prozessausführung</p> 	<p>Der <b>Eskalations-Manager</b> ist dafür verantwortlich, dass der Prozess innerhalb der vorgegebenen Zeitspanne erledigt wird. Falls nicht, wird der Prozess farblich markiert und bei Verwendung der aktiven Eskalation werden zusätzliche Aktionen ausgeführt. Die zusätzlichen Aktionen benachrichtigen eine Person per E-Mail oder starten einen weiteren Prozess. Mit der Konfiguration des <b>Eskalations-Managers</b> werden die zusätzlichen Aktionen konfiguriert.</p> <p>Der <b>Eskalations-Manager</b> hilft Ihnen bei Prozessverzögerungen rechtzeitig und richtig zu reagieren.</p>
<p>Stellvertretersteuerung</p> 	<p>Der <b>Delegator</b> ist Teil, des Schedulers und ist für die Delegation eines Prozesses an den Stellvertreter verantwortlich. Wenn die ursprünglich verantwortliche Person für die Ausführung des Prozesses nicht verfügbar ist, wird die Ausführung an ihren Stellvertreter weitergeleitet.</p> <p>Der <b>Delegator</b> stellt sicher, dass sich ein Prozessablauf nicht unnötig verzögert.</p>
<p>Prozessablage für Personen und Personengruppen</p> 	<p>Der Prozess kann mit dem <b>Delegator</b> während seiner Ausführung sowohl an eine einzelne Person, als auch an eine Personengruppe (z.B. Team) zur weiteren Ausführung delegiert werden. Bei der Delegation an eine Personengruppe kann jede Person, die die erforderliche Berechtigung besitzt, den Prozess aus der Gruppe entneh-</p>

Funktionalität	Kurzbeschreibung
	<p>men und weiterführen.</p> <p>Der <b>Delegator</b> unterstützt somit die gruppendynamische Arbeit.</p>
<p>Ablaufhistorie</p> 	<p>Durch die Ausführung des Prozesses entsteht eine umfangreiche Historie. Mit dem <b>Historie-Manager</b> können Sie diese Ablaufhistorie nach vielfältigen Kriterien analysieren.</p> <p>Ob Prozesskosten, Auslastung oder Laufzeit des Prozesses, nichts bleibt Ihnen mit dem <b>Historie-Manager</b> verborgen.</p>
<p>Soll/Ist-Analysen und Verteilung</p> 	<p>Mit dem <b>Soll/Ist-Manager</b> können Sie die Planwerte des Prozesses aus den Ist-Werten zurückliegender Prozessabläufe errechnen lassen. Dadurch optimieren Sie die Vorlage für die zukünftigen Prozessabläufe.</p> <p>Mit dem <b>Soll/Ist-Manager</b> können zukünftige Prozesse von den Ergebnissen abgeschlossener Prozesse profitieren.</p>
<p>Applikation mit COM® und DotNET® im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Durch die Eigenschaft als Integrationsplattform können an externe Applikationen Prozessaufgaben delegiert werden. Mit dem <b>Application-Controller</b> werden externe Applikationen dazu aktiv in den Prozessablauf eingebunden. Mit den generischen Schnittstellen für COM®, DCOM® und DotNet® (nur auf Windows-Plattformen) kann OfficeTalk im Prozessablauf externe Applikationen aktiv steuern.</p> <p>Mit dem <b>Application-Controller</b> können Sie COM®- und DotNet®-fähige Applikationen in den Prozessablauf integrieren und damit ungeahnte Synergien erreichen.</p>
<p>Applikation mit Webservice und HTTP-Request im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Mit dem <b>Web-Connector</b> können externe Systeme und Applikationen, die entweder HTTP-Request oder Webservices auf Basis von SOAP unterstützen, in den Prozessablauf eingebunden werden. Mit der Workbench wird der <b>Web-Connector</b> für diese Aufgabe konfiguriert.</p> <p>Mit dem <b>Web-Connector</b> können Sie HTTP-Request- und Webservice-fähige Applikationen in den Prozessablauf integrieren und damit ungeahnte Synergien erreichen.</p>
<p>Benutzerdefinierte Eingabedialoge für Prozesse</p> 	<p>Mit der <b>Workbench</b> können eigene Dialoge für die Eingabe von prozessspezifischen Daten erstellt werden. Diese Dialoge werden im Prozessablauf an geeigneter Stelle zugewiesen. Die Erstellung der Dialoge erfolgt größtenteils grafisch.</p> <p>Durch benutzerdefinierte Eingabedialoge kann der Prozess exakt auf Ihre Anforderungen abgestimmt werden.</p>

Funktionalität	Kurzbeschreibung
<p>Filialen im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Mit dem <b>Connecion-Manager</b> können entfernte Büros und Personen in den Ablauf des Prozesses eingebunden werden.</p> <p>Durch dem <b>Connecion-Manager</b> kann ein Prozess ohne großen Aufwand von der Filiallösung bis zum Homeoffice in einem örtlich verteilten Unternehmen ausgeführt werden.</p>
<p>Inhalte von Datenbanken im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Um Daten aus Datenbanken anderer Applikationen im Prozessablauf für die Entscheidungsfindung zu nutzen, kann der Prozess mit dem <b>Data-Connector</b> für den Zugriff auf die externe Datenbank konfiguriert werden.</p> <p>Mit dem <b>Data-Connector</b> kann die Integration von Applikationen durch den <b>Application-Controller</b> und den <b>Web-Connector</b> sinnvoll vervollständigt werden.</p>

# KONZEPTE

## OfficeTalk Konzepte

OfficeTalk gehört zu der Gruppe der immer wichtiger werdenden Business-Process-Management-Suite Software. BPMS bezeichnet die Organisation und Steuerung von Geschäftsprozessen jeglicher Art im Unternehmen. OfficeTalk ist dabei ein *generisches* Prozesssteuerungs-, Workflow- und BPM-System. Die verwendeten Verfahren und Methoden sind allgemeingültig. Deshalb ist OfficeTalk in allen Branchen einsetzbar. OfficeTalk kümmert sich hauptsächlich um den Ablauf von Geschäftsprozessen, auch Workflow genannt. Klassische Datenhaltung und Datenspeicherung ist nicht der Schwerpunkt von OfficeTalk. Weil aber zur Ausführung von Geschäftsprozessen auch Daten (Informationen) erforderlich sind, verwendet OfficeTalk eine Datenbank, die dynamisch an die Anforderungen des Geschäftsprozesses angepasst wird. Beim Einsatz innerhalb einer bestimmten Branche kann OfficeTalk für deren Bedürfnisse konfiguriert werden. Dies kann zum größten Teil durch den Anwender selbst erfolgen. Programmiertechnisches Wissen ist dazu nicht erforderlich. Die Workflowkomponente in OfficeTalk kümmert sich um die Prozesssteuerung als solches. Das sind z.B. die mathematischen Regeln für ‚gerichtete‘ und ‚ungerichtete‘ ‚Graphen‘, die für alle Branchen gleichermaßen gelten. Die grundsätzlichen Arbeitsabläufe in OfficeTalk sind:

- Anmeldung bei OfficeTalk unter einem Bearbeiternamen
- Erstellen oder verändern des Organigramms entsprechen der Unternehmensstruktur
- Vorgangsvorlagen (Geschäftsprozessvorlagen), ähnlich einer Dokumentenvorlage in einem Textprogramm, erstellen.
- Starten eines Vorgangs (Geschäftsprozesses).
- Ausführen eines oder mehrerer Arbeitsschritte eines Vorgangs (Geschäftsprozesses).
- Abmelden bei OfficeTalk

## Diese Vorteile bringt Ihnen OfficeTalk

OfficeTalk bietet im Einsatz eine Reihe von Vorteilen:

- OfficeTalk kümmert sich ausschließlich um die steuerungsspezifischen Angelegenheiten (**Wer** ? muss **Was** ? **Wann** ? und **Wie** ? machen; die vier **W**'s). Die fachliche Ausführung des Vorgangs (der Geschäftsprozess) kann OfficeTalk an externe Anwendungen delegieren, die für die Ausführung besser geeignet sind. Eine herausragende Stellung nehmen dabei die unterstützten Anbindungstechnologien ein. Einzelheiten dazu finden Sie im Kapitel *Integration externer Anwendungen und Dienste*.
- Einfache und komplexe Vorgänge können mit OfficeTalk verwaltet werden. Der Ablauf des Vorgangs kann finite oder infinite sein.

- Aktive Einbindung externer Applikationen Auf Windows Plattformen kann OfficeTalk aktiv mit externen Anwendungen zusammenarbeiten.
- OfficeTalk ist generisch und kann dadurch in allen Branchen eingesetzt werden. Es unterstützt Geschäftsprozesse von administrativen Vorgängen, wie z. B. die Urlaubsgenehmigungen, bis hin zum komplexen Produktionsprozessen.
- Integration von Designer und Workflow Sie brauchen für die Planung und die Ausführung eines Vorgangs nur eine Applikationen. Dies bringt gewichtige Vorteile für das zügige Arbeiten.
- Sparsamer Ressourcenverbrauch OfficeTalk benötigt für die gesamte Installation nur ca. 20MB auf Ihrer Festplatte. Der Arbeitsspeicherbedarf für das laufende Systems liegt bei ca. 50MB.

## Trennung von fachlichen und technischen Aufgaben

Ein Grundprinzip von OfficeTalk lautet: Jeder erfüllt die Aufgaben, für die er am besten geeignet ist.

Aus diesem Grundsatz heraus kümmert sich OfficeTalk in der Hauptsache um die prozessspezifischen Angelegenheiten (**Wer** muss **Was** **Wann** **Wie** tun). Die fachlichen Aufgaben (das **Wie**) eines Geschäftsprozesses kann OfficeTalk an Personen oder an die zuständigen Fachapplikationen delegieren. i.d.R. sind diese ja bereits vorhanden. Natürlich können Sie das **Wie** auch innerhalb OfficeTalk realisieren, aber die Delegation an bereits vorhandene Fachapplikationen und Werkzeuge bringt Ihnen verschiedene Vorteile:

- Einfachere Umsetzung des Geschäftsprozesses
- Keine Doppelhaltung von Regeln
- Schnellere und kostengünstigere Realisierung

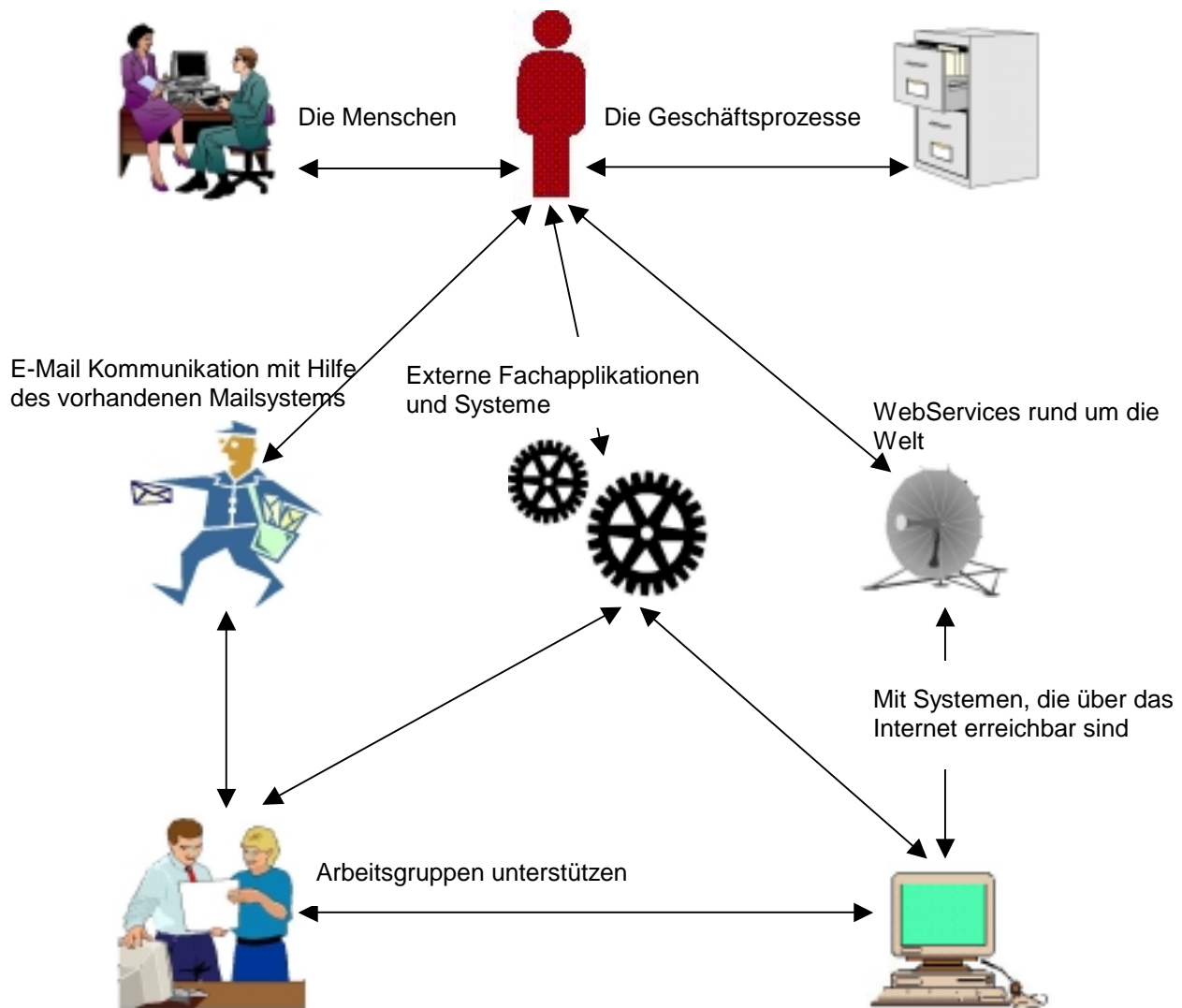
Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist OfficeTalk auch besonders kommunikationsfähig. OfficeTalk kann für die Ausführung des Geschäftsprozesses über

- eigene Dialoge
- externe Systeme
- E-Mail
- Webservice (SOAP)
- HTTP-Request
- COM und .NET (nur auf Windows-Plattformen)

mit Personen oder Systemen kommunizieren. Das nachfolgende Bild zeigt Ihnen die diese Fähigkeiten.



# OfficeTalk



## Integration externer Anwendungen und Dienste

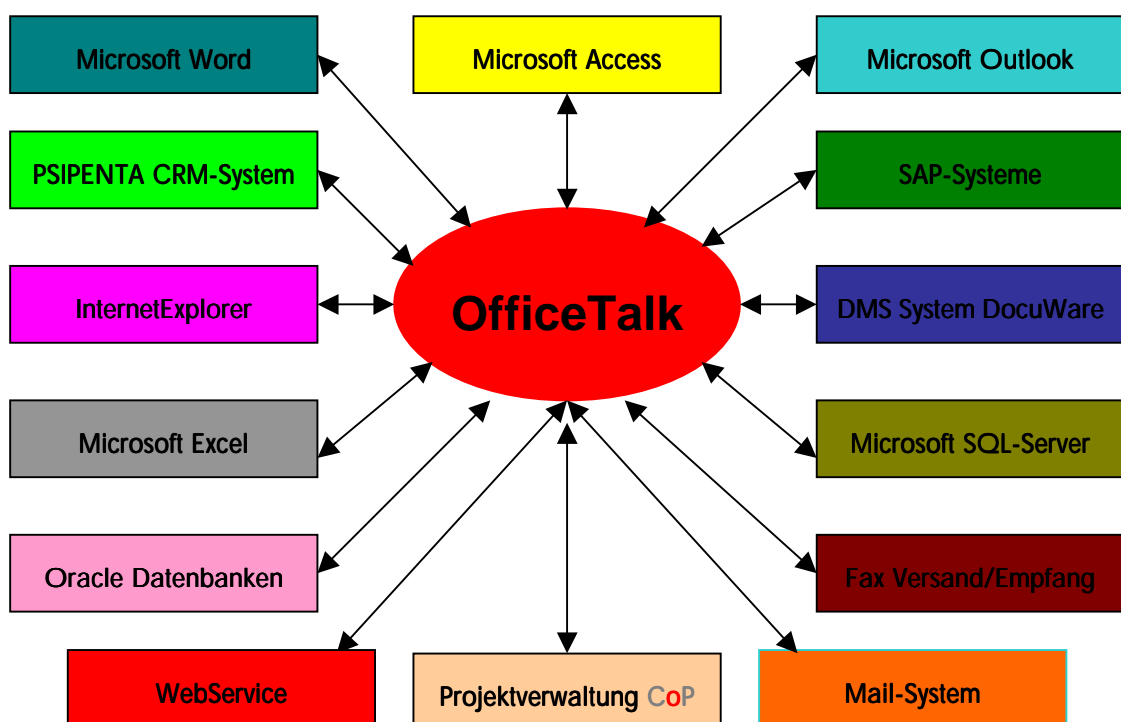
Die fachliche Ausführung der Teilaufgabe eines Vorgangs kann OfficeTalk im Sinne von Software as a Service (SaaS) an externe Anwendungen und Dienste, die für die Ausführung besser geeignet sind, delegieren. Für die Delegation einer Aufgabe kann OfficeTalk externe Anwendungen und Dienste neben dem Starten und Beenden steuern durch:

- konventionelle Bereitstellung von Parameterdateien
- COM-Anbindung
- .NET-Anbindung
- HTTP-Request-Anbindung
- Webservice (SOAP)-Anbindung

COM- und .NET-Anbindungen verwenden die Microsoft Komponentenmodelle und Kommunikationsprotokolle auf Windows-Plattformen. Damit können alle OLE-, OCX-, ActiveX- und .NET-Anwendungen in Vorgangsabläufe integriert werden. Von der Textverarbeitung Microsoft WinWord bis zur komplexen Maschinensteuerung. Für Microsoft WinWord, Microsoft Access, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook, Microsoft ADO, SMC''-CoP, DocuWare-DMS und Oracle gibt es vorgefertigte OLE-, OCX- oder ActiveX-Anbindungen.

Mit der HTTP-Request- und der Webservice-Anbindung können Webanwendungen in Vorgangsabläufe integriert werden. HTTP-Request- und Webservice-Anbindungen werden auf allen Plattformen unterstützt.

Die Integration externer Anwendungen mit diesen Technologien geht dabei weit über das Starten und Beenden eines System hinaus. COM-, .NET-, HTTP-Request- und Webservice-Anbindungen in Verbindung mit **OfficeTalk Skript** gibt Ihnen die Möglichkeit, externe Anwendungen in den Vorgangsabläufen nicht nur zu steuern, sondern auch zu automatisieren. Das Bild zeigt einige Beispiele der Integration fachlicher Systeme. Sie können dieses Bild beliebig erweitern !



# Die wichtigsten Elemente in OfficeTalk

OfficeTalk verwendet einige wenige Elemente (auch *Artefakte* genannt). Aus der Kombination und der Art der Kombination dieser Artefakte ergeben sich die mächtigen Möglichkeiten von OfficeTalk.

- **Organigramm:** Mit dem Organigramm wird eine Firmen-/Unternehmensstruktur beschrieben. Elemente in dieser Struktur (Bearbeiter) haben abhängig von ihrer Position innerhalb der Struktur bestimmte Rechte.
- **Bearbeiter:** Ein Bearbeiter enthält alle weiteren Elemente, um einen aktiven Workflow zu betreiben. Dies sind u.a. weiterführende Rechte, Stellvertreter für bestimmte Aufgaben und nicht zuletzt die Bauanleitungen für Vorgänge (Geschäftsprozesse oder Produktionsprozesse) auch Vorgangsvorlagen genannt.
- **Vorgangsvorlage:** Eine Vorgangsvorlage ist die Bauanleitung für einen auszuführenden Vorgang, auch Geschäftsprozess genannt. Aus einer Vorlage können beliebig viele auszuführende Vorgänge erstellt werden. Die Bauanleitung eines Vorgangs ist so konstruiert, dass deren Beschreibung sich nicht wesentlich von einem aktiven Vorgang unterscheidet.
- **Vorgang:** Ist ein auszuführender Geschäftsprozess der aus einer Vorgangsvorlage erstellt wurde.
- **Arbeitsschritt:** Ist ein Teil eines Vorgangs. Der Arbeitsschritt ist einem Bearbeiter zur Bearbeitung zugeordnet. Wenn er einem passiven Bearbeiter (Unternehmen, Abteilung, Büro oder Team) zugeordnet ist, wird der Vorgang (wenn die Bearbeitung des Arbeitsschrittes ansteht) bei diesem Bearbeiter, ähnlich einem Briefkasten, eingeworfen. Jeder aktive Bearbeiter (Schreibtisch oder Maschine), der diesen passiven Bearbeiter sehen kann, darf den Vorgang daraus entnehmen und ihn weiter bearbeiten.

Es werden noch weitere Artefakte, die hier nicht beschrieben sind, für die Ausführung von Vorgängen verwendet. Die Struktur der Artefakte erlaubt eine große Flexibilität in OfficeTalk. Die Komplexität, die sich automatisch durch eine solche Möglichkeiten ergibt, wird durch die Benutzerführung in OfficeTalk weitgehend versteckt.

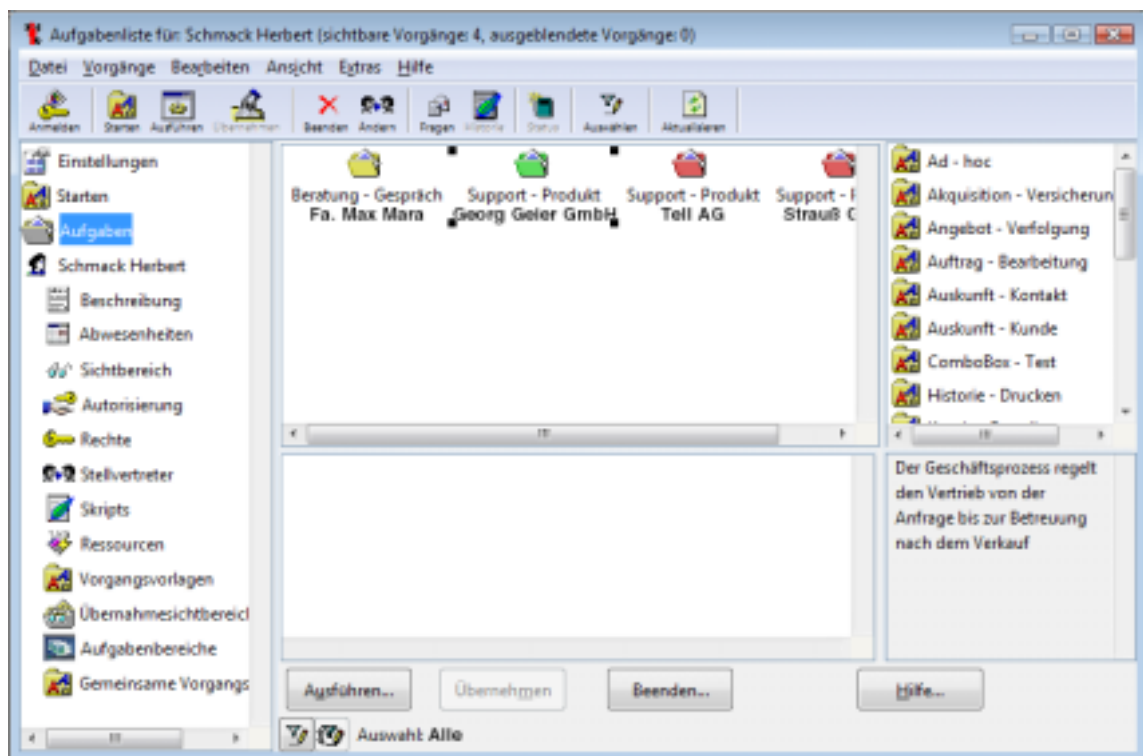
# DAS EINGANGSPORTAL

OfficeTalk kann sich Ihnen in verschiedenen „Gewändern“ präsentieren. Je nach Vorliebe öffnet OfficeTalk sein Eingangsportale, das ist der Startdialog, konventionell als Dialog, als Funktionsbrowser oder auf Microsoft Windows-Plattformen innerhalb des InternetExplorer. Sie können zwischen den verschiedenen Arten auch wechseln. Der Vorteil des Microsoft InternetExplorer besteht darin, dass Sie das Layout der Startseite mit Ausnahme einiger weniger Zeilen ändern und somit ohne Zutun des Herstellers ihrem Styleguide anpassen können. Ein Vorteil der OfficeTalk eigenen Eingangsportale liegt in der schnellen und flexiblen Bedienung über die Menüs und die Toolbar. Sie sehen also, alles hat Vor- und Nachteile und OfficeTalk bietet Ihnen deshalb verschiedene Möglichkeiten. Im nächsten Kapitel sehen Sie als Beispiel das Eingangsportale Funktionsbrowser.

## Eingangsportale Funktionsbrowser

Die Arbeitsoberfläche von OfficeTalk ist entsprechend den Benutzerwünschen vielfältig konfigurierbar- Im nachfolgenden wird das Eingangsportale **Funktions-/Organigrammbrowser** als generelle Einstellung gezeigt.

Wenn Sie keine besonderen Angaben in den Einstellungen getroffen haben, öffnet sich OfficeTalk beim Start mit der Aufgabenliste. Damit können Sie innerhalb eines einzigen Dialoges zum einen Ihre anstehenden Aufgaben bearbeiten, und zum anderen entsprechend Ihrer Rechte die Stammdaten (Organigramm, Bearbeiter, Vorgangsvorlagen, usw.) verwalten.



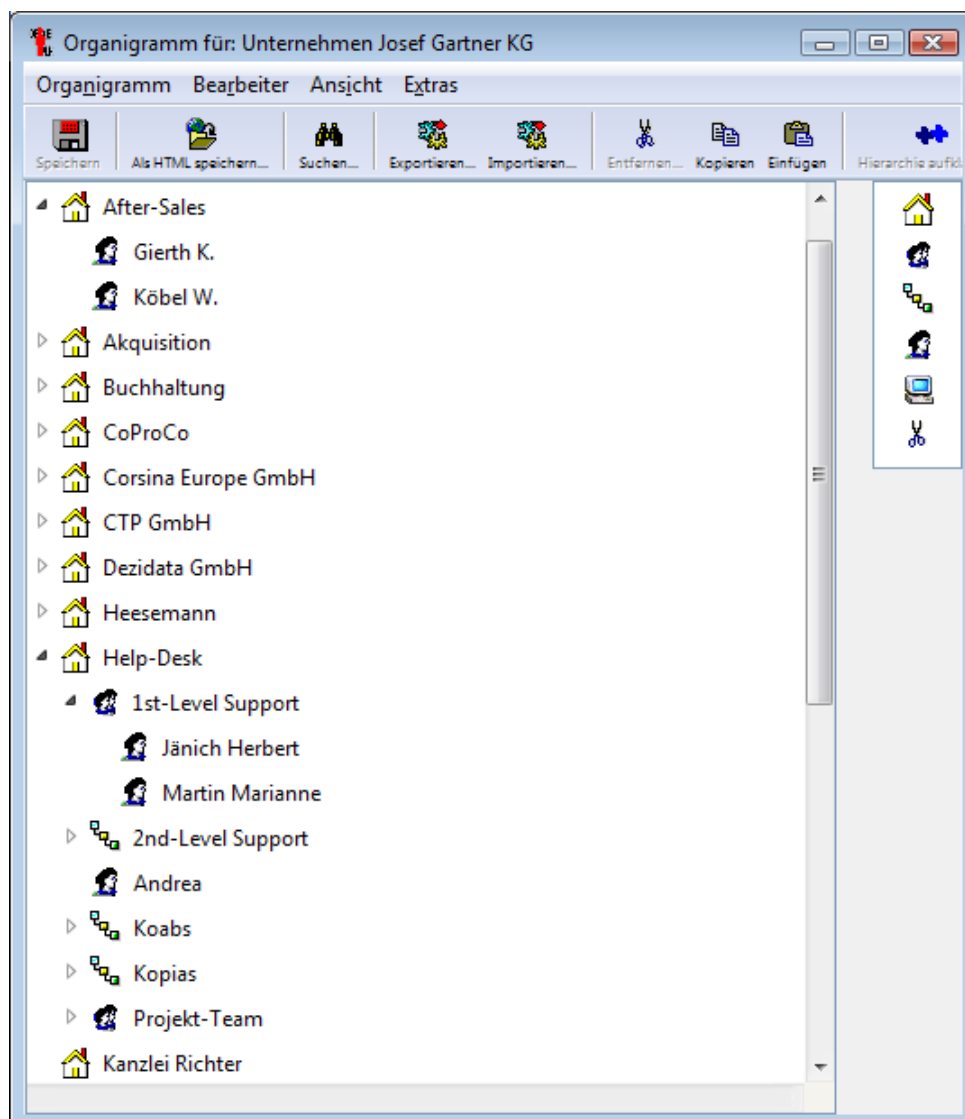
*OfficeTalk mit der Aufgabenliste im Funktions-/Organigrammbrowser gestartet*

# FUNKTIONEN

In diesem zweiten Teil werden die verschiedenen Konzepte und Arbeitsabläufe genauer beschrieben.

## Das Organigramm

Das Organigramm beschreibt die Struktur einer Firma oder eines Unternehmens. Ein Organigramm ähnelt einem Stammbaum. Es gibt Knoten (Eltern, die Organisationseinheiten) und davon abgehend Blätter (Kinder, die Organisationseinheiten oder die ausführenden Bearbeiter). Mathematisch gesehen entspricht ein Organigramm einem gerichteten Graphen.
















Organigramm der Beispielfirma

In diesem Organigramm sehen Sie die Firma **Josef Gartner KG**. Mit ihren Organisationseinheiten. Jede Organisationseinheit wird mit ihrem spezifische Bild dargestellt.

Der Aufbau eines Organigramms hängt natürlich vom entsprechenden Unternehmen ab. OfficeTalk lässt Ihnen dabei alle denkbaren Freiheiten. Sie können z.B. das Organigramm sehr flach oder tief strukturieren. Bezüglich der Anzahl der Hierarchieebenen existieren keine Einschränkungen.

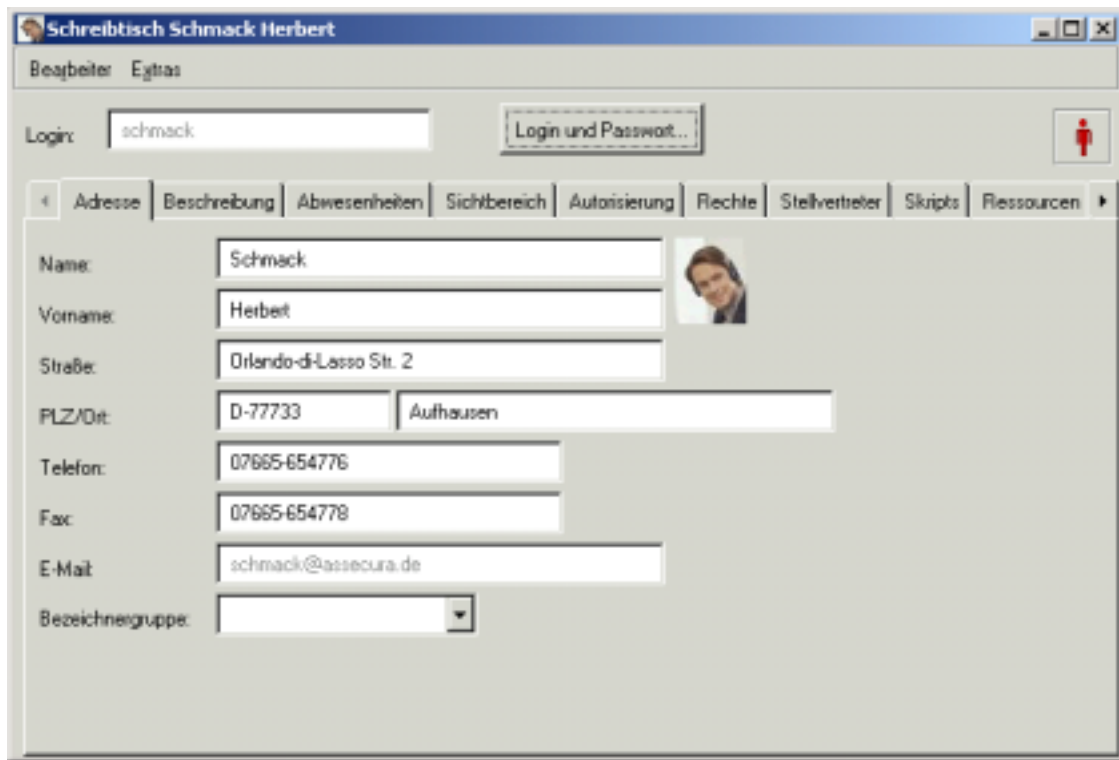
In der nachfolgenden Tabelle sehen Sie noch einmal die verschiedenen Bearbeiterarten beschrieben:

Bearbeiterart	Symbole	erlaubte untergeordnete Bearbeiterarten	Primäre Rechte
<b>Unternehmen</b>	 oder  oder  oder 	Alle anderen Bearbeiterarten	Darf sich selbst und alle darunter liegenden Bearbeiter ändern
<b>Abteilung</b>	 oder  oder  oder 	Alle anderen Bearbeiterarten außer Unternehmen	Darf alle darunter liegenden Bearbeiter ändern
<b>Büro</b>	 oder  oder  oder 	Team, Schreibtisch und Maschine	Darf alle darunter liegenden Bearbeiter ändern
<b>Team</b>	 oder  oder  oder 	Alle anderen Bearbeiterarten außer Unternehmen	Darf alle darunter liegenden Bearbeiter ändern
<b>Schreibtisch</b>	 oder  oder  oder 	Keine	Darf nur seine privaten Definitionen ändern
<b>Maschine</b>	 oder  oder 	Keine	Darf nur seine privaten Definitionen ändern

Um mit OfficeTalk zu arbeiten, müssen Sie sich zuerst mit Namen und Passwort als der gewünschte Bearbeiter anmelden. Entsprechend dieser Anmeldung stehen Ihnen dann verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

## Der Bearbeiter wird beschrieben

Jeder Bearbeiter wird durch verschiedene Bereiche beschrieben. Die möglichen Beschreibungsbereiche hängen von der Bearbeiterart ab. Die verschiedenen Bereiche sind z.B. im Eingangsportaal **Dialog** über Tabulatoren im Bearbeiterdialog zugänglich.

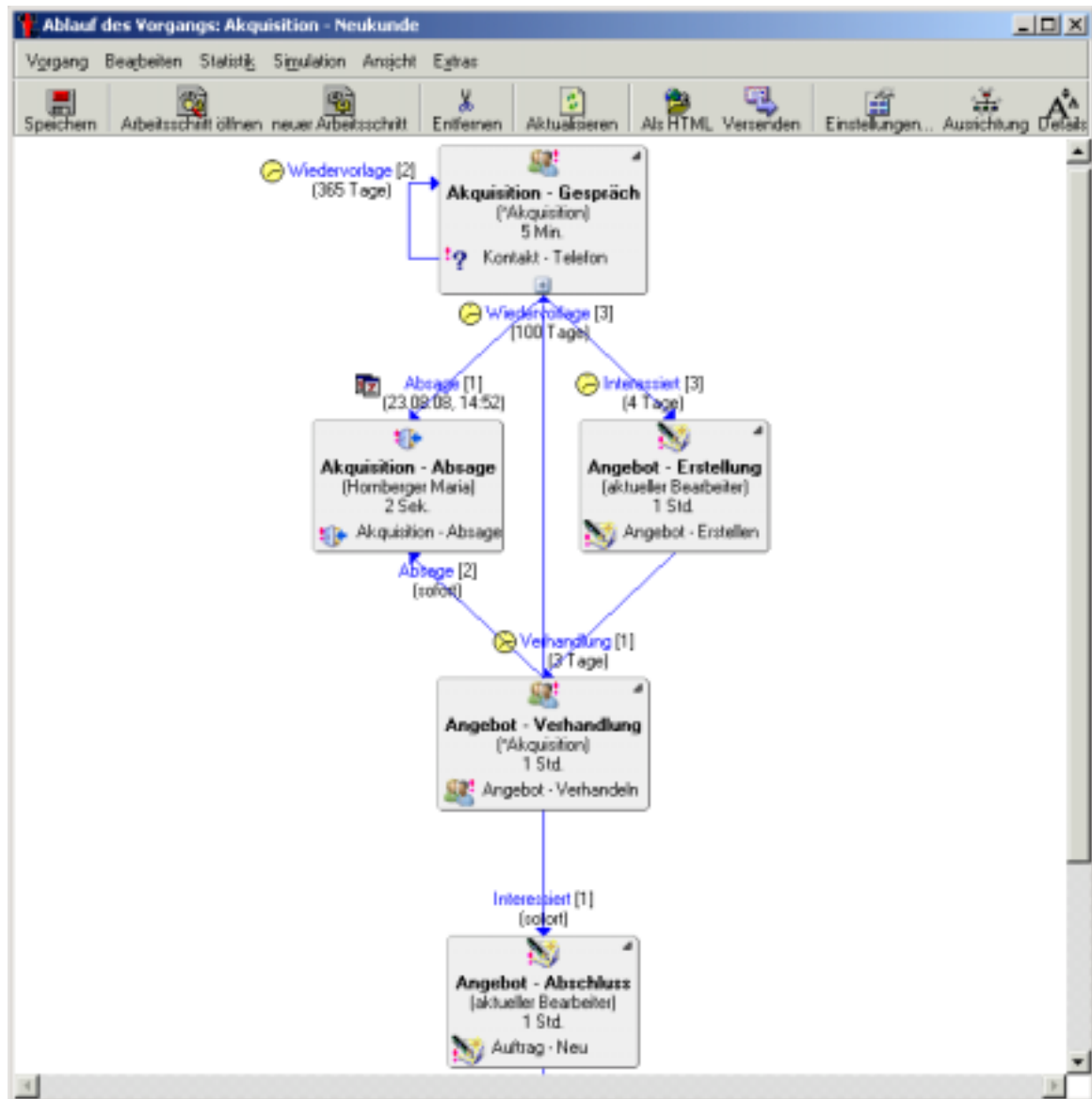


*Schreibtisch Schmack Herbert*

Mit diesem Dialog und seinen Registern wird jede Abteilung, jedes Büro und jeder Mitarbeiter im Unternehmen, der an der Ausführung der Vorgänge teilnehmen soll, beschrieben.

## Die Vorgangsvorlage als Ablaufdiagramm

Ein Geschäftsprozessablauf wird als Vorgangsvorlage erstellt. Vorgänge und deren Vorlagen können in vielfältigen Formaten und Ansichten dargestellt werden. Für jeden Arbeitsschritt, können Sie ein eigenes Symbol bestimmen. Die Farben der Arbeitsschritte (hier grau) und Verbindungslinien (hier blau) können Sie ebenso vorgeben.



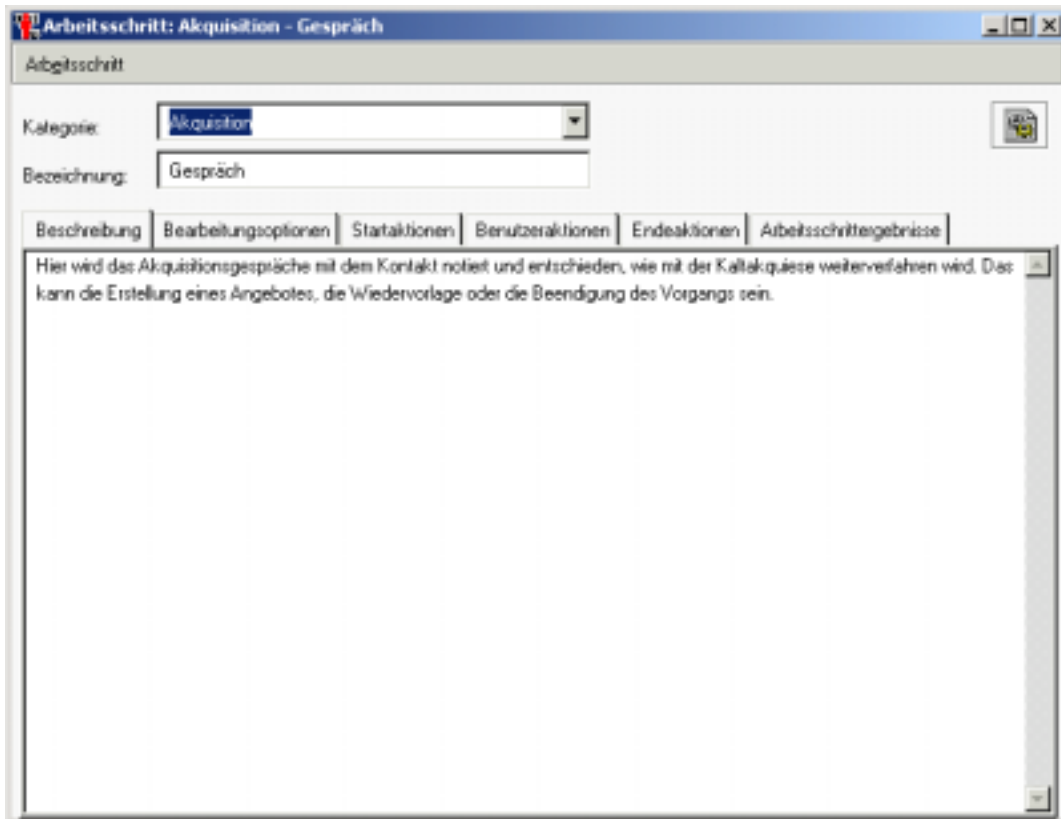
*Ablauf des Vorgangs Akquisition - Neukunde*

Das Diagramm zeigt Ihnen die Vorgangsvorlage mit dem Namen **Akquisition –Neukunde**. Dieses Ablaufdiagramm beschreibt, wie die Akquisition eines neuen Kunden erfolgen soll. Von einem Arbeitsschritt können beliebig viele Pfeile abgehen. Ein Pfeil kann auf einen nachfolgenden oder vorangegangenen Arbeitsschritt, sowie auf den selben Arbeitsschritt zeigen.



# Der Arbeitsschritt

Der Arbeitsschritt beschreibt die Teilaufgabe eines Vorgangs und wird nach dem selben Prinzip beschrieben wie der Bearbeiter, nämlich mit einem Dialog mit Tabulatorseiten für die verschiedenen Bereiche.



The screenshot shows a software dialog box titled "Arbeitsschritt: Akquisition - Gespräch". The dialog has a title bar with standard window controls. Below the title bar, the text "Arbeitsschritt" is displayed. There are two input fields: "Kategorie:" with a dropdown menu showing "Akquisition" and a small icon to its right, and "Bezeichnung:" with a text box containing "Gespräch". Below these fields is a tabbed interface with six tabs: "Beschreibung", "Bearbeitungsoptionen", "Startaktionen", "Benutzeraktionen", "Endeaktionen", and "Arbeitsschritteergebnisse". The "Beschreibung" tab is selected, showing a text area with the following text: "Hier wird das Akquisitionsgespräche mit dem Kontakt notiert und entschieden, wie mit der Kaltakquise weiterverfahren wird. Das kann die Erstellung eines Angebotes, die Wiedervorlage oder die Beendigung des Vorgangs sein."

*Arbeitsschritt Akquisition - Gespräch*

## Der Vorgang wird ausgeführt

Unter Ausführen eines Vorgangs wird verstanden:

- Das Starten eines Vorgangs. Aus der Bauanleitung Vorgangsvorlage erstellt Office-Talk einen aktiven Vorgang.
- Die einzelnen Arbeitsschritte des Vorgangs werden in einer variablen oder definierten Reihenfolge bearbeitet.

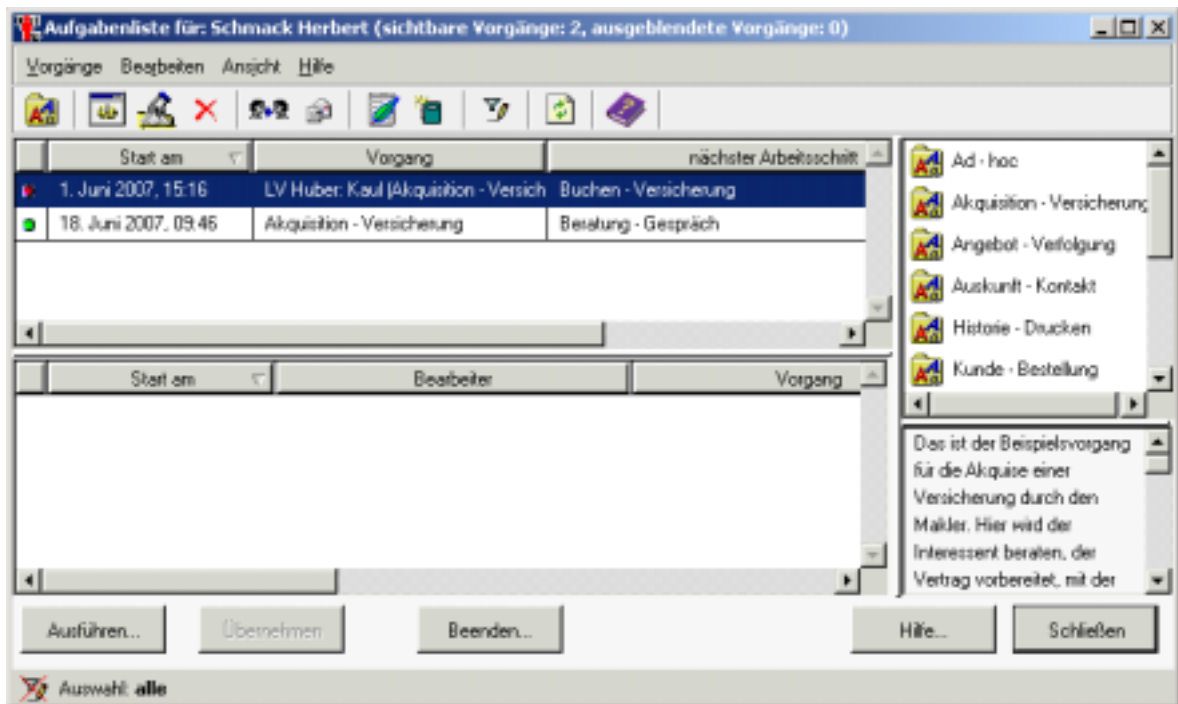
Die Bauanleitung beschreibt auch die zeitlichen Regeln und die auszuführenden Bearbeiter der einzelnen Arbeitsschritte. D.h. ein Vorgang kann für die Bearbeitung des nächsten Arbeitsschrittes von Bearbeiter **A** zu Bearbeiter **B** wandern. Diese Regeln aus dem Bauplan können während der Ausführung eines Vorgangs vom Anwender, falls er dazu die erforderlichen Rechte hat, geändert werden.

Ausgangspunkt für die Ausführung von Vorgängen ist der Dialog zum Starten eines Vorgangs und die Aufgabenliste. Im Arbeitsalltag wird für einen Bearbeiter die Aufgabenliste ausreichend sein.

## Die Aufgabenliste in tabellarischer Form

Die Aufgabenliste ist für einen Bearbeiter das tägliche Arbeitsmittel. Daraus werden:

- Vorgänge entsprechend deren Regeln gestartet
- Vorgänge entsprechend deren Regeln beendet
- nächste Arbeitsschritte aktiver Vorgänge bearbeitet.



*Aufgabenliste in Tabellenform*

Die Aufgabenliste ist wie folgt aufgebaut:

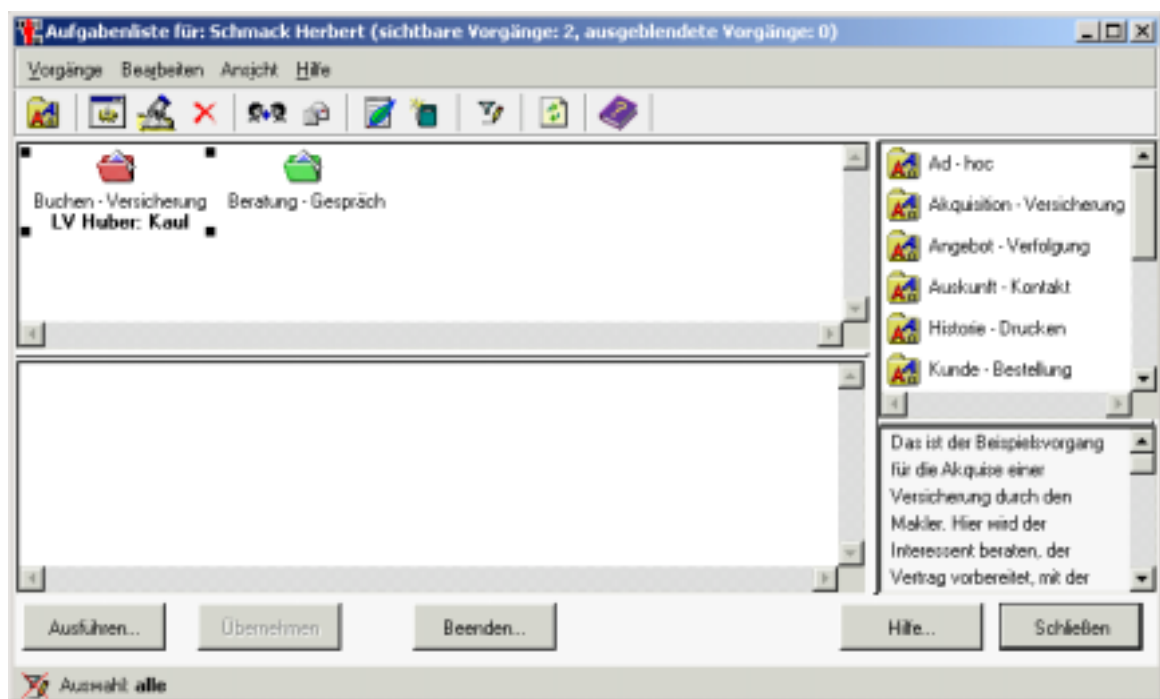
- Der obere Listenteil zeigt die private Aufgabenliste von Schmack Herbert. Dies sind die auszuführenden Aufgaben von Schmack Herbert. Mit der Schaltfläche **Ausführen** wird der nächste Arbeitsschritt des markierten Vorgangs ausgeführt.
- Der untere Listenteil zeigt die Übernahmeliste mit den Vorgängen aus den, für Schmack Herbert, sichtbaren Abteilungen, Büros und Teams. Mit der Schaltfläche **Übernehmen** kann ein Vorgang aus der Übernahmeliste zur weiteren Bearbeitung in die private Aufgabenliste übernommen werden.
- Beide Listfelder besitzen eine Überschriftszeile. In dieser Überschriftszeile können Sie mit der Maus die Spaltenbreite und die Sortierreihenfolge der Aufgaben verändern. Wenn Sie Benutzer von Microsoft Windows sind, kennen Sie diese Funktionalität vom Explorer.
- Der rechte Listenteil zeigt die Vorgangsvorlagen, die Schmack Herbert starten kann.
- Der rechte untere Dialogteil blendet die Beschreibung oder Bearbeitungshistorie des jeweils markierten Vorgangs ein.

Die erste Spalte symbolisiert der zeitlichen Status des Vorgangs nach dem Ampelprinzip:

- **Grüne Ampel:** Das geforderte Ausführdatum ist noch nicht erreicht.
- **Gelbe Ampel:** Das geforderte Ausführdatum ist bereits überschritten
- **Rote Ampel:** Das geforderte Ausführdatum ist bedenklich überschritten

## Die Aufgabenliste in Symboldarstellung

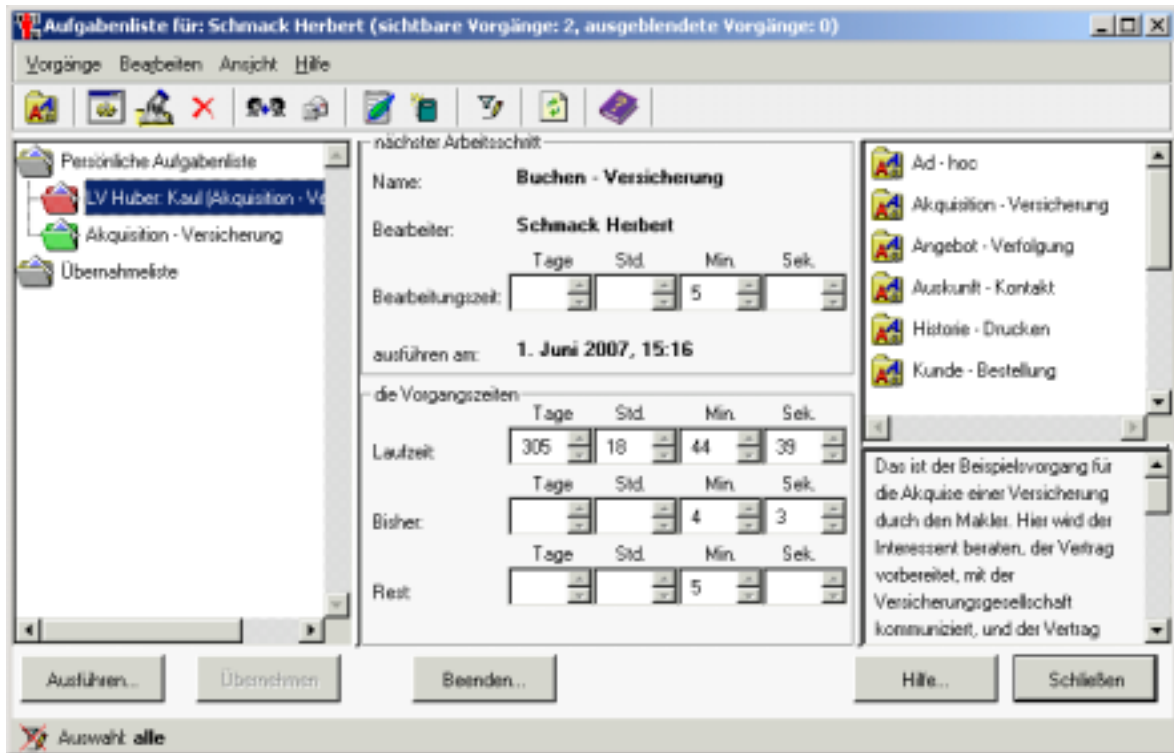
Aufgabenlisten können statt der tabellarischen Ansicht die Aufgaben auch als Symbole anzeigen. Falls Sie ein „Bild“-Mensch sind, wird Ihnen diese Ansicht vielleicht besser als die tabellarische Ansicht zusagen.



*Aufgabenliste in Symbolform*

## Die Aufgabenliste im Browserformat

Als weitere Alternative können Sie sich die Aufgabenliste auch im Browserformat anzeigen lassen. Sie sehen also, OfficeTalk versucht sich, wenn möglich, Ihrem Geschmack anzupassen.



*Aufgabenliste in Browserform*

# ALLGEMEINE EIGENSCHAFTEN

## Die Benutzerführung

Für die Bedienung können Sie zum einen Ihren Wissensstand über OfficeTalk und das Anmeldeverfahren beim Start festlegen.

## Variable Benutzerführung

OfficeTalk kennt drei Bedienungsarten:

- **Beginner:** Nach jeder Aktion gibt OfficeTalk Bestätigungsmeldungen aus.
- **Normal:** OfficeTalk fragt bei einfachen Entscheidungen nicht nach, sondern entscheidet sich für die gebräuchlichste Variante.
- **Experte:** OfficeTalk gibt keine Bestätigungsmeldungen aus und entscheidet sich automatisch bei Verfahrensvarianten für die gebräuchlichste. OfficeTalk gibt nur bei Fehlern eine entsprechende Meldung aus.

Benutzer die mit OfficeTalk möglichst zügig arbeiten wollen, stellen die Benutzerführung auf **Experte** ein. Benutzer, die sich in der Bedienung von OfficeTalk noch nicht so sicher sind, stellen die Benutzerführung auf **Beginner** ein.

## Die Anmeldeverfahren

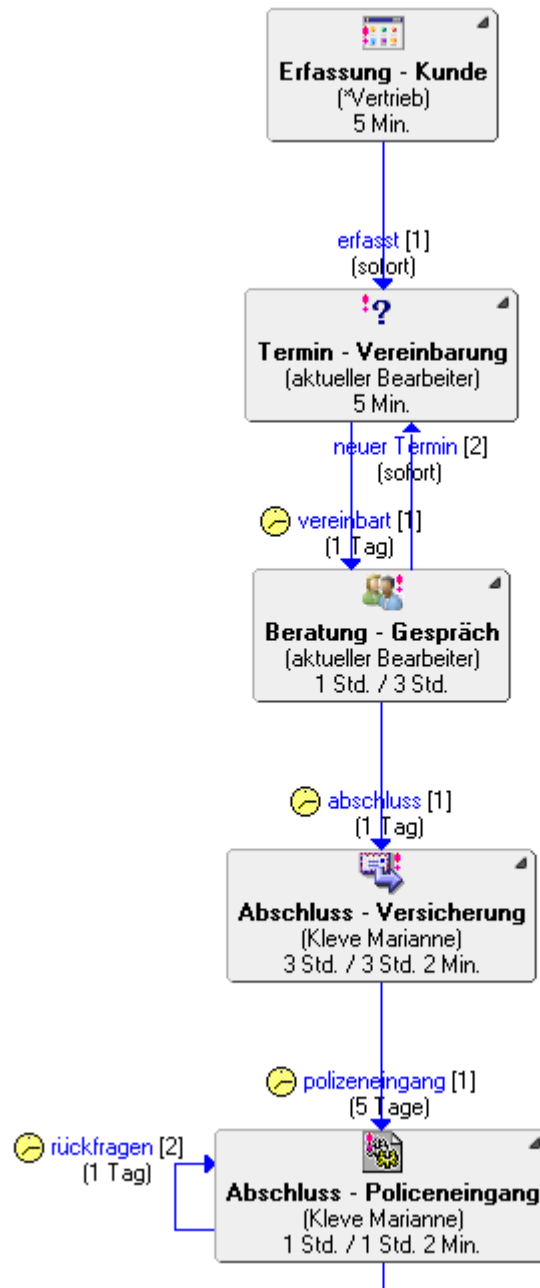
OfficeTalk kann bei Bedarf das **Single-Sign-On** Verfahren unterstützen. Damit ist nur noch eine einzige Anmeldung erforderlich.

# BEISPIELE

In dem Kapitel sehen Sie einige Vorgangsvorlagen aus den verschiedensten Branchen. Da OfficeTalk branchenunabhängig eingesetzt werden kann, sind die hier gezeigten Beispiele nur ein sehr komprimierter Auszug der Möglichkeiten. Vorgangsvorlagen werden i.d.R. vor Ort erstellt. Sie müssen dazu keine Programmierkenntnisse besitzen, sondern durch die Möglichkeiten von OfficeTalk können Sie Ihre Vorgangsvorlagen „konfigurieren“.

# Akquisition einer neuen Versicherung

Mit der Vorgangsvorlage **Akquisition-Versicherung** wird die Akquisition einer neuen Lebensversicherung gesteuert. Die Vorlage wird in einer freien Maklerfirmen eingesetzt. Sie steuert den Arbeitsablauf, beginnend beim Erstkontakt bis hin zum Abschluss des Antrags. Der Ablauf des Geschäftsprozesses entspricht den Anforderungen einer speziellen Makleragentur und könnte natürlich bei Ihnen völlig anders aussehen !



Vorgangsablauf Akquisition-Versicherung (Ausschnitt)



## Kurzbeschreibung

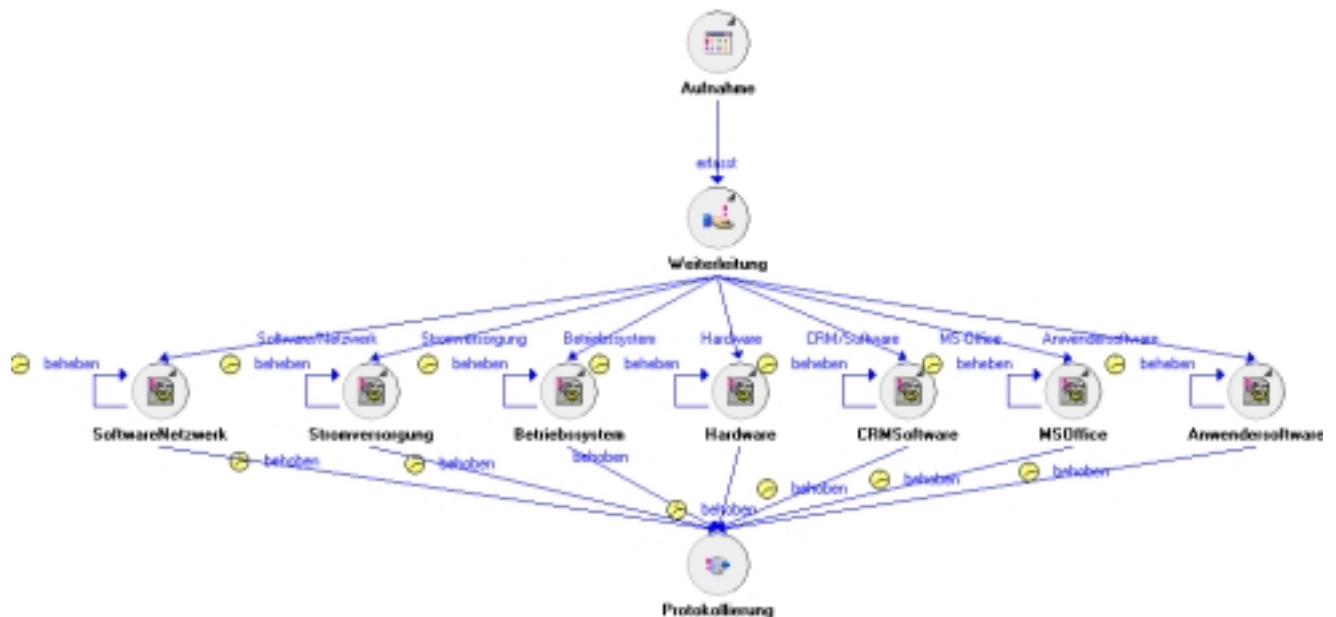
Im ersten Arbeitsschritt **Erfassung-Kunde** wird der Kontakt nach Versicherungsaspekten erfasst. Im zweiten Arbeitsschritt **Termin-Vereinbarung** wird der Termin für das Beratungsgespräch festgelegt. OfficeTalk wartet mit der Weiterführung des Vorgangs bis das Beratungsgespräch erfolgt ist. Im dritten Arbeitsschritt **Beratung-Gespräch** qualifiziert der Berater die Wünsche des Interessenten genauer. Entsprechend der blauen Pfeile kann ein neuer Beratungstermin erforderlich sein, oder ein Antrag auf eine Lebensversicherung wird bei der gewünschten Gesellschaft gestellt. Dies wird durch Frau **Kleve** im Arbeitsschritt **Abschluß-Versicherung** erledigt. Die restlichen Arbeitsschritte des Vorgangs werden entsprechend dem Ablaufbild ausgeführt.

## Ergebnis

Durch die standardisierte Abwicklung von Akquisitionen können die Versicherungsanträge sehr viel schneller abgearbeitet werden. Die Bearbeitungsaktivitäten beim Kunden sind besser nachvollziehbar.

# Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen

Die Vorgangsvorlage **Störungs-Aannahme** regelt die Behebung von Problemen im IT-Bereich (Hardware und Software) eines Unternehmens. Die Vorlage wird von einer IT-Firma eingesetzt und der Ablauf hier ist natürlich auf dieses Unternehmen abgestimmt. Der Ablauf könnte, so Sie eine Helpdesk Lösung einsetzen, bei Ihnen völlig anders aussehen ! Sie sehen hier nur einen Ausschnitt der möglichen Problemarten.



Vorgangsablauf Störungs-Aannahme

## Kurzbeschreibung

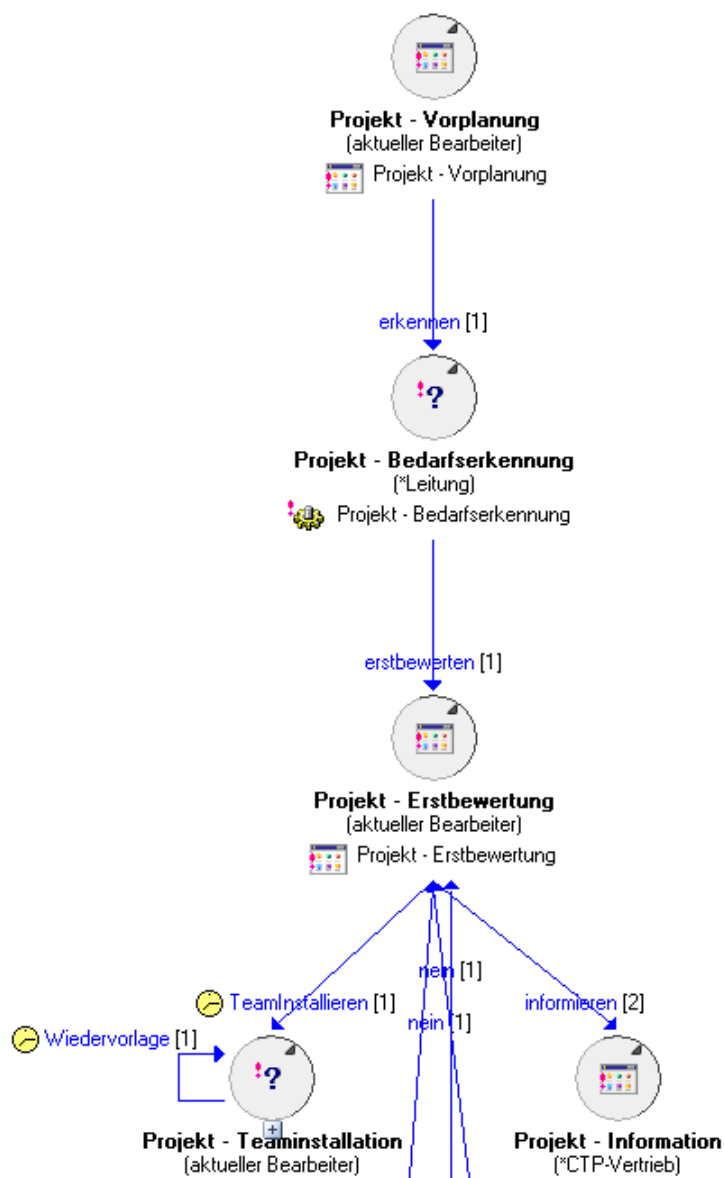
Das Problem wird von einem Koordinator in der Abteilung 1st-Level-Support aufgenommen und zur Behebung an den zuständigen Mitarbeiter im Second-Level-Support delegiert. Der Koordinator muss hierfür nur die Problemart auswählen. OfficeTalk delegiert das Problem selbständig an den dafür zuständigen Techniker. Der Techniker sieht das zu behobende Problem in seiner Aufgabenliste, und quittiert das Problem sobald er es behoben hat. Daraufhin wird das behobene Problem an den 1st-Level-Support zurückgegeben. Dort werden abschließend noch statistische Informationen in einer firmenspezifischen Datenbank für spätere Auswertungen abgelegt.

## Ergebnis

Durch die gesteuerte Abarbeitung der Probleme wurde die Dauer der Störungen um 25 Prozent gesenkt. Durch die Möglichkeit der Analysen behobener Störungen können mögliche zukünftige Störungen besser vorhergesehen werden.

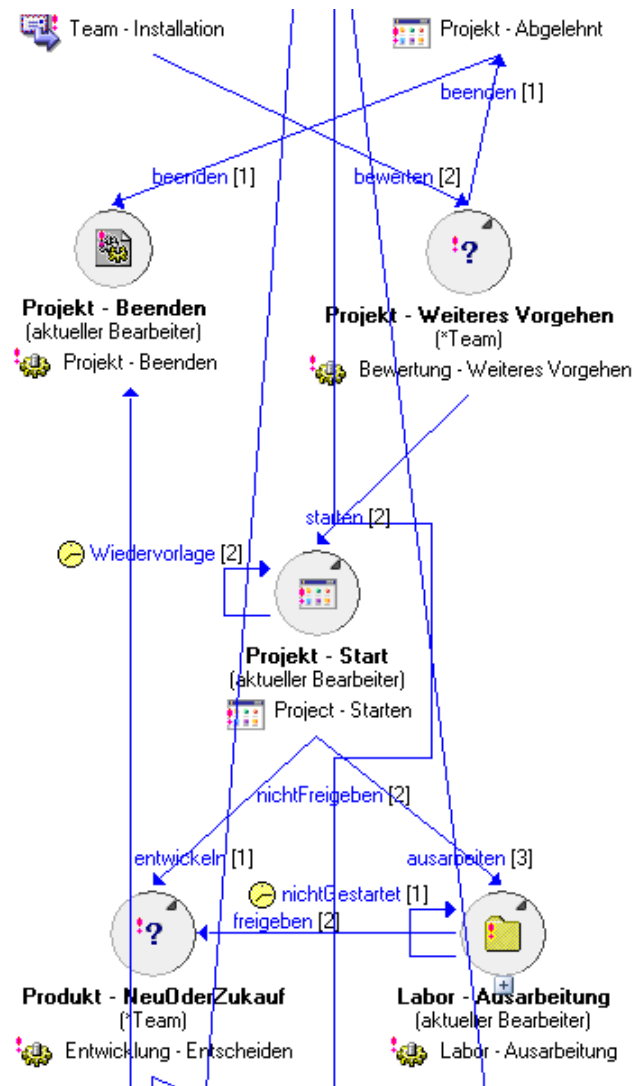
# Fachliche Steuerung eines Projektes

Die Vorgangsvorlage **Projekt-Durchführung** steuert die Abwicklung eines Projektes im Bereich der Druckindustrie. Die Vorlage wird von einer Handelsfirma, die selbst Produkte entwickelt, eingesetzt. Ca. 10 bis 20 Mitarbeiter sowie externe Aussendienstmitarbeiter sind in die Abwicklung involviert. Die Vorlage ist wegen ihres Umfangs auf mehrere Seiten aufgeteilt. Hier werden ein Produkt und damit verbundene Dienstleistungen einem Kunden angeboten und verkauft. Die Angebotsphase beinhaltet auch eine Projektprüfung. Dabei wird anhand von Tests im Labor oder beim Kunden sichergestellt, dass das Produkt dem Kunden die zugesicherten Eigenschaften liefert. Wahrscheinlich sieht Ihre Projektabwicklung, so sie bei Ihnen stattfindet, gänzlich anders aus. Dieses Beispiel soll Ihnen zeigen, das mit OfficeTalk auch komplexere Vorgänge möglich sind.



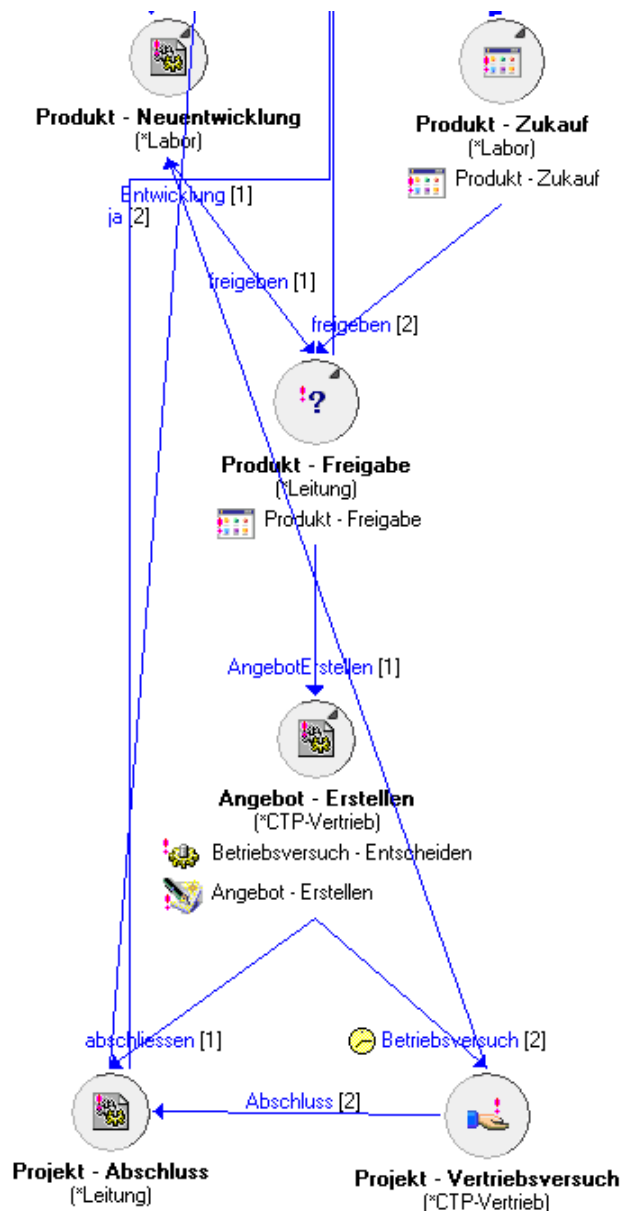
Vorgangsablauf Projekt-Durchführung (Fortsetzung nächste Seite)

Fortsetzung Vorgangsablauf Projekt-Durchführung



Fortsetzung Vorgangsablauf Projekt-Durchführung (Abschluss nächste Seite)

Abschluss Vorgangsablauf Projekt-Durchführung



Abschluss Vorgangsablauf Projekt-Durchführung)

## Kurzbeschreibung

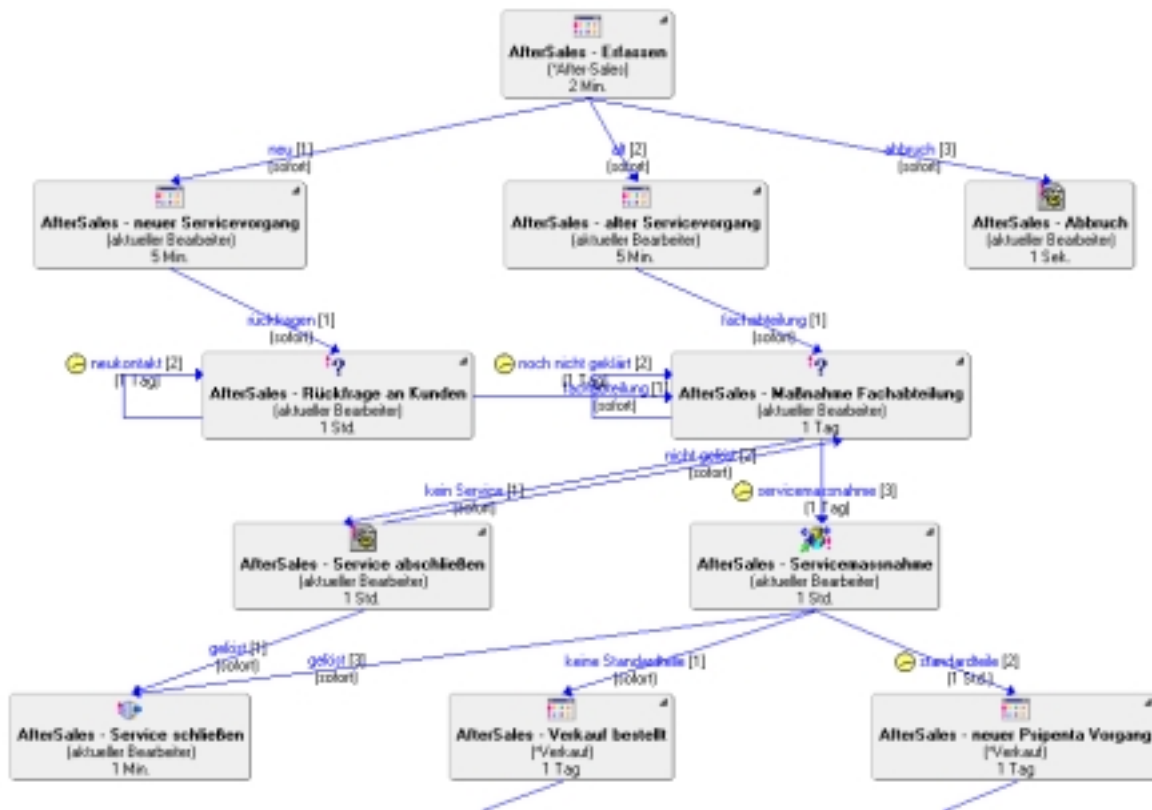
In den ersten Arbeitsschritten (**Projekt-Vorplanung**, **Projekt-Bedarfserkennung** und **Projekt-Erstbewertung**) findet eine Prüfung und Bewertung des möglichen Projektes durch Projektverantwortliche und durch die Geschäftsleitung statt. Wenn die Bewertung positiv ausfällt, wird in einer weiteren Abteilung mit einem zweiten Vorgang die labortechnische Prüfung durchgeführt. Der Vorgang wartet mit der Weiterführung bis der gestartete Vorgang (siehe Arbeitsschritt **Labor-Ausarbeitung**) beendet ist. Aus Platzgründen ist dieser Vorgang hier nicht abgebildet. Wenn die Laborausarbeitung abgeschlossen ist, beginnt beim Kunden die eigentliche Projektarbeit. Sie wird mit den folgenden Arbeitsschritten gesteuert.

## Ergebnis

Durch die standardisierte Bearbeitung der Kundenanfragen und die planbare Abwicklung der Projekte können einem Kunden genauere Aussagen bezüglich seines Projektstandes gemacht werden. Die Menge der laufenden Projekte ist von der Geschäftsleitung besser überblickbar und Probleme in der Abwicklung werden schneller erkannt.

# AfterSales Service im Produktionsbereich

Die Vorgangsvorlage **Service-AfterSales** steuert Kundenreklamationen im Rahmen der Wartung eine Industriemaschine. Die Vorgangsvorlage wird von einer Maschinenbau-firma eingesetzt. 3 bis 4 Abteilungen mit insgesamt ca. 20 Personen sind davon involviert. Dabei wird ein vorhandenes externes ERP-System in die Abwicklung mit einge-bunden. Zur Know-how Sicherung des Unternehmens werden Fehler, sowie deren Ur-sachen und Behebung in einer Know-how Datenbank für spätere Recherchen mitgeführt.



Vorgangsablauf Service-AfterSales (Ausschnitt)

## Kurzbeschreibung

Im ersten Arbeitsschritt **AfterSales Service-Erfassen** wird die Reklamation erfasst und einem Kunden aus dem ERP-System zugeordnet. Über die Einschaltung der Fachabteilung wird entschieden, ob das Problem bekannt ist, ob es sofort behoben werden kann, oder ob ein Monteur mit Ersatzteilen zum Kunden aufbrechen muss. Mit Hilfe eines zweiten Vorgangs, der hier nicht abgebildet ist, wird die Planung von Monteureinsätzen durchgeführt. Falls erforderlich, wird eine Ersatzteilbestellung im externen ERP-System initiiert. Zu jeder Zeit im Ablauf kann die Know-how Datenbank zu Rate gezogen werden. Nach Behebung des Problems wird die Lösung in der Know-how Datenbank für spätere Recherchen hinterlegt.

## Ergebnis

Durch die Bearbeitung der Kundenreklamationen werden die Bearbeitungszeiten deutlich gesenkt. Die Know-how Wissensbasis beschleunigt die Lösung von Problemen erheblich. Die Steuerung der Reklamationsbearbeitung erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wesentlich.