

# OFFICE TALK

*Eskalation verspäteter Vorgänge*

*Version 1.00*



# Inhaltsverzeichnis

Inhalt dieser Dokumentation.....	1
Allgemeines.....	1
Eskalation installieren.....	1
Wichtige Installationshinweise.....	2
Eskalation konfigurieren .....	2
Eskalation ausführen .....	4
Intervall der Eskalation .....	6
Ergebnis der Eskalation.....	7



# Inhalt dieser Dokumentation

In der nachfolgenden Dokumentation wird der Vorgang zur aktiven Eskalation verspäteter Vorgänge beschrieben.

Eskalation bedeutet das Ausrufen von Vorgängen, deren geplante Ausführungszeiten nicht eingehalten werden (verspätet sind). Im Zeitalter der Informationstechnik ist *Ausrufen* nicht wörtlich zu nehmen. *Ausrufen* bedeutet hier das Anstoßen einer Aktion im Geschäftsprozessbereich für einen verspäteten Vorgang.

Das Kapitel *Allgemeines* gibt einen kurzen und komprimierten Überblick, das Kapitel *Eskalation installieren* beschreibt die Installation der Vorgangsvorlagen, das Kapitel *Eskalation konfigurieren* erklärt wie die Vorgangsvorlage für die auszuführenden Eskalationen konfiguriert werden kann. Das letzte Kapitel *Eskalation ausführen* beschreibt den Ablauf der Eskalation.

## Allgemeines

In der nachfolgenden Dokumentation wird der Vorgang zur Eskalation verspäteter Vorgänge beschrieben. Eskalation bedeutet, für Vorgänge, deren Ausführung nicht in der vorgegebenen Zeitspanne erfolgt, eine Aktion auszuführen. Die Aktion kann dabei sein:

- Eine Person wird mittels eMail über die verspäteten Vorgänge informiert.
- Ein wiederum anderer Vorgang wird gestartet.

Die Vorlage ist vorkonfiguriert und kann in jedem System sofort eingesetzt werden. Es wird, entsprechend der OfficeTalk Nomenklatur, zwischen zwei Verspätungsgruppen unterschieden:

- Rot Verspätung  
Ein Vorgang wird in der Aufgabenliste mit der roten Ampel angezeigt. Seine Verspätung ist größer als der eingestellte Wert (**Rot Verzug nach**) in den Einstellungen der Aufgaben.
- Gelb Verspätung  
Ein Vorgang wird in der Aufgabenliste mit der gelben Ampel angezeigt. Seine Verspätung ist größer als der eingestellte Wert (**Gelb Verzug nach**) in den Einstellungen der Aufgaben.

## Eskalation installieren

Zum Installieren der Vorgangsvorlagen müssen zwei Vorgangsvorlagen in das System importiert werden:

- Einstellen der Eskalationsvorgaben (Setup)
- Eskalation bei verspäteten Vorgängen auslösen (Eskalation durchführen)

- Eskalationsergebnisse auswerten

Die Vorgangsvorlagen sind in den Dateien

- System – Escalation.bos
- Escalation – Setup.bos
- Escalation – Aktion.bos

enthalten.

Die Vorlagen werden im Unternehmen oder in einem anderen Benutzer im Register **Vorgangsvorlagen** importiert werden. Dadurch werden die Vorgangsvorlagen **System – Escalation**, **Escalation – Setup** und **Escalation – Aktion** in den Vorgangsvorlagen des Benutzers eingefügt.

## Wichtige Installationshinweise

Es können später nur die aktiven Vorgänge der sichtbaren Benutzer überwacht werden. Die Menge der sichtbaren Benutzer hängt davon ab, von welchem Benutzer der Eskalationsvorgang später gestartet wird. Um alle Vorgänge aller Benutzer zu überwachen, muß der Vorgang **System-Eskalation** und **Eskalation-Setup** im Unternehmen importiert werden. Wenn nur die Vorgänge einer Abteilung überwacht werden sollen, reicht es aus, beide Vorgänge in der Abteilung zu importieren. Der Vorgang **Eskalation-Aktion** muß in dem Benutzer installiert werden, der für verspätete Vorgänge diesen Vorgang ausführen soll. Dazu muß im ersten Arbeitsschritt noch der auszuführende Benutzer festgelegt werden.

Anschließend müssen den Benutzern, die diese Vorlagen nutzen sollen, die Vorgangsrechte **Sehen**, **Starten**, **Ausführen** und **autom. Ausführen** zugewiesen werden. Vorgangsrechte können Sie im Register **Rechte** des Benutzerdialoges eintragen.

## Eskalation konfigurieren

Die Art und Weise wie die Eskalation erfolgen soll, kann konfiguriert werden. Dazu verwenden Sie die Vorgangsvorlage **Eskalation – Setup**. Durch Starten des Vorgangs erhalten Sie den Konfigurationsdialog **Konfigurieren Sie das Eskalationsmanagement**. In dem Dialog können Sie beschreiben, wie die Eskalation durchgeführt werden soll.

**Konfigurieren Sie das Eskalationsmanagement**

☒ Verspätete Vorgänge anzeigen

☒ Bei Rotverzug via Mail benachrichtigen

☐ Bei Rotverzug Vorgang starten

Mailadresse (Rotverzug): josef.springer@jopps.com

Bezug: Achtung: Rote Vorgänge

Vorgang (Rotverzug):

☒ Bei Gelbverzug via Mail benachrichtigen

☐ Bei Gelbverzug Vorgang starten

Mailadresse (Gelbverzug): josef.springer@jopps.com

Bezug: Achtung: Gelbe Vorgänge

Vorgang (Gelbverzug):

**Einstellen**

### *Eskalation konfigurieren*

#### **Verspätete Vorgänge anzeigen**

- ☞ Wählen Sie die Option, wenn die verspäteten Vorgänge vor der Eskalationsaktion angezeigt werden sollen. Wenn die Vorgänge laufend und bedienungslos überwacht werden sollen, dürfen Sie die Option nicht wählen.

#### **Bei Rotverzug via Mail benachrichtigen**

- ☞ Wählen Sie die Option, wenn bei erkannten **Rot** Verspätungen eine eMail gesandt werden soll (siehe Eingabezeile **Mailadresse (Rotverzug)**).

#### **Bei Rotverzug Vorgang starten**

- ☞ Wählen Sie die Option, wenn bei erkannten **Rot** Verspätungen ein Vorgang gestartet werden soll (siehe Eingabezeile **Vorgang (Rotverzug)**).

#### **Mailadresse (Rotverzug)**

- ☞ Tragen Sie hier die Adresse ein, an die eine eMail mit den verspäteten Vorgängen gesendet werden soll.

#### **Bezug**

- ☞ Tragen Sie hier den Text für die Bezugszeile der eMail ein.


#### **Vorgang (Rotverzug)**

- ☞ Tragen Sie hier den Namen der Vorgangsvorlage des Vorgangs, der für die verspäteten Vorgänge gestartet werden soll, ein. Kategorie und Bezeichnung müssen durch Bindestrich „-“ getrennt eingegeben werden. Als Beispiel können Sie hier den Vorgangsnamen **Eskalation-Aktion** eintragen. Dieses Vorgangsbeispiel ist im Lieferumfang enthalten.


#### **Bei Gelbverzug via Mail benachrichtigen**

-  Wählen Sie die Option, wenn bei erkannten **Gelb** Verspätungen eine eMail gesandt werden soll (siehe Eingabezeile **Mailadresse (Gelbverzug)**).


### Bei Gelbverzug Vorgang starten

-  Wählen Sie die Option, wenn bei erkannten **Gelb** Verspätungen ein Vorgang gestartet werden soll (siehe Eingabezeile **Vorgang (Gelbverzug)**).


### Mailadresse (Gelbverzug)

-  Tragen Sie hier die Adresse ein, an die eine eMail mit den verspäteten Vorgängen gesendet werden soll.


### Bezug

-  Tragen Sie hier den Text für die Bezugszeile der eMail ein.

### Vorgang (Gelbverzug)

-  Tragen Sie hier den Namen der Vorgangsvorlage des Vorgangs, der für die verspäteten Vorgänge gestartet werden soll, ein. Kategorie und Bezeichnung müssen durch Bindestrich „-“ getrennt eingegeben werden. Als Beispiel können Sie hier den Vorgangsnamen **Eskalation-Aktion** eintragen. Dieses Vorgangsbeispiel ist im Lieferumfang enthalten.

### Einstellen

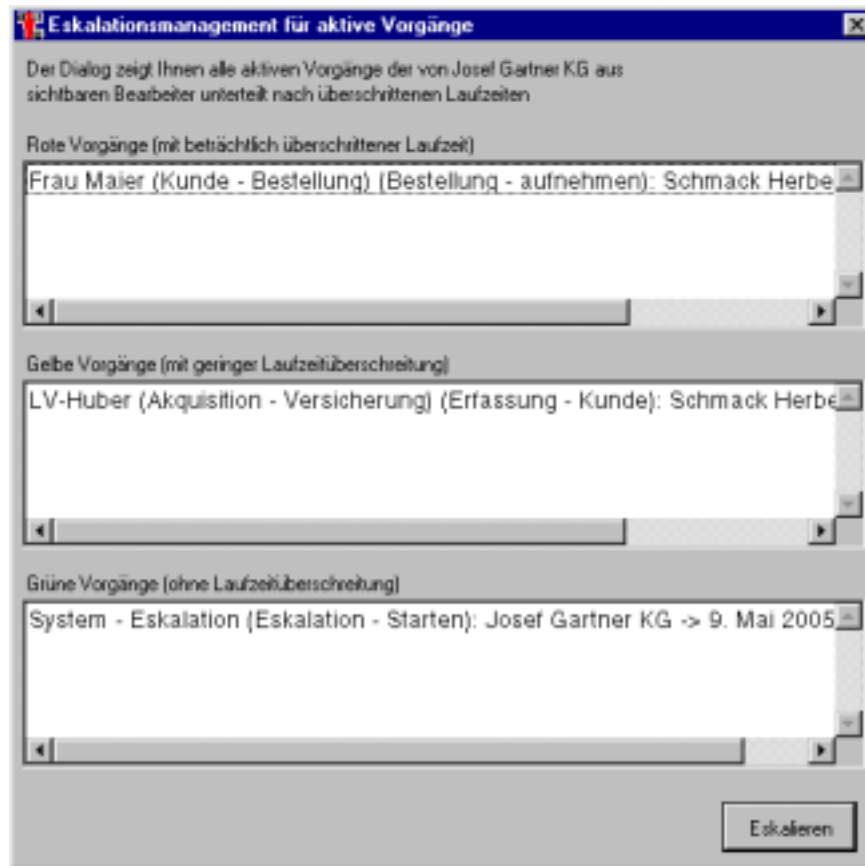
-  Wählen Sie die Schaltfläche, um die getroffenen Einstellungen zu übernehmen. Die Einstellungen werden Arbeitsplatz bezogen im Ordner **..Library** gespeichert.

## Eskalation ausführen

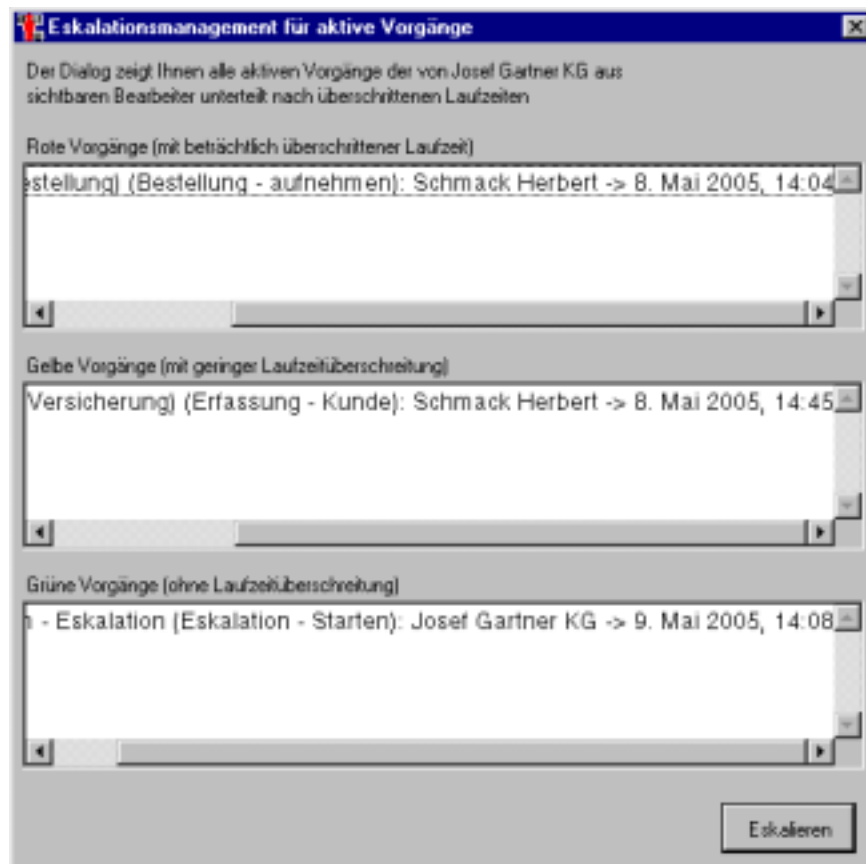
1. Starten Sie den Vorgang **System – Eskalation**.
2. Öffnen Sie die Aufgabenliste
3. Wählen Sie mit dem Kontextmenü (rechte Maustaste) den Menüeintrag **Automatisch Ausführen** für den Vorgang
4. Der Vorgang wird sofort gestartet und dann zyklisch gestartet und überprüft die aktiven Vorgänge der sichtbaren Bearbeiter.

Wenn verspätete Vorgänge gefunden werden, und bei der Konfiguration die Option **Verspätete Vorgänge anzeigen** gewählt wurde, wird der Dialog **Eskalationsmanagement für aktive Vorgänge** geöffnet. Der Dialog zeigt Ihnen die verspäteten und die „in Time“ laufenden Vorgänge der sichtbaren Bearbeiter.





*Verspätete Vorgänge links*



*Verspätete Vorgänge rechts*

## Rote Vorgänge

In dem Listfeld sehen Sie die **Rot**-verspäteten Vorgänge. Das sind die Vorgänge bei denen die Startzeit des nächsten auszuführenden Arbeitsschrittes um mehr als die Rotgrenze (siehe Dokumentation [OfficeTalk Business-Process-Management](#), Kapitel *Einstellungen - Aufgaben Rot Verzug nach*) überschritten ist. Der ersten Name in Klammern ist der Vorgangsname. Der zweite in Klammern stehende Name ist der Name des auszuführenden Arbeitsschrittes. Nach dem Doppelpunkt ist der Bearbeiter, der den Arbeitsschritt ausführen muss, benannt. Im letzten Eintrag der Zeile sehen Sie den vorgesehenen Ausführungszeitpunkt des Arbeitsschrittes.


## Gelbe Vorgänge

In dem Listfeld sehen Sie die **Gelb**-verspäteten Vorgänge. Das sind die Vorgänge bei denen die Startzeit des nächsten auszuführenden Arbeitsschrittes um mehr als die Gelbgrenze (siehe Dokumentation [OfficeTalk Business-Process-Management](#), Kapitel *Einstellungen - Aufgaben Gelb Verzug nach*) überschritten ist. Der ersten Name in Klammern ist der Vorgangsname. Der zweite in Klammern stehende Name ist der Name des auszuführenden Arbeitsschrittes. Nach dem Doppelpunkt ist der Bearbeiter, der den Arbeitsschritt ausführen muss, benannt. Im letzten Eintrag der Zeile sehen Sie den vorgesehenen Ausführungszeitpunkt des Arbeitsschrittes.

## Grüne Vorgänge

In dem Listfeld sehen Sie die **grünen** Vorgänge. Das sind die Vorgänge bei denen die Startzeit des nächsten auszuführenden Arbeitsschrittes nicht überschritten ist. Der ersten Name in Klammern ist der Vorgangsname. Der zweite in Klammern stehende Name ist der Name des auszuführenden Arbeitsschrittes. Nach dem Doppelpunkt ist der Bearbeiter, der den Arbeitsschritt ausführen muss, benannt. Im letzten Eintrag der Zeile sehen Sie den vorgesehenen Ausführungszeitpunkt des Arbeitsschrittes.

## Schaltfläche Eskalieren

Wenn Sie die Schaltfläche  wählen, werden die vorgegebenen Aktionen für die verspäteten Vorgänge ausgeführt.

# Intervall der Eskalation

Der einzige Arbeitsschritt des Vorgangs **System-Eskalation** verweist als nächsten Arbeitsschritt auf sich selbst mit der Startzeit **nach 4 Stunden** (siehe Arbeitsschrittergebnis **eskalieren** des Arbeitsschrittes **Eskalation-Starten**). Die Eskalation kann also alle 4 Stunden erfolgen. Sie sehen die weitergeschaltete Startzeit in der Spalte **Startzeit** der Aufgabenliste nach der Ausführung des Vorgangs.

Abhängig von der Startart des Vorgangs geschieht dies automatisch (gestartet mit dem Kontextmenü **Automatisch ausführen**, Dokumentation [OfficeTalk Workflow](#), Kapitel *Automatisch Ausführen*) oder manuell (gestartet mit dem Kontextmenü **Ausführen**, Dokumentation [OfficeTalk Workflow](#), Kapitel *Ausführen*).

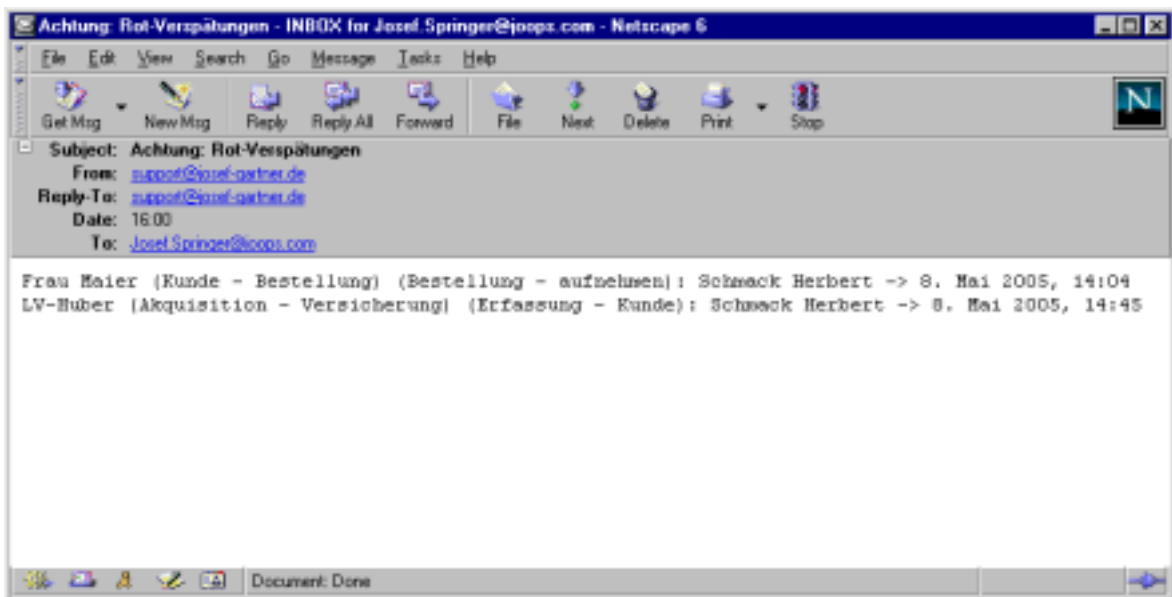
Das Intervall einer automatischen Eskalation (gestartet mit dem Kontextmenü **Automatisch ausführen**) wird durch Schließen der Aufgabenliste automatisch beendet ! Wenn Sie also die Vorgänge laufend durch die Eskalation automatische überwachen lassen wollen, müssen Sie den Rechner mit geöffneter Aufgabenliste reservieren.

## Ergebnis der Eskalation

Das Ergebnis der Eskalation ist je nach Voreinstellung die Benachrichtigung einer Person mit eMail oder das Starten eines vorgegebenen Vorgangs.

## Benachrichtigung durch eMail

Wenn in den Einstellungen **Bei Rotverzug/Gelbverzug via eMail benachrichtigen** eingestellt ist, erhält der Empfänger eine eMail mit den Namen der verspäteten Vorgänge. Der Inhalt der eMail entspricht dem Dialoginhalt.



Verspätete Nachrichten durch eMail gemeldet

## Starten eines Vorgangs

Wenn in den Einstellungen **Bei Rotverzug/Gelbverzug Vorgang starten** eingestellt ist, wird der dort angegebene Vorgang pro Verspätungsgruppe (**red, yellow**) gestartet. Der Vorgang erhält als Prozessdaten Informationen über die verspäteten Vorgänge:

Eintrag/Gruppe	Inhalt
processColor/escalation	Der Name der Verspätungsfarbe ( <b>red</b> oder <b>yellow</b> ).
processNummer/escalation	Der Name des verspäteten Vorgangs.

Die Informationen können mit dem Dienst `processdata.item(<Eintrag>, in: <Gruppe>)` abgeholt werden. Dabei muß Nummer mit 1 fortlaufen ersetzt werden. Z. B.:  
`processdata.item("process1", in: "escalation")` für den ersten Vorgangsnamen,  
`processdata.item("process2", in: "escalation")` für den zweiten Vorgangsnamen, usw. Im Lieferumfang ist der Vorgang **Eskalation-Aktion** enthalten. Er zeigt ein kleines Beispiel für die Auswertung der Eskalationsvorgänge

Soll auf die Vorgänge direkt zugegriffen werden, müssen bei der Ausführung des, oder der Arbeitsschritte die verspäteten Vorgänge mit den entsprechenden Diensten neu ermittelt werden, da sich zum Ausführungszeitpunkt des Vorganges die verspäteten Vorgänge geändert haben könnten. Dabei sind einige Dienste sehr nützlich:

Dienst	Aufgabe
<code>stepscheduler.visibleWorkers</code>	Liefert sie sichtbaren Bearbeiter.
<code>&lt;aWorker&gt;.refreshActiveProcesses</code>	Aktualisiert die interne Liste der aktuellen Vorgänge des Bearbeiters <code>aWorker</code> . <code>&lt;aWorker&gt;</code> muß dabei durch den jeweiligen Bearbeiter ersetzt werden.
<code>&lt;aWorker&gt;.activeProcesses</code>	Liefert die aktuellen Vorgänge eines Bearbeiters. <code>&lt;aWorker&gt;</code> muß dabei durch den jeweiligen Bearbeiter ersetzt werden.
<code>aProcess.executionColor</code>	Liefert den Namen der Verspätungsfarbe des Vorganges <code>aProcess</code> ( <b>red</b> , <b>yellow</b> oder <b>green</b> ). <code>&lt;aProcess&gt;</code> muß dabei durch den jeweiligen Vorgang ersetzt werden.

### Ein Beispiel

```

Dim i As Integer
Dim ii As Integer
Dim j As Integer
Dim theWorker As Worker.
Dim visibleWorkers As Array
Dim visibleProcesses As Array
Dim yellowProcesses As Array
Dim redProcesses As Array

visibleWorkers = stepscheduler.visibleWorkers
For i = 1 To UBound(visibleWorkers) Step 1
    theWorker = visibleWorkers( i - 1 )
    If Not theWorker Is worker
        Then theWorker.refreshActiveProcesses
    End If
    processes = theWorker.activeProcesses
    ii = 0

```

```

j = UBound(visibleProcesses)

For ii = 1 To UBound(processes) Step 1
    visibleProcesses( j ) = processes( ii - 1 )
    j = j + 1
Next

Next

For i = 1 To UBound(visibleProcesses) Step 1
    If "red" = visibleProcesses ( i - 1 ).executionColor
        Then
            redProcesses(UBound(redProcesses)) =
                visibleProcesses (i - 1)
        End If
    Next

    For i = 1 To UBound(visibleProcesses) Step 1
        If "yellow" = visibleProcesses ( i - 1 ).executionColor
            Then
                yellowProcesses(UBound(yellowProcesses)) =
                    visibleProcesses (i - 1)
            End If
        Next
    ...

```