

OFFICE TALK

Die Testversion mit Beispielen

Version 5.3



Inhaltsverzeichnis

Weiterführende Dokumentation	1
Installation und Programmstart	2
Fiktives Unternehmen Josef Gartner KG	7
Die Beispiele	8
Programmeinstellungen	9
Eingangsportal	10
Aufgaben	11
Bildsymbole	11
Die lokale Datenbank	12
Testversion starten	12
Testversion beenden	13
Akquisition einer Versicherung	14
Vorgang Akquisition - Versicherung ausführen	17
Schmack Herbert startet den Vorgang	17
Frau Kleve bearbeitet den Vorgang weiter	24
Frau Weis schließt den Vorgang ab	31
Resümee	33
Störungsannahme und Behebung (Helpdesk Lösung)	34
Störungs - Annahme ausführen	37
Martin Marianne startet den Vorgang	37
Herr Kaul bearbeitet die Störung	42
Frau Martin beendet den Vorgang	45
Resümee	48
Bildverzeichnis	49

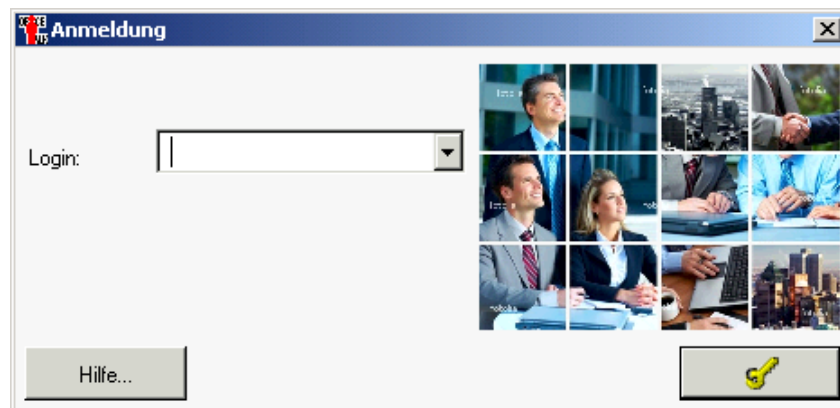
Weiterführende Dokumentation

In folgende Dokumentationen finden sie weiterführende Informationen zur Arbeit mit Office-Talk. Die Dokumentationen finden Sie im Verzeichnis ...**\OfficeTalk\Help**.

- [Testversion.pdf](#) (dieses Dokument, es beschreibt den Erststart und die Beispiele in der Testversion)
- [BPM.pdf](#) (ist die zentrale Referenz zur Erstellung und Verwaltung der „Stammdaten“)
- [Workflow.pdf](#) (ist die zentrale Referenz zum Ausführen von Vorgängen)
- [Scripting.pdf](#) (ist die zentrale Referenz zum Erstellen von Skripts und Makros)
- [readme.html](#) (enthält weitere Informationen zu Installation. Die Datei ist nur auf der CD zu finden !)

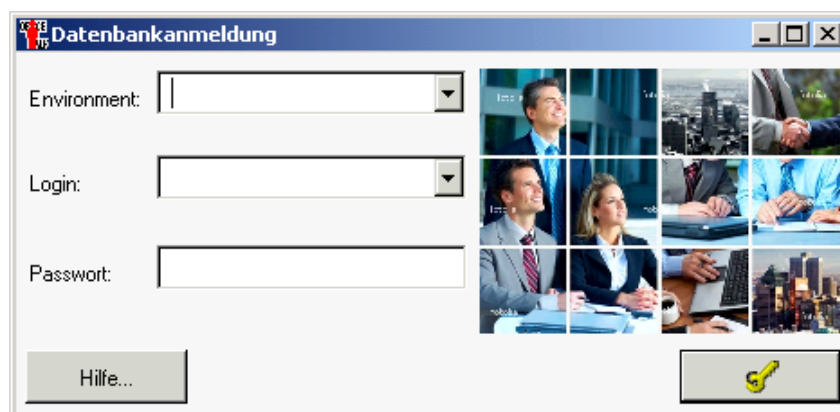
Installation und Programmstart

- ☞ Installieren Sie OfficeTalk durch Doppelklick auf das Programm **setup.exe** von der CD. Nach dem Installationsvorgang ist OfficeTalk für die Evaluierung betriebsbereit.
- ☞ Beim Start von OfficeTalk erhalten Sie als erstes den Logindialog zur Anmeldung



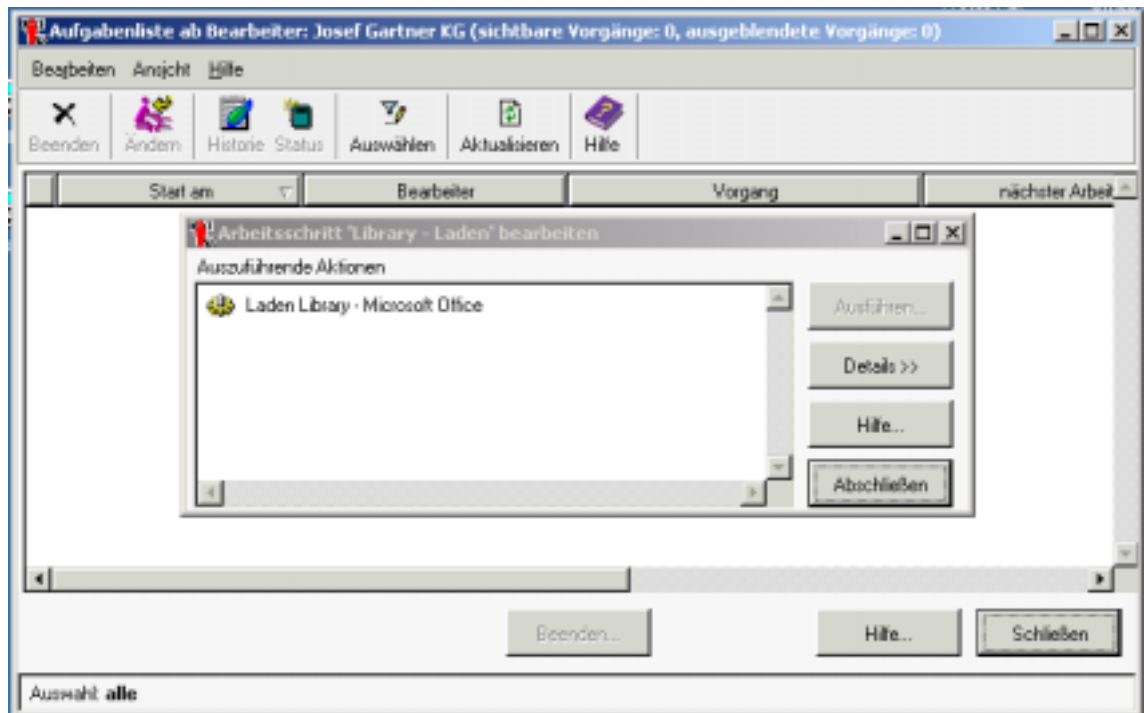
Anmeldung mit interner Datenbank

- ☞ Wenn die Testversion mit der internen Datenbank arbeitet, was der Voreinstellung entspricht, werden Ihnen in der Auswahlliste **Login:** alle möglichen Loginnamen angeboten. Der Name **OfficeTalk** ist dabei der Masterloginname. Damit haben Sie Zugriff auf das gesamte Organigramm. Die Angabe des Passwortes ist bei der Testversion nicht erforderlich, deshalb ist das Eingabefeld für das Passwort ausgeblendet.
- ☞ Wenn die Testversion nicht mit der internen, sondern mit einer der unterstützten SQL-Datenbanken arbeitet, ist die Passwortangabe erforderlich. Deshalb erhalten Sie in diesen Fällen den Anmeldedialog mit Passwort.



Anmeldung mit SQL-Datenbank

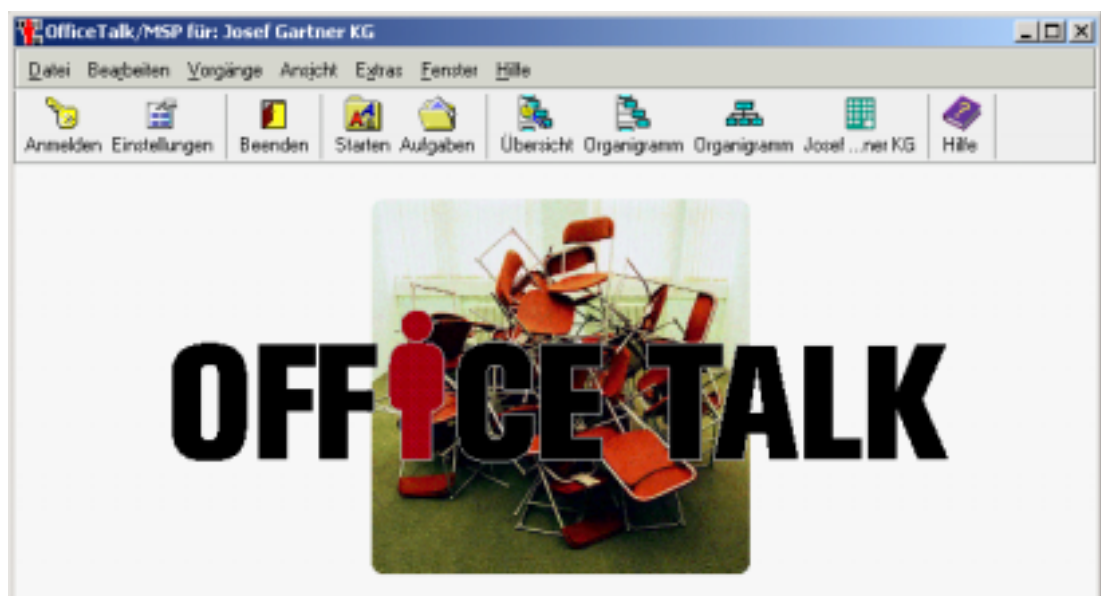
Als nächstes erhalten Sie die Aufgabenliste mit dem Dialog zur Ausführung des Startvorgangs.



Aufgabenliste beim Programmstart

Den Dialog beenden Sie mit der Schaltfläche **Abschließen**, weil dessen Ausführung jetzt nicht erforderlich ist, und schließen anschließend die Aufgabenliste mit der Schaltfläche **Schließen**.

Den Hauptdialog **OfficeTalk für: Josef Gartner KG** öffnen Sie aus der Startleiste, da er während der Aufgabenausführung minimiert wurde.





Eingangsportal Dialog

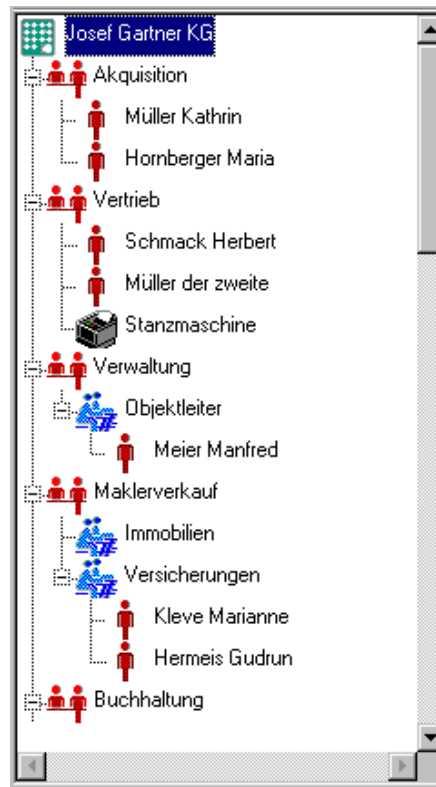
Mit dem Login **OfficeTalk** haben Sie sich als Unternehmensleiter angemeldet und dürfen damit alles sehen und alle Menüs verwenden. Das ist der Ausgangspunkt für die weiteren Aktivitäten.

- Mit dem Menü **Bearbeiten – Übersicht** wird der Dialog des Organigrammbrowsers geöffnet.

Organigrammbrowser


Darin sehen Sie im Listfeld links alle Bearbeiter der virtuellen Firmen aus der Terstversion. Im Dialogfeld rechts werden die Eigenschaften des jeweils markierten Bearbeiters gezeigt. Die verschiedenen Firmen sind in Abteilungen  zusammengefaßt (z.B.: die Firma Knoten GmbH). Alle Bearbeiter in der Abteilung Knoten GmbH gehören zur selben Firma. Die weiteren Abteilungen gehören zu anderen virtuellen Firmen.

- Um die weiteren Bearbeiter der Fa. Knoten GmbH zu sehen, klicken Sie auf das Kästchen  vor dem Abteilungssymbol.
- Um alle Abteilungen und die darunter liegenden Bearbeiter aufzuklappen, wählen Sie das Menü **Ansicht – Alle Hierarchieebenen**. Es klappt alle Kästchen im linken Listfeld auf.




Organigramm


Login und Passwort aller Bearbeiter sind leicht zu ersehen. Da diese OfficeTalk Variante zur Evaluierung gedacht ist, wird auf die Sicherheit kein Wert gelegt.


 ist das Standardsymbol für das Unternehmen.

 ist das Standardsymbol für eine Abteilung.

 ist das Standardsymbol für ein Büro.

 ist das Standardsymbol für ein Team.

 ist das Standardsymbol für einen Sachbearbeiter.

 Klicken Sie im Listfeld links den Bearbeiter an und Sie sehen im rechten Dialogfeld im Textfeld sein Login.

Das passende Passwort lautet gleich. Die Schreibweise (groß oder klein) ist unerheblich.

Einige Beispiele aus den enthaltenen Unternehmen und Bearbeitern:

Bearbeiter	Beschreibung	Login
Das virtuelle Gesamtunternehmen Josef Gartner KG	Das Login erlaubt alle Verwaltungsaktivitäten	officetalk/officetalk
Abteilung Akquisition der Vertriebsfirma	Enthält den Beispielsvorgang Akquisition–Neukunde. Er wird in der Testdokumentation nicht verwen-	akquise/akquise

Bearbeiter	Beschreibung	Login
Sachbearbeiter Müller Kathrin	det. Wird in der Testdokumentation nicht verwendet.	müller/müller
Abteilung Vertrieb der Maklerfirma	Enthält den Beispielsvorgang Akquisition-Versicherung. Dieser ist in der Testdokumentation beschrieben.	vertrieb/vertrieb
Sachbearbeiter Schmack Herbert	Wird in Verbindung mit dem Beispielsvorgang Akquisition-Versicherung in der Testdokumentation verwendet.	schmack/schmack
Abteilung Buchhaltung der Maklerfirma		buchhaltung/buchhaltung
Sachbearbeiter Weis Adele	Wird in Verbindung mit dem Beispielsvorgang Akquisition-Versicherung in der Testdokumentation verwendet.	weis/weis
Abteilung HelpDesk mit dem Team 2nd-Level Support und dem Büro 1st-Level Support	Enthält den Beispielsvorgang Störungs-Annahme. Dieser ist in der Testdokumentation beschrieben	
Sachbearbeiter Martin Marianne	Werden in Verbindung mit dem Beispielsvorgang Störungs-Annahme in der Testdokumentation verwendet.	martin/martin
Sachbearbeiter Munzinger Hans-Herbert		munzinger/munzinger
Sachbearbeiter Kaul Hannes		kaul/kaul
Sachbearbeiter Hauffe Sieglinde		hauffe/hauffe

Fiktives Unternehmen Josef Gartner KG

Die nachfolgende Dokumentation beschreibt fiktive Firmen mit deren Vorgangsvorlagen aus den Beispielen der Testversion. Sowohl das Organigramm als auch die Vorgangsvorlagen können von Ihnen natürlich **beliebig verändert** und **erweitert** werden. In OfficeTalk wird normalerweise eine einzelne Firma, bzw. ein Unternehmen mit ihren Geschäftsprozessen (hier genannt Vorgang) beschrieben. Um Ihnen mehrere Beispiele zu zeigen, wurden in dieser Variante mehrere Firmen in der virtuellen Firma **Josef Gartner KG** zusammengeführt. Eine Firma

beginnt hier ab der Abteilung . Das übergeordnete Symbol des Unternehmens  ist hier also die virtuelle Zusammenfassung mehrerer Firmen. Die verschiedenen Firmen können in OfficeTalk friedlich koexistieren und beeinflussen sich gegenseitig nicht.

Um den Ablauf der Vorgänge möglichst realitätsnah darzustellen, simulieren die Beispiele Mitarbeiter mit unterschiedlichen Vorlieben. Deshalb stellt jeder Mitarbeiter die Arbeitsoberfläche von OfficeTalk nach seinem Geschmack in. Wo erforderlich, ist dies beschrieben.

Die Beispiele

Die Beispiele enthalten mehrere fiktive Firmen und mehrere Vorgangsvorlagen. Wir konzentrieren uns auf zwei Vorgangsvorlagen zweier fiktiver Firmen und skizzieren die Arbeit damit.

- **Akquisition einer Versicherung**

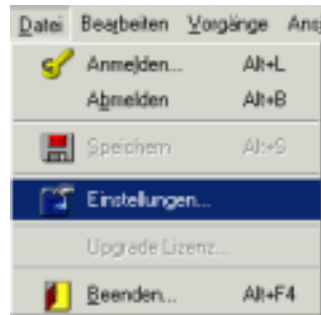
Die Vorgangsvorlage beschreibt den Abschluss eines neuen Versicherungsvertrages in einer fiktiven Makler- und Versicherungsfirma durch den Berater Herr Schmack, die Verwaltung Frau Kleve und die Buchhaltung Frau Weis. Die Vorlage regelt den Ablauf der Akquisition von der Kontaktaufnahme, über die Beratung und die Kommunikation mit der Versicherungsgesellschaft bis zum Abschluss des Versicherungsvertrages.


- **Störungsannahme und Behebung in einer Helpdesk Lösung**

Die Vorgangsvorlage beschreibt die Störungsannahme und deren Behebung durch den verantwortlichen Techniker in einer fiktiven IT-Firma. Sie regelt die Störungsannahme durch den 1st-Level Support, die Weiterleitung zum 2nd-Level Support, dem zuständigen Techniker im 2nd-Level Support, die Behebung und die abschließende Protokollierung.

Programmeinstellungen

Für die Beispiele werden verschiedene Einstellungen in OfficeTalk vorausgesetzt. Diese Einstellungen sind benutzerabhängig und erfolgen im Dialog **Einstellungen**, der durch den gleichnamigen Eintrag im Menü **Datei**



oder durch die Schaltfläche  in der Toolbar des Eingangsportals des Eingangsportals geöffnet wird.

Eingangsportal

OfficeTalk verfügt über verschiedene Dialogoberflächen, auch **Eingangsportale** genannt. Diese resultieren bei den Abläufen auch in verschiedene Bildsequenzen. Damit diese Bilder und Bildsequenzen auch mit den Abbildungen in dieser Dokumentation übereinstimmen, müssen Sie in den allgemeinen Einstellungen im Auswahlfeld **Eingangsportal** den Eintrag **Organigramm-/Funktionsbrowser** wählen (siehe auch Kapitel *Register Allgemeines* in der Dokumentation *Business-Process-Management*). Andere Einträge resultieren in anderen Dialogen und Bildsequenzen, die nicht vollständig mit dieser Dokumentation übereinstimmen. Beenden (siehe Kapitel *Beenden* in der Dokumentation *Business-Process-Management*) Sie anschließend OfficeTalk, weil Änderungen des Eingangsportals erst nach einem Neustart wirksam werden.

OfficeTalk kann von sehr gesprächig bis sehr still eingestellt werden. Je nachdem, wie erfahren Sie sind in der Arbeit mit OfficeTalk, gibt Ihnen OfficeTalk damit Hilfestellungen. Für den Ablauf der nachfolgenden Beispiele ist die Benutzungsart **Beginner** eingestellt.

Das Bild zeigt das Dialogfenster 'Allgemeine Einstellungen' mit dem Tab 'Allgemeines'. Die Einstellungen sind wie folgt konfiguriert:

Parameter	Wert
Eingangsportal:	Funktions-/Organigrammbrowser
Benutzungsart:	Beginner
Protokollierung:	Nein
Datenbank:	Nein
letzte Logins:	10
mit Login starten:	Ja
Single-Sign-On:	Ja
Hintergrundfarbe:	Standard (Einstellen...)
Toolbarfarbe:	Standard (Einstellen...)
Toolbarbeschriftung:	Nein

Allgemeine Einstellungen

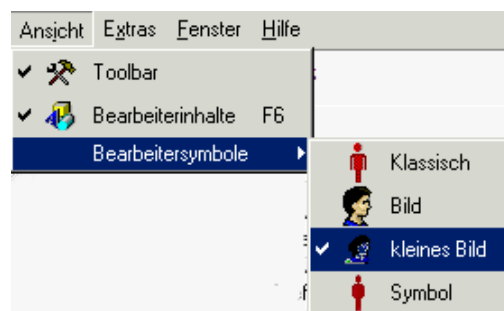
Aufgaben

Im ersten Beispiel der Maklerfirma wird die Aufgabenliste in Tabellenform benutzt. Im zweiten Beispiel der IT-Firma wird die Aufgabenliste im Browserformat verwendet.

Einstellungen Aufgaben

Bildsymbole

Die Bildsymbole für die Bearbeiter und einige andere Artefakte sind von den Einstellungen für **Bearbeitersymbole** abhängig (siehe Kapitel *Organigramm - Bearbeitersymbole* in der Dokumentation *Business-Process-Management*). Für diese Dokumentation ist die Einstellung **kleines Bild** vorausgesetzt.



Die lokale Datenbank

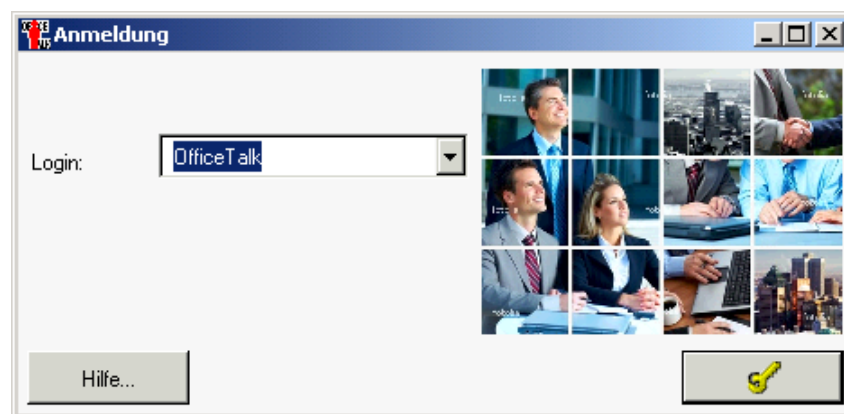
Als Datenspeicher wird für die Testversion als Voreinstellung die lokale Datenbank **OfficeTalk.bos** im Verzeichnis der Programmdatei verwendet. Diese Voreinstellung können Sie übersteuern durch:

1. Der Dateiname in der Kommandozeile als Argument.
Durch die Zuordnung der Dateinamenserweiterung einer lokalen Datenbank (**.bos**) zur Programmdatei OfficeTalk.exe können Sie mit Doppelklick auf den Dateinamen im Dateieexplorer OfficeTalk mit dieser lokalen Datenbank starten.
2. Eine oder mehrere Dateien mit dem Namensmuster **<ein Name>.bos**. **<ein Name>** im Programmverzeichnis.
Enthält das Programmverzeichnis ein oder mehrere lokale Datenbanken mit diesem Namensmuster, können Sie in einem Auswahldialog die lokale Datenbank wählen.
3. Die Einstellung **DatabaseDirectory** in den benutzerbezogenen oder allgemeinen Einstellungen (siehe Kapitel *Gemeinsame und benutzerbezogene Einstellungen* in der Dokumentation Business-Process-Management)
4. Die lokale Datenbank **OfficeTalk.bos** im Programmverzeichnis

Die Auswahlvarianten sind mit absteigender Priorität aufgeführt (1 vor 2, 2 vor 3, usw.).

Testversion starten




Für die Erkundungsausflüge melden Sie sich mit dem Login des fiktive Unternehmens **Josef Gartner KG** mit dem Login **OfficeTalk** an. Damit haben Sie die Berechtigung, alles zu sehen und zu bearbeiten.

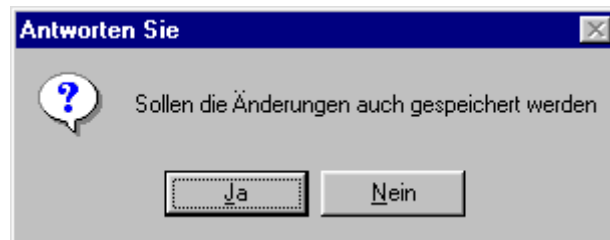


Als Unternehmen anmelden

Für die Abwicklung der Beispielsvorgänge verwenden Sie das Login des entsprechenden Bearbeiters, aber mehr dazu später.

Testversion beenden

Sie können OfficeTalk entweder mit dem Menü  **Beenden...** **Alt+F4** im Eingangsportal, der Schaltfläche  in der Toolbar oder mit dem Fensterschließknopf  im Eingangsportal **OfficeTalk** beenden. In den ersten beiden Fällen werden die Daten automatisch in der internen Datenbank **OfficeTalk.bos** gespeichert, und stehen somit beim nächsten Start wieder zur Verfügung. In der dritten Variante erhalten Sie die Meldung

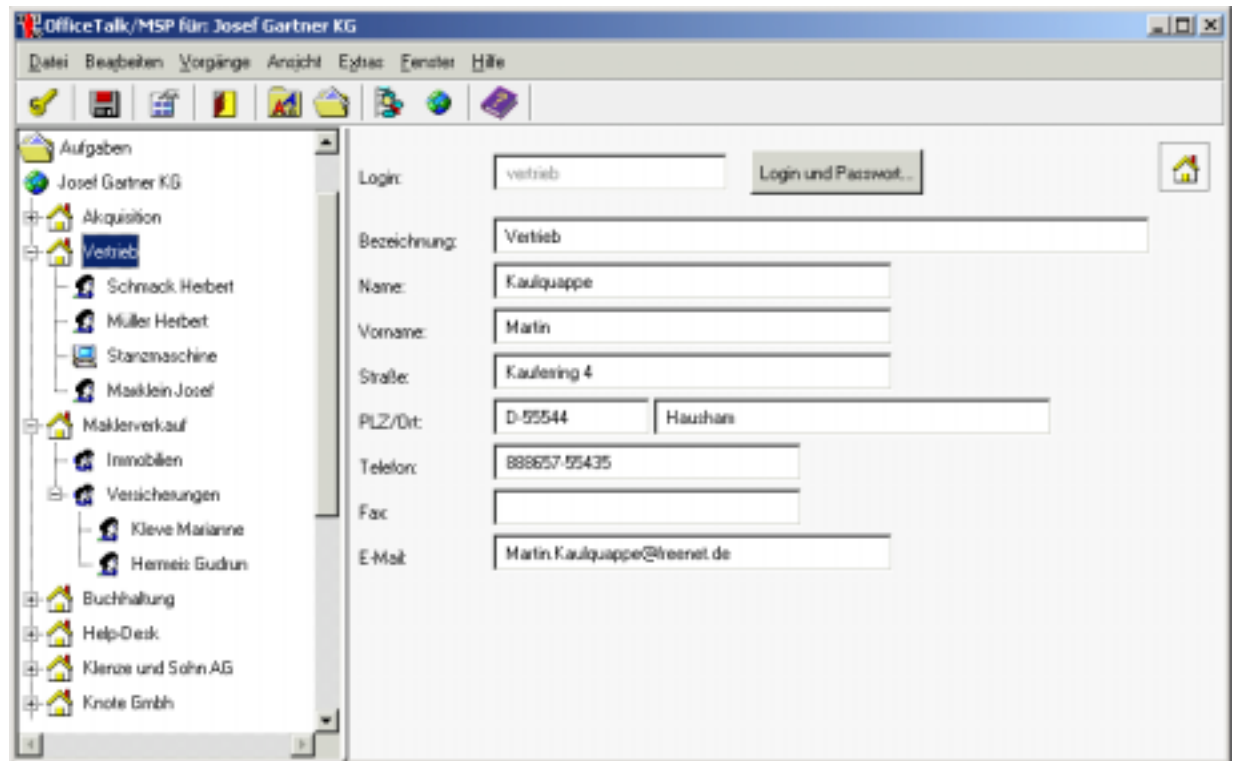


falls Sie durch Aktionen Veränderungen der Daten verursacht haben. Mit der Antwort **Ja** werden die Daten in der internen Datenbank gespeichert. Die Antwort **Nein** unterdrückt das Speichern der Daten und Sie finden beim nächste Start von OfficeTalk wieder den alten Zustand vor.

Akquisition einer Versicherung

Die Vorgangsvorlage heißt **Akquisition –Versicherung** und beschreibt den Abschluss eines neuen Versicherungsvertrages. Die fiktive Maklerfirma, ihre Mitarbeiter und die Vorgangsvorlage finden Sie im Organigramm des Beispiels in der Abteilung **Vertrieb**.

- Öffnen Sie dazu die Abteilungen **Vertrieb**, **Verkauf** und **Buchhaltung** durch Klick auf das -Zeichen vor dem Namen.



Organigramm für die Makler- und Versicherungsfirma

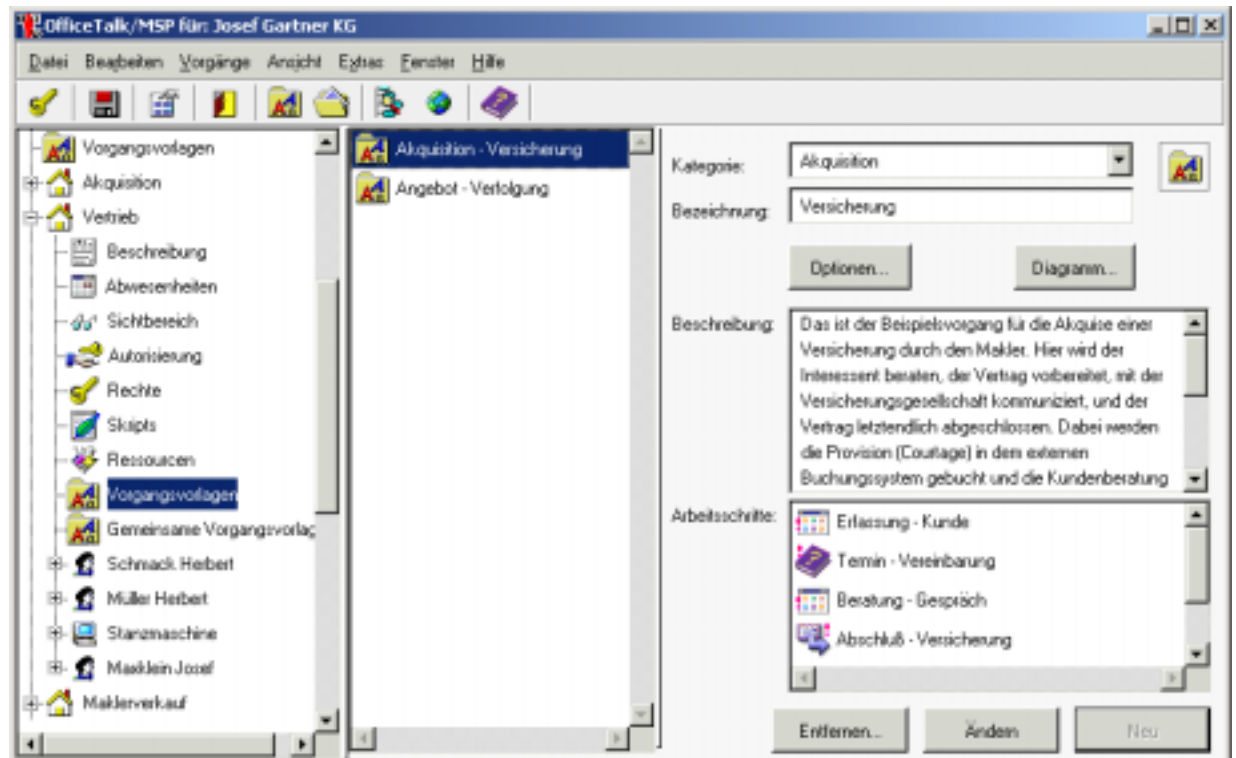
- In der Abteilung **Vertrieb** befinden sich die Außendienstmitarbeiter der fiktiven Maklerfirma. **Schmack Herbert** werden wir später bei der Ausführung des Beispielvorgangs noch begegnen.
- In der Abteilung **Verkauf** sind die Mitarbeiter, welche die der Bearbeitung mit den Versicherungsgesellschaften durchführen, beheimatet. Bei der Abwicklung des Beispielvorgangs werden wir **Frau Kieve** in Aktion sehen.
- In der Abteilung **Buchhaltung** befinden sich die Mitarbeiter, die den abgeschlossenen Vertrag buchhaltungstechnisch bearbeiten. **Frau Weis** wird dabei in Aktion treten.

- Die Vorgangsvorlage dazu finden Sie in der Abteilung **Vertrieb**.

- Wählen Sie im Hauptdialog den Menüeintrag **Bearbeiterinhalte**



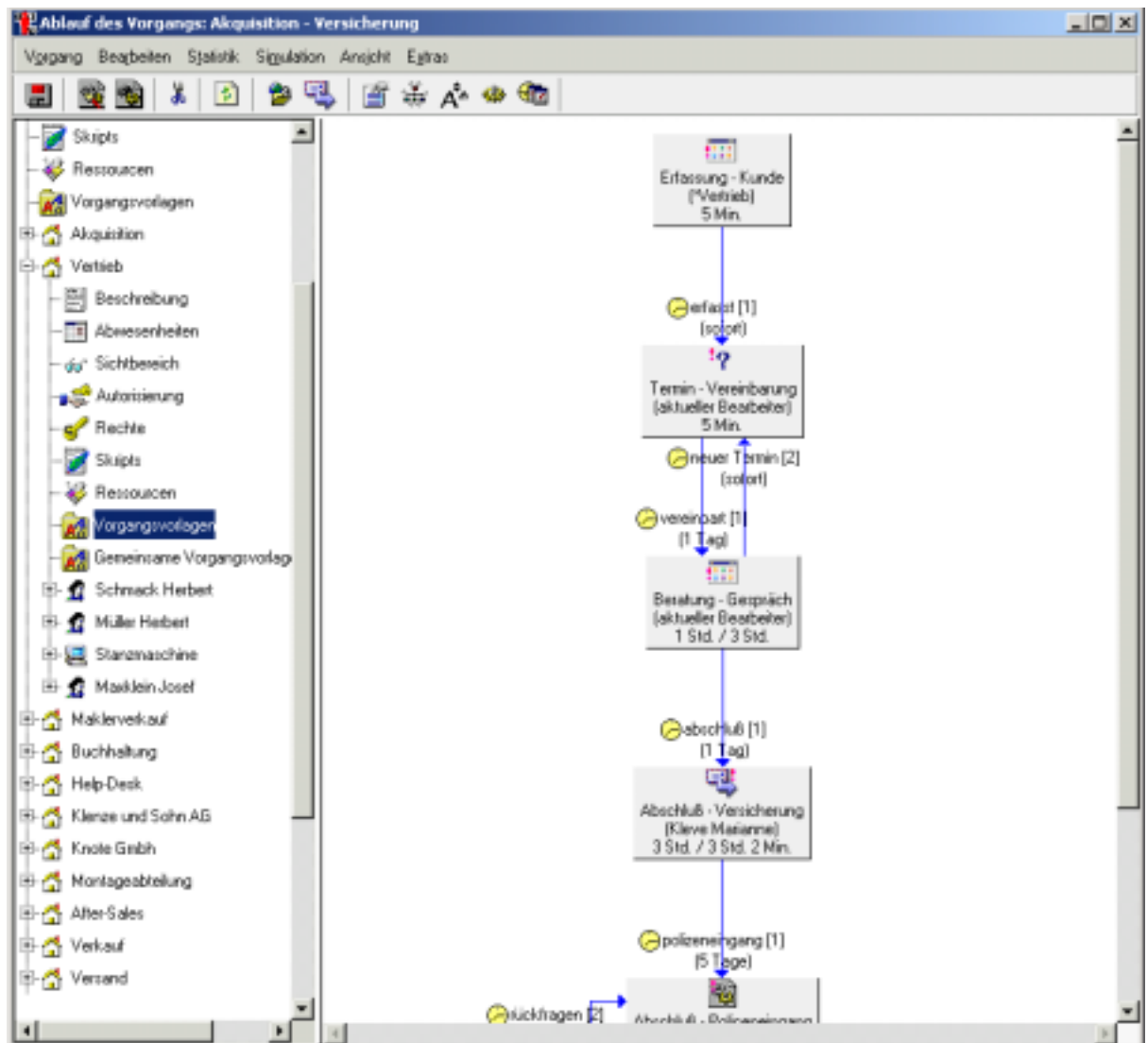
Dadurch werden im linken Listfeld die Inhalte der Bearbeiter gezeigt. In der Abteilung **Vertrieb** wählen Sie anschließend die Gruppe **Vorgangsvorlagen**.



Abteilung Vertrieb mit der Vorgangsvorlage

Sie sehen die Vorgangsvorlagen in der Abteilung, hier u.a. unser Beispiel **Akquisition – Versicherung**.

- Die Vorgangsvorlage können Sie durch Doppelklick darauf oder mit der Schaltfläche **Diagramm... öffnen.**



Ausschnitt Vorgangsvorlage Akquisition – Versicherung

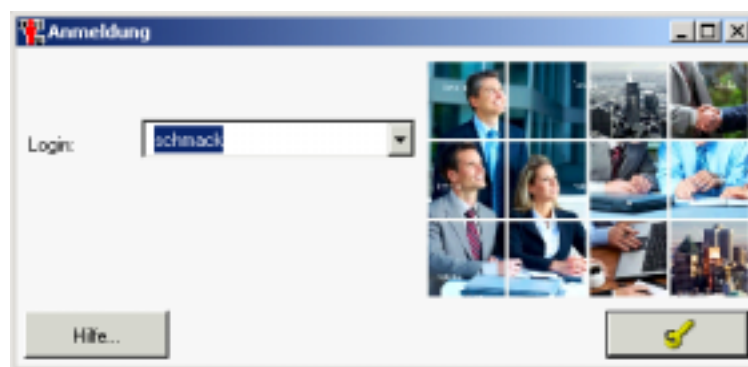
Soweit nun unser Erkundungsgang durch die fiktive Makler- und Versicherungsfirma. Im nächsten Kapitel wird beschrieben, wie aus der Vorgangsvorlage ein aktiver Vorgang wird. In der Firma wird ein neuer Kunde akquiriert.

Vorgang Akquisition - Versicherung ausführen


In diesem Kapitel wird anhand eines konkreten Beispiels gezeigt, wie der Vorgang ausgeführt wird. Das Beispiel zeigt eine Variante der Vorgangsbearbeitung. In der Realität haben sie vielfältige Möglichkeiten der Bearbeitung, die hier nicht alle aufgezeigt werden können.

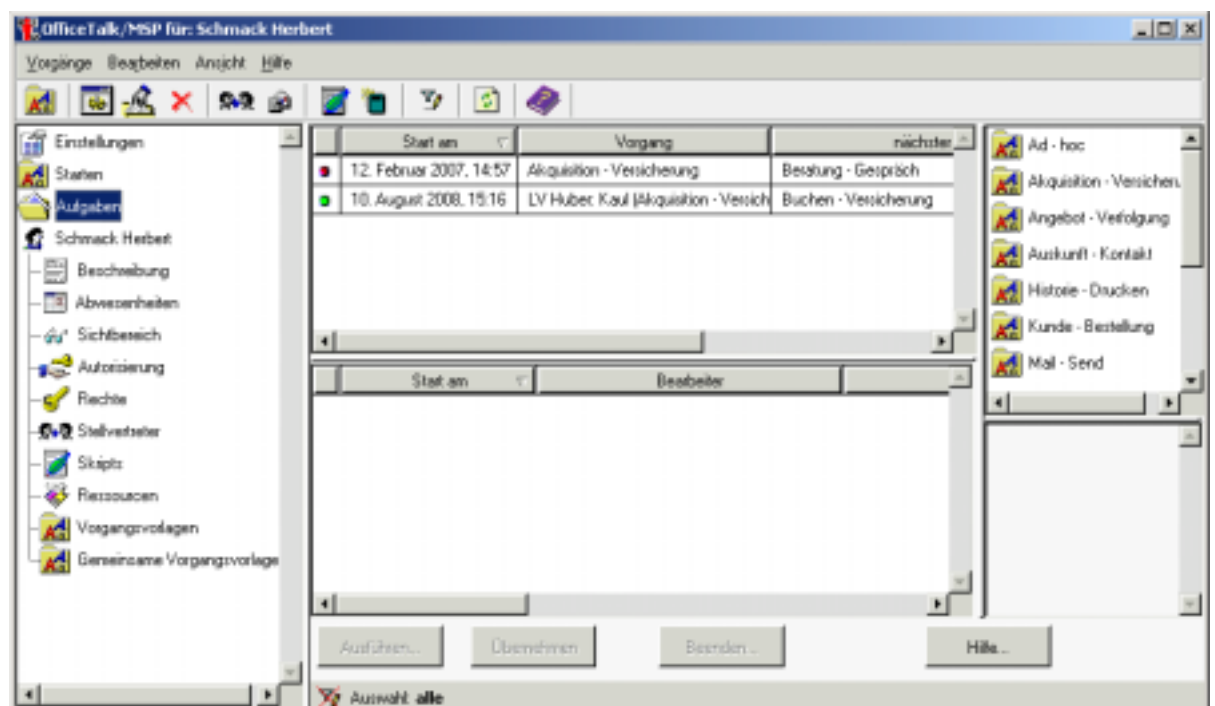
Schmack Herbert startet den Vorgang

- ☞ Starten Sie OfficeTalk
- ☞ Melden Sie sich im Anmeldedialog mit dem Loginnamen **Schmack** als der Außendienstmitarbeiter Schmack an.



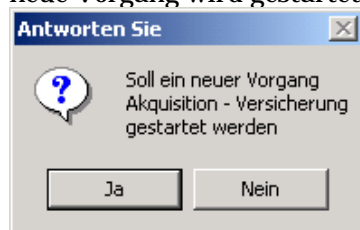
Anmeldung mit schmack

- ☞ Quittieren Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche  und Sie erhalten anschließend dessen Aufgabenliste. Falls Sie die Aufgabenliste nicht angezeigt bekommen, wählen Sie im linken Listfeld den Eintrag **Aufgaben**.



Aufgabenliste des Herrn Schmack

- Klicken Sie die Vorgangsvorlage **Akquisition Versicherung** in der rechten Liste doppelt. Der neue Vorgang wird gestartet und sie erhalten nach der Frage

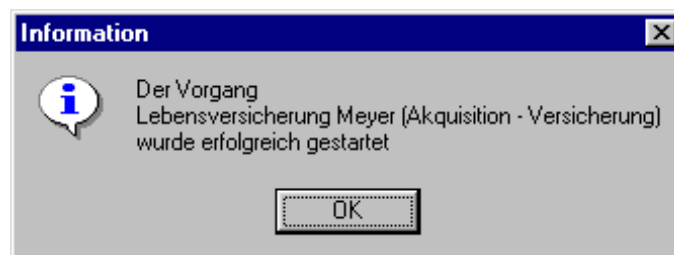


den Dialog **Zusätzlicher Vorgangsname**

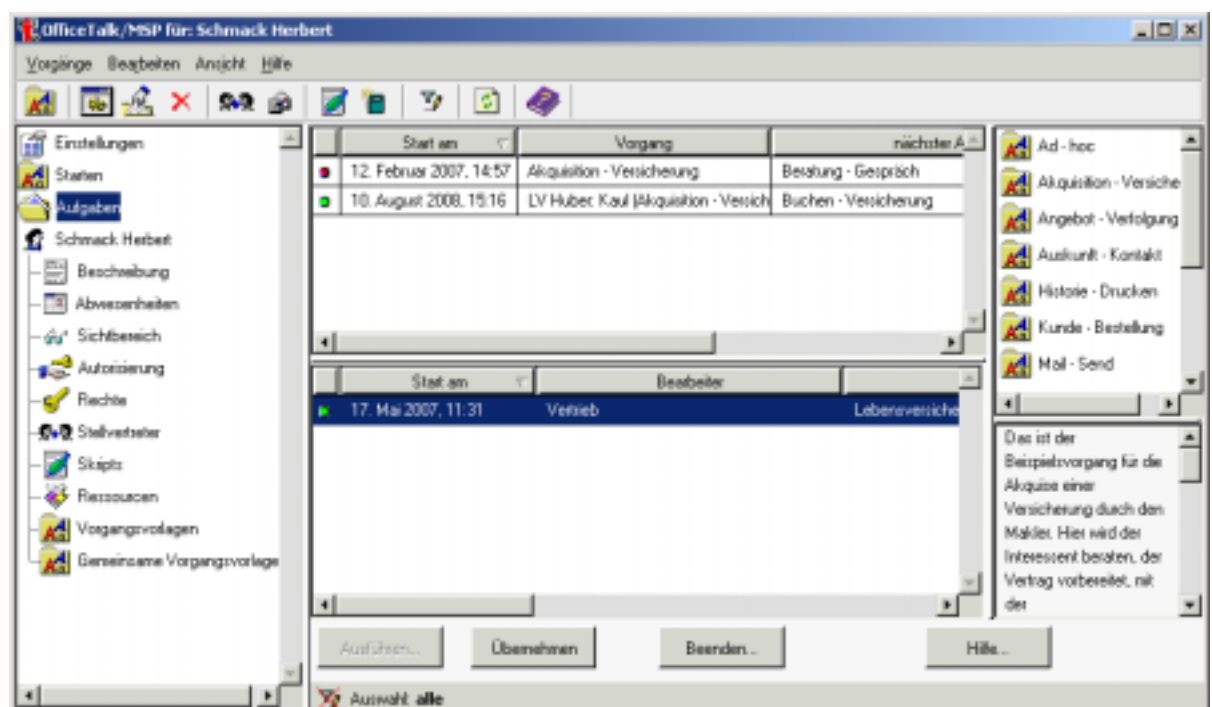


Zusätzlicher Vorgangsname

- Tippen Sie in das Textfeld **Name:** Lebensversicherung Meyer ein, und Sie erhalten die Bestätigungsmeldung für den neu gestarteten Vorgang.

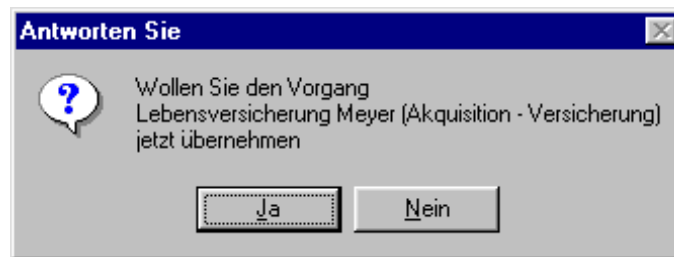


Der neu gestartete Vorgang wird zuerst in der Übernahmeliste, die Aufgabenliste der Abteilung **Vertrieb** (unteres Listfeld), eingereiht.

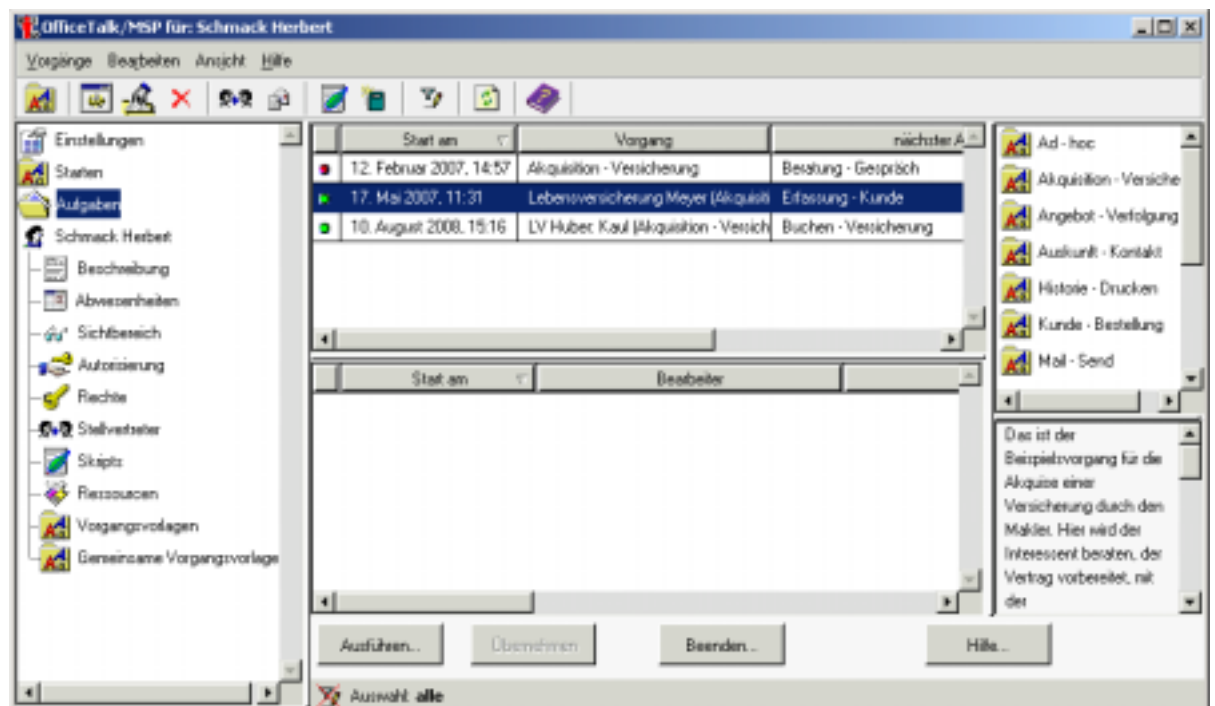
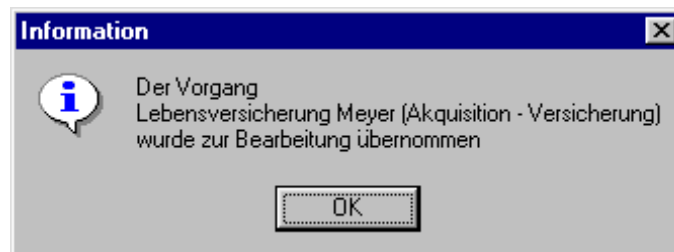


Gestarteter Vorgang in der Übernahmeliste

Daraus kann er zur weiteren Bearbeitung von allen Mitarbeitern, die darauf Zugriff haben, übernommen werden. Mit der nächsten Meldung wird Herr Schmack gefragt

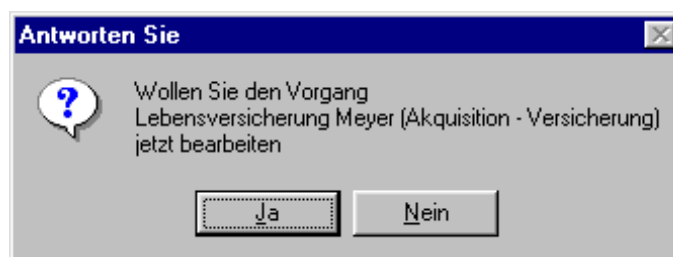


- ☞ Antworten Sie mit **Ja**, und die Übernahme in die persönliche Aufgabenliste wird mit der nächsten Meldung quittiert.



Gestarteter Vorgang in der persönlichen Aufgabenliste

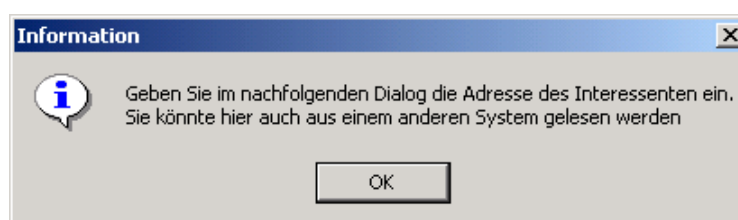
Mit der nächsten Meldung werden Sie gefragt

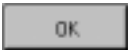


Antworten Sie mit **Ja**, damit die Bearbeitung des gestarteten Vorgangs sofort beginnt.

Hinweis: Ab hier beginnen nun die Meldungen und Dialoge des konfigurierten Vorgangs. Was hier erscheint und wie es erscheint, liegt vollständig in Ihren Händen.

Sie erhalten die Meldungen des ersten Arbeitsschrittes



Als nächstes erhalten Sie den Dialog zur Eingabe der Adressdaten des Interessenten. Füllen Sie den Dialog, wie gezeigt, aus und schließen Sie ihn mit der Schaltfläche .

Woher:	aus Mailing Empfehlung	Geb-Datum:	01.01.1970
Firma:	Spacks	Kinder:	1
Vorname:	Herbert	Geschlecht:	<input checked="" type="radio"/> männlich <input type="radio"/> weiblich
Nachname:	Meyer	Familienstand:	<input checked="" type="radio"/> verh. <input type="radio"/> ledig <input type="radio"/> geschieden
Strasse:	Im Tal 15		
Plz:	81223		
Ort:	München		
Bundesland:	Bayern		
Kreis:	München		

OK

Kontaktadresse des Interessenten

- Nun beginnt der zweite Arbeitsschritt und seine Eingaben. Füllen Sie den Dialog, wie gezeigt, aus. Passen Sie dabei das Datum des Beratungstermins das aktuelle Datum an (heute plus 1 Tag)

Dialog: Datum des Beratungstermin

Wann: 09.10.2007 17:00

vorauss. Dauer: 2 Stunden

OK

Beratungstermin und Dauer

- Sie (Schmack Herbert) führen am **9. Oktober** den Beratungstermin durch und können den Interessenten von der Notwendigkeit einer Lebensversicherung überzeugen. Sie bestätigen den Abschluss in OfficeTalk, öffnen dazu Ihre Aufgabenliste und klicken den Vorgang, um ihn weiter zu bearbeiten, in der persönlichen Aufgabenliste oben doppelt. Damit wird der nächste Arbeitsschritt gestartet.

OfficeTalk/MSP für: Schmack Herbert

Vorgänge Bearbeiten Ansicht Hilfe

Start am	Vorgang	nächster A...
12. Februar 2007, 14:57	Akquisition - Versicherung	Beratung - Gespräch
9. Oktober 2007, 19:00	Lebensversicherung Meyer, Specks	Beratung - Gespräch
10. August 2008, 15:16	LV Huber Kaul (Akquisition - Versich	Buchen - Versicherung

Stellen Sie Schmack Herbert

- Beschreibung
- Abwesenheiten
- Sichtbereich
- Autorisierung
- Rechte
- Stellvertreter
- Skripts
- Ressourcen
- Vorgangsvorlagen
- Gemeinsame Vorgangsvorlage

Ad-hoc

- Akquisition - Versiche
- Angebot - Verfolgung
- Auskunft - Kontakt
- Histoire - Drucken
- Kunde - Bestellung
- Mail - Send

Das ist der Beispielsvorgang für die Akquise einer Versicherung durch den Makler. Hier wird der Interessent beraten, der Vertrag vorbereitet, mit der

Ausführen... Übernehmen Beenden... Hilfe...

Auswahl: alle

Aufgabenliste mit Beratungstermin

Da der Arbeitsschritt mehrere Aktionen zulässt, erhalten Sie den Dialog **Arbeitsschritt 'Beratung - Gespräch' bearbeiten**.

Arbeitsschritt 'Beratung - Gespräch' bearbeiten

Auszuführende Aktionen

- Beratung - Gespräch
- Erfassen - Bedarf

Ausführen...

Details >>

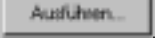
Hilfe...

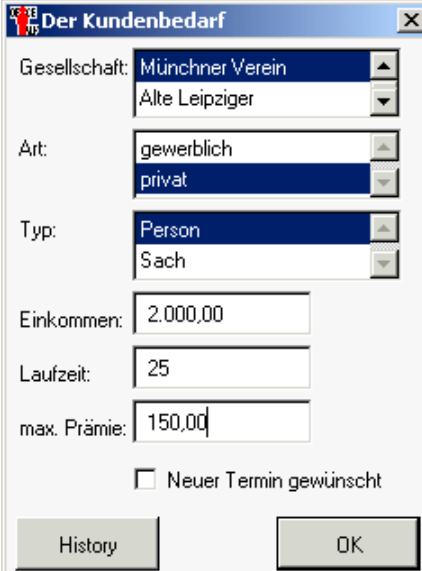
Abschließen

Arbeitsschritt Beratung - Gespräch bearbeiten

Sie müssen die Aktion **Erfassen - Bedarf** durchführen, weil sie ein Ausrufezeichen im Namen enthält. Die Aktion **Beratung - Gespräch**, mit der Sie das Beratungsgespräch qualifizieren, ist optional.




Markieren Sie die Aktion **Erfassen - Bedarf** und drücken Sie die Schaltfläche . Dadurch wird die Aktion gestartet. Sie erhalten den Dialog **Der Kundenbedarf** zur Erfassung des Bedarfs des zukünftigen Kunden.

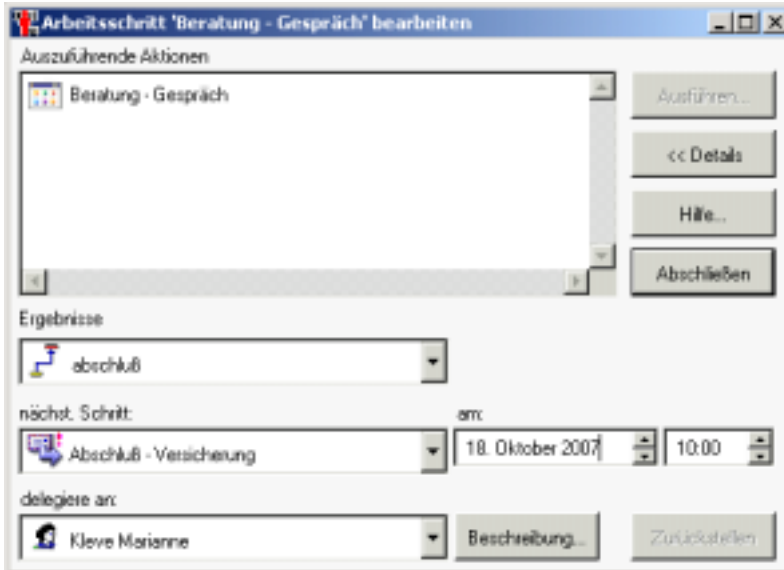


Bedarf des Interessenten




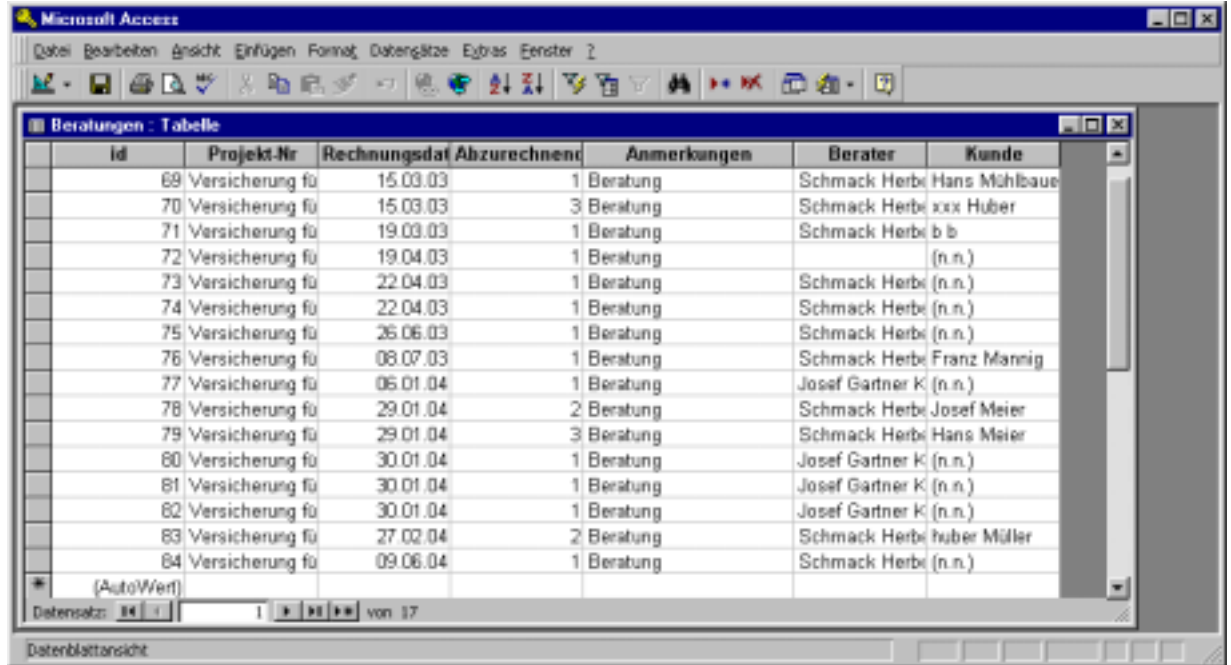
Füllen Sie den Dialog wie gezeigt aus und schließen Sie ihn mit der Schaltfläche .

Wenn Sie mit der Schaltfläche  die Details aufklappen, sehen Sie daß der nächste Arbeitsschritt von Frau **Kleve Marianne** ausgeführt wird. Wenn Sie im Dialog **Kundenbedarf** die Option **Neuer Termin gewünscht** gewählt haben, sehen Sie darin als nächsten Arbeitsschritt **Termin – Vereinbarung** und nach dem Bestätigen des Dialoges erscheint wieder der Dialog zum Festlegen des Beratungstermins.




Arbeitsschritt wird delegiert

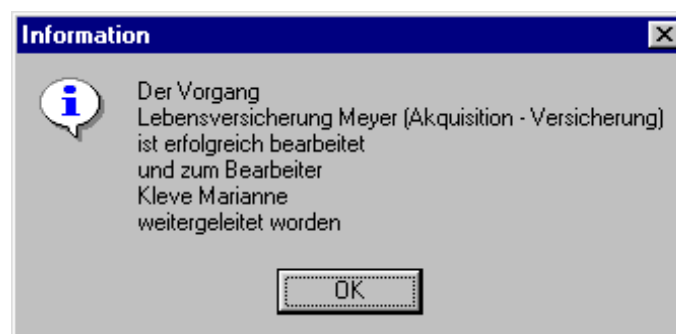
Wählen Sie die Aktion **Beratung - Gespräch** und dann die Schaltfläche . Die Ausführung der Aktion qualifiziert das Beratungsgespräch mit entsprechenden Ergebnissen. Das Resultat wird in der Access-Datenbank **Projekte.mdb** im Verzeichnis **Vorlagen** gespeichert und ist für nachfolgende Auswertungen mit Microsoft-Access verfügbar.



id	Projekt-Nr	Rechnungsdat	Abzurechnend	Anmerkungen	Berater	Kunde
69	Versicherung fü	15.03.03	1	Beratung	Schmack Herbi	Hans Mühlbauer
70	Versicherung fü	15.03.03	3	Beratung	Schmack Herbi	xxx Huber
71	Versicherung fü	19.03.03	1	Beratung	Schmack Herbi	b b
72	Versicherung fü	19.04.03	1	Beratung		(n.n.)
73	Versicherung fü	22.04.03	1	Beratung	Schmack Herbi	(n.n.)
74	Versicherung fü	22.04.03	1	Beratung	Schmack Herbi	(n.n.)
75	Versicherung fü	26.06.03	1	Beratung	Schmack Herbi	(n.n.)
76	Versicherung fü	08.07.03	1	Beratung	Schmack Herbi	Franz Mannig
77	Versicherung fü	06.01.04	1	Beratung	Josef Gartner K	(n.n.)
78	Versicherung fü	29.01.04	2	Beratung	Schmack Herbi	Josef Meier
79	Versicherung fü	29.01.04	3	Beratung	Schmack Herbi	Hans Meier
80	Versicherung fü	30.01.04	1	Beratung	Josef Gartner K	(n.n.)
81	Versicherung fü	30.01.04	1	Beratung	Josef Gartner K	(n.n.)
82	Versicherung fü	30.01.04	1	Beratung	Josef Gartner K	(n.n.)
83	Versicherung fü	27.02.04	2	Beratung	Schmack Herbi	huber Müller
84	Versicherung fü	09.06.04	1	Beratung	Schmack Herbi	(n.n.)

Beratungsergebnisse in Access

Schließen Sie den Arbeitsschritt mit der Schaltfläche  ab. Der Vorgang verschwindet aus Ihrer Aufgabenliste und wandert für die Bearbeitung des nächsten Arbeitsschrittes zur Frau Kleve. Die Weiterleitung wird Ihnen mit der Meldung



quittiert. Ihre Aufgabenliste ist anschließend wieder leer.

Frau Kleve bearbeitet den Vorgang weiter

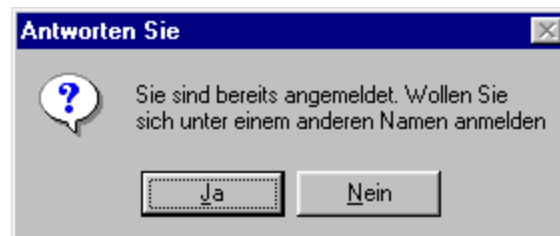
Da Sie die gesamte Maklerfirma simulieren, melden Sie sich nun als Frau Kleve an. Frau Kleve hat, da sie nur bereits gestarteten Vorgänge bearbeitet, das Aussehen ihre Aufgabenliste umgestaltet. Sie hat im Menü **Ansicht** die Einträge **Vorgangsvorlagen**, **Beschreibung** und **Übernahmeliste** abgewählt.



Damit hat sie die rechten beiden Listfelder (Vorgangsvorlagen und Beschreibung) sowie die untere Übernahmeliste ausgeblendet.



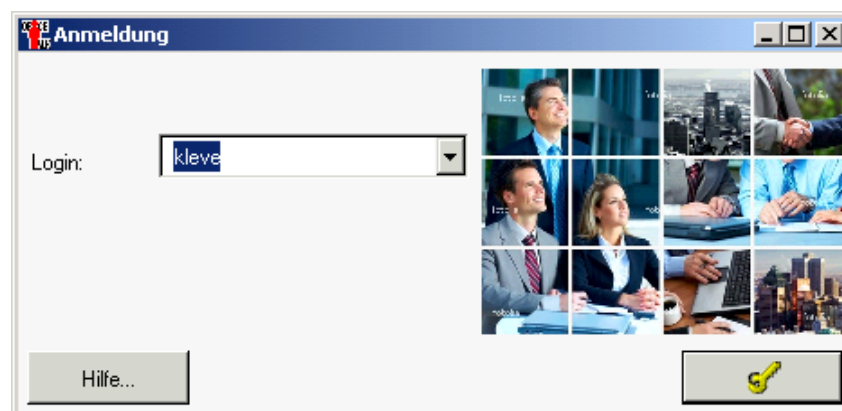
Schließen Sie die Aufgabenliste und wählen Sie die Schaltfläche . Sie werden darauf aufmerksam gemacht, daß Sie noch angemeldet sind.



Beantworten Sie die Meldung mit **Ja**, und sie erhalten den Anmeldedialog.

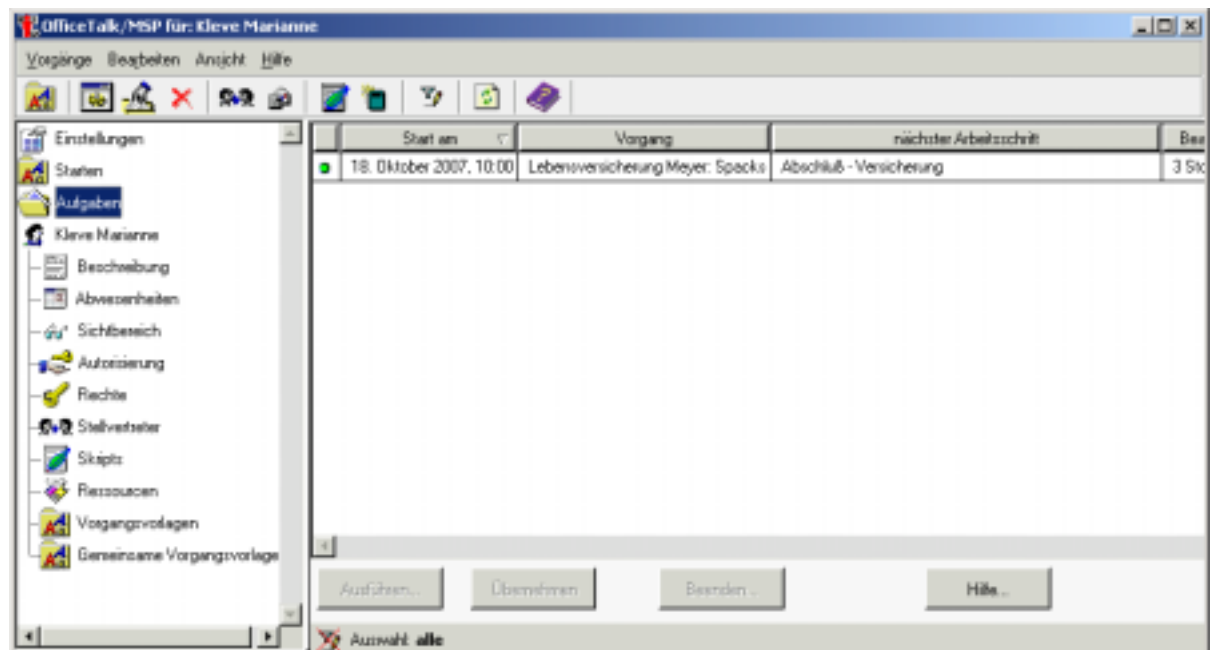


Füllen Sie ihn wie gezeigt aus.



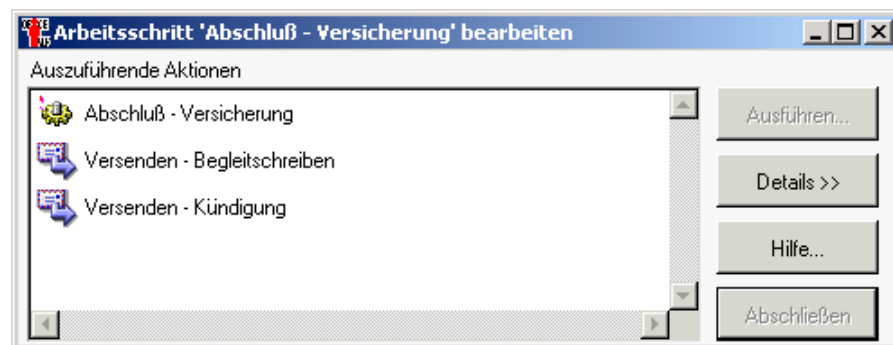
Frau Kleve meldet sich an

- ☞ Quittieren Sie den Dialog mit der Schaltfläche  und Sie erhalten Frau Kleve's Aufgabenliste mit dem Vorgang **Lebensversicherung Meyer**.



Frau Kleve's Aufgabenliste

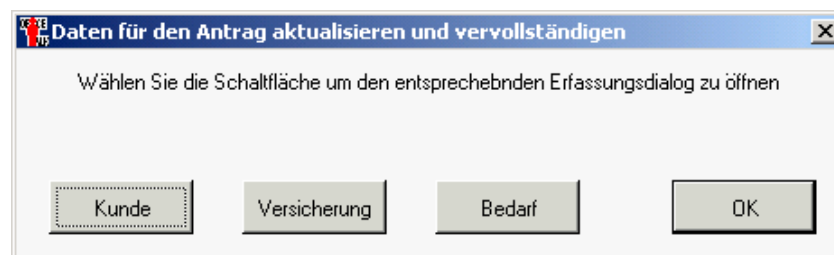
- ☞ Durch Doppelklick auf den Vorgang in der persönlichen Aufgabenliste wird der nächste Arbeitsschritt gestartet und Sie erhalten den Dialog **Arbeitsschritt 'Abschluß - Versicherung' bearbeiten**, weil dieser Arbeitsschritt mehrere Aktionen ermöglicht.



Arbeitsschritt Abschluß - Versicherung

Die erste Aktion darin ist vorgeschrieben. Die weiteren Aktionen sind optional.

- ☞ Klicken Sie die erste Aktion doppelt und Sie erhalten dann den Auswahldialog



Mit den einzelnen Schaltflächen kann Frau Kleve den Versicherungsantrag vervollständigen.

- ☞ Die Schaltfläche **Kunde** öffnet den Dialog zur Komplettierung der Informationen für den Versicherungsnehmer.



Füllen Sie den Dialog, wie gezeigt, aus und Bestätigen Sie ihn mit der Schaltfläche

OK

Kundendaten komplettieren



Die Schaltfläche **Versicherung** öffnet den Dialog zur Komplettierung der Informationen für die Versicherung.



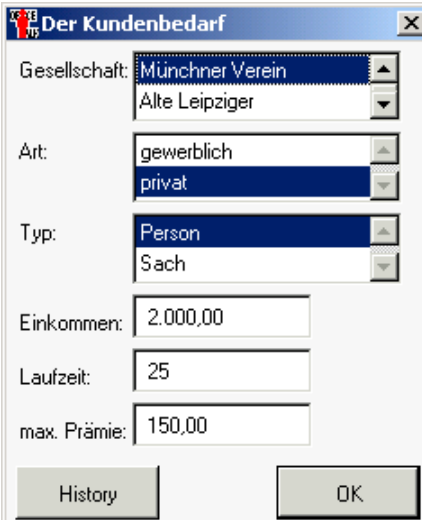
Füllen Sie den Dialog, wie gezeigt, aus und Bestätigen Sie ihn mit der Schaltfläche

OK

Versicherung beschreiben

- ☞ Die Schaltfläche **Bedarf** öffnet den Dialog zum Festlegen des Bedarfs des Versicherungsnehmers.

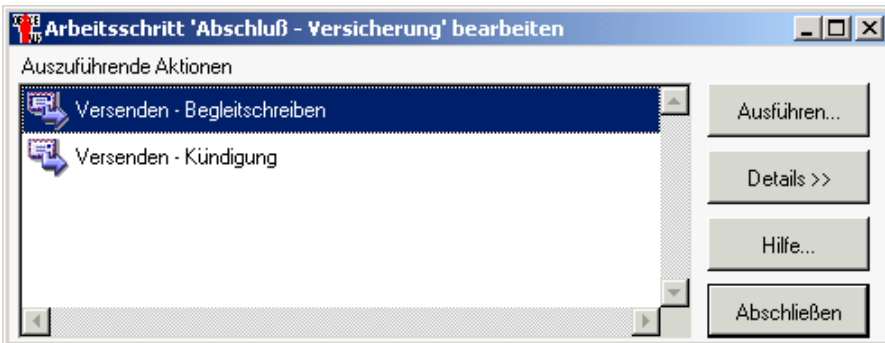
- ☞ Füllen Sie den Dialog, wie gezeigt, aus und Bestätigen Sie ihn mit der Schaltfläche .



Bedarf beschreiben

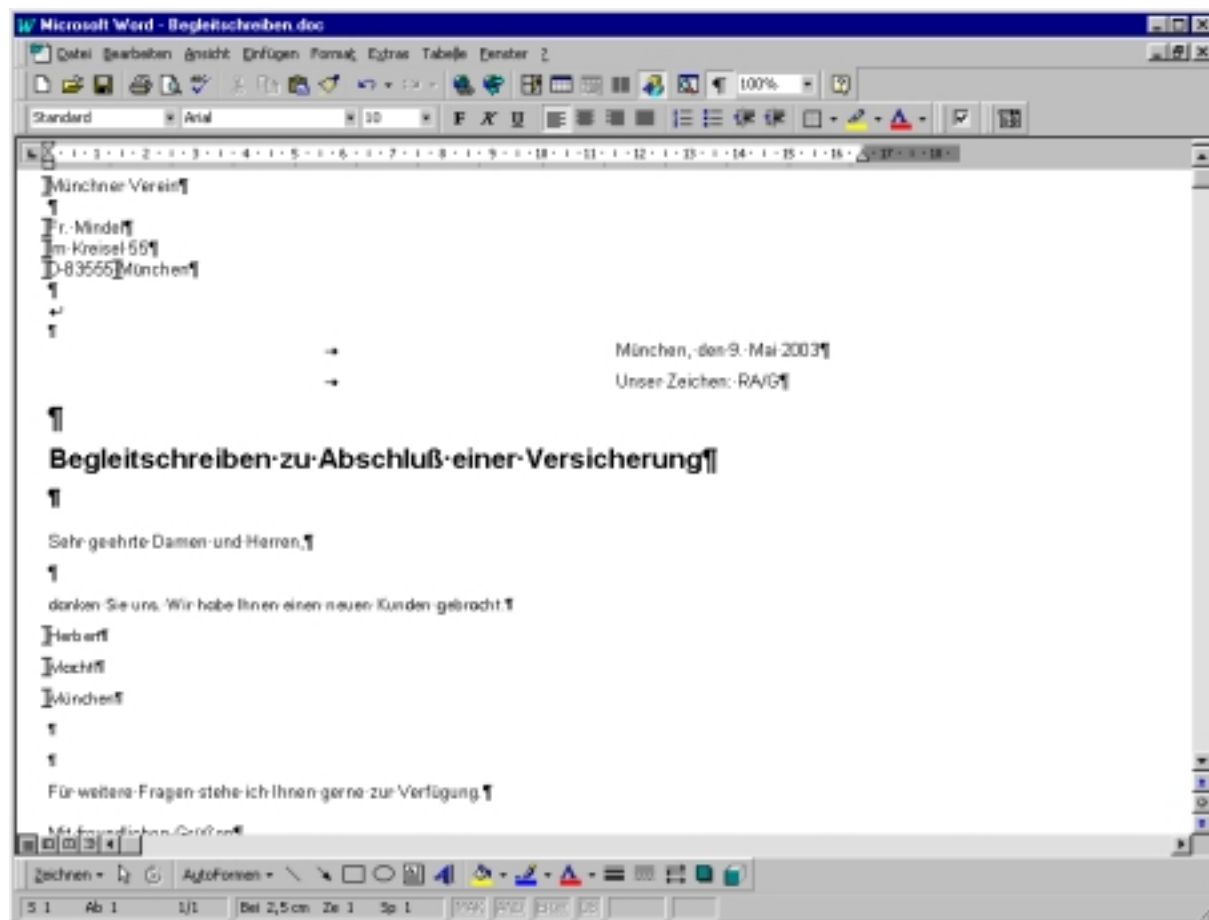
- Beenden Sie nun die Aktion mit der Schaltfläche  im Dialog **Arbeitsschritt 'Abschluss – Versicherung' bearbeiten**.

Als nächstes soll an die Versicherungsgesellschaft ein Begleitschreiben versandt werden. Dazu wird mit Microsoft Word eine von Frau Kleve vorbereiteter Brief automatisch ausgefüllt und gedruckt.



Aktion Versenden - Begleitschreiben

- ☞ Wählen Sie dazu die Aktion **Versenden – Begleitschreiben** durch Doppelklick. Dadurch wird Microsoft Word gestartet, der vorgefertigte Brief ausgefüllt und gedruckt.



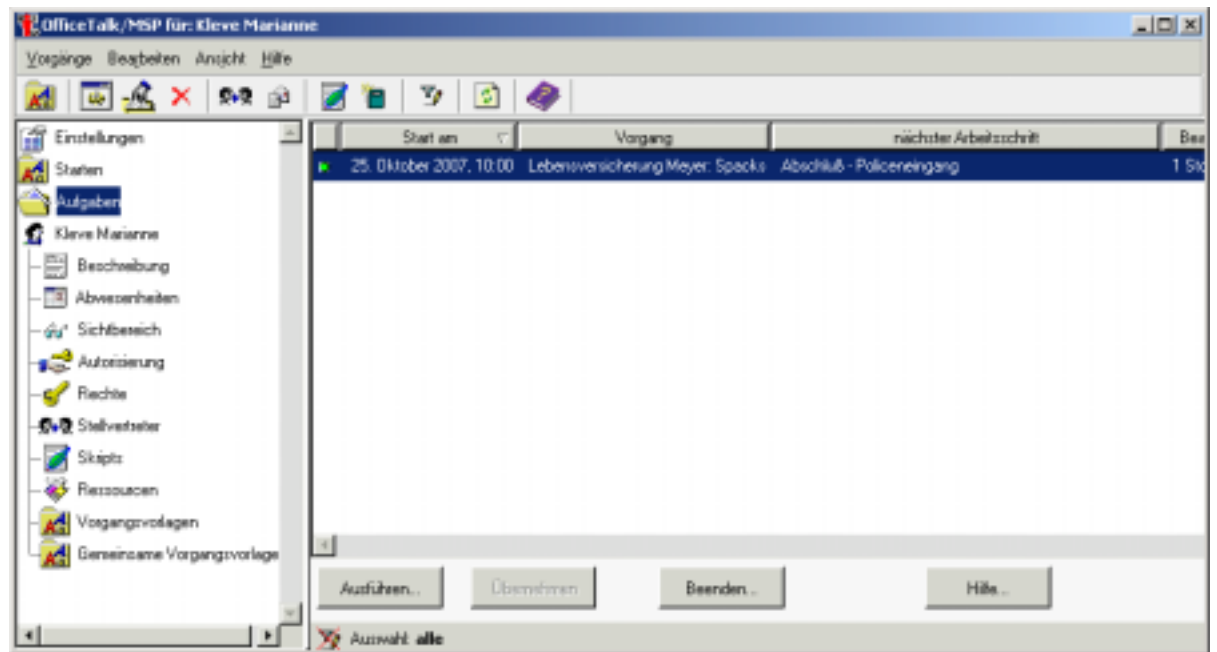
Microsoft Word mit ausgefülltem Brief

Sie erhalten noch die Meldung **Jetzt wird gedruckt**. Warten Sie den Ausdruck ab und bestätigen Sie dann erst die Meldung. Microsoft Word wird darauf hin automatisch wieder beendet.



Beenden Sie anschließend den Arbeitsschritt mit der Schaltfläche **Abbrechen** im Dialog **Arbeitsschritt 'Abschluss – Versicherung' bearbeiten**.

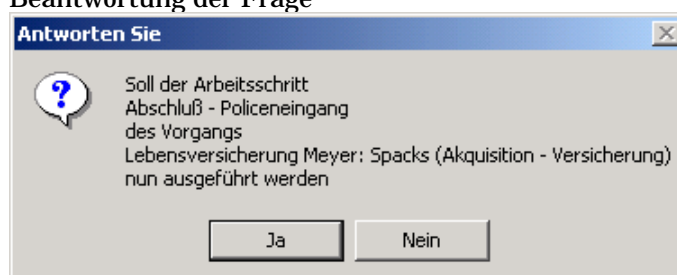
Frau Kleve wartet nun, bis Sie von der Versicherungsgesellschaft die ausgefertigte Polize erhält, und fährt dann in OfficeTalk fort.



Abschluß der Versicherungsakquise



Sie klickt den Vorgang in ihrer Aufgabenliste zur Bearbeitung doppelt und erhält nach Beantwortung der Frage



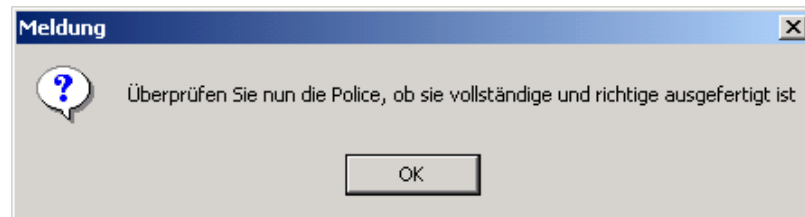
mit **Ja** den Dialog zur Bearbeitung des nächsten Arbeitsschrittes, der mehrere mögliche Aktionen enthält.



Abschluß - Polizeneingang



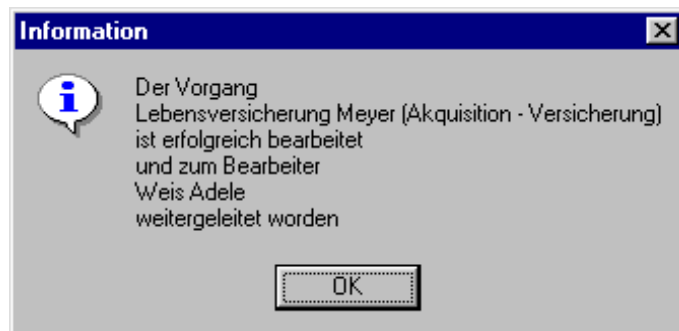
Klicken Sie die Aktion **Polize – prüfen** doppelt. Diese Aktion muß ausgeführt werden. Frau Kleve muß dabei die Polize visuell prüfen und mit der Beantwortung der Meldung



ihre Korrektheit quittieren. Anschließend soll die Police dem Kunden geschickt werden.

☞ Den Postversand quittiert sie durch Doppelklick auf die Aktion **Police – an Kunden**.

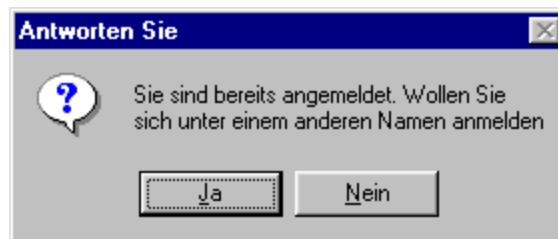
☞ Nun beendet Sie mit die Schaltfläche  den Arbeitsschritt und erhält die Meldung als Quittierung für die Weiterleitung des Vorgangs zu Frau Weis Adele.



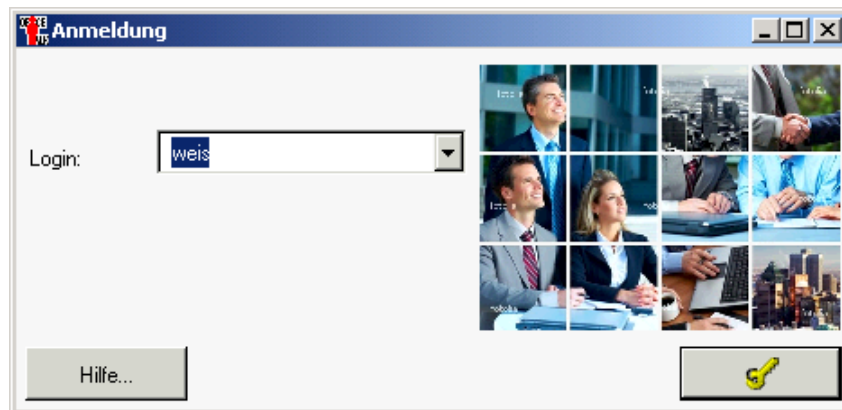
Frau Weis schließt den Vorgang ab

Frau Weis Adele führt noch die Abschlussarbeiten für den Versicherungsvertrag durch.


- ☞ Wählen Sie im linken Listfeld den Eintrag Kleve Marianne. Dadurch erhalten Sie die Toolbar zum Anmelden. Wählen Sie die Schaltfläche . Sie werden darauf aufmerksam gemacht, daß Sie noch angemeldet sind.

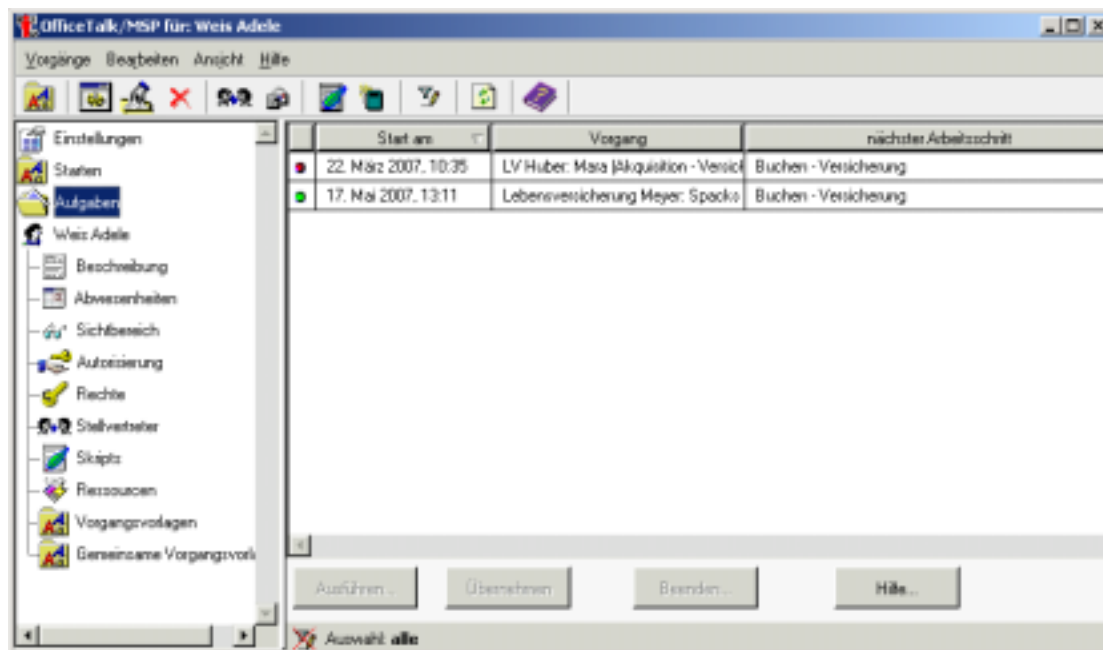


- ☞ Beantworten Sie die Meldung mit **Ja** und sie erhalten den Anmeldedialog.
- ☞ Füllen Sie ihn wie gezeigt aus.



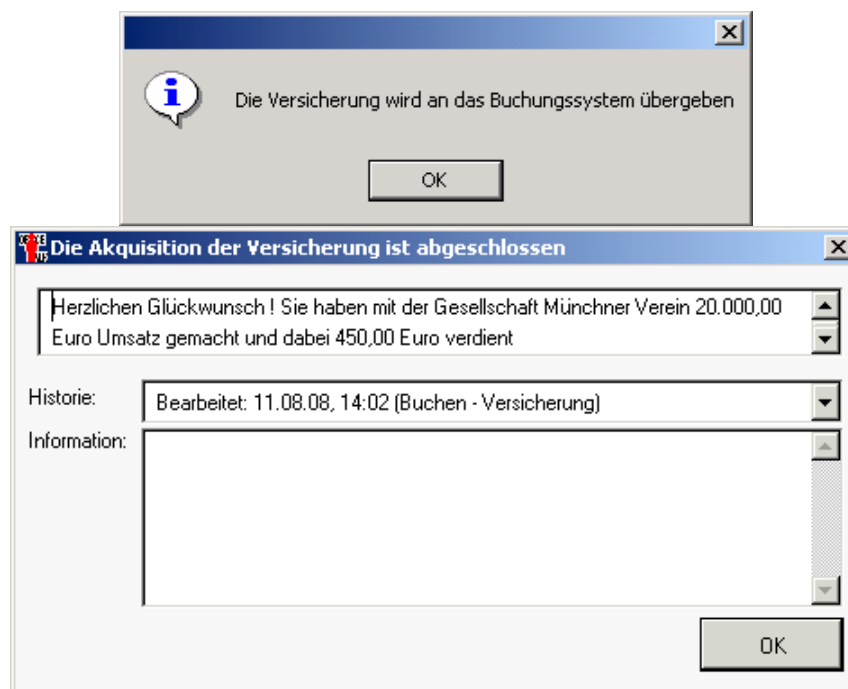
Frau Weis meldet sich an

- ☞ Quittieren Sie den Anmeldedialog mit der Schaltfläche  und Sie erhalten Frau Weis's Aufgabenliste mit dem Vorgang **Lebensversicherung Meyer**. Falls die Aufgabenliste nicht erscheint, wählen Sie im linken Listfeld den Eintrag **Aufgaben**.

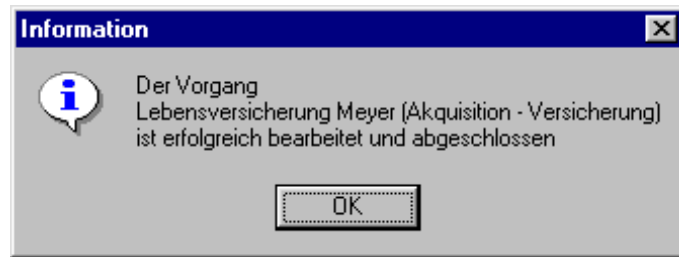


Persönliche Aufgabenliste Adele Weis

Frau Weis klickt den Vorgang doppelt und erhält die Meldung die anzeigt, dass die Versicherung an das Buchhaltungssystem der Makleragentur übergeben wurde und die Quittierung der Vorgangsbeendigung mit seiner Historie und einer netten Gratulation zum Geschäftserfolg.



Die nächste Meldung protokolliert, dass der Vorgang beendet ist und er aus der Aufgabenliste von Frau Weis entfernt wurde.



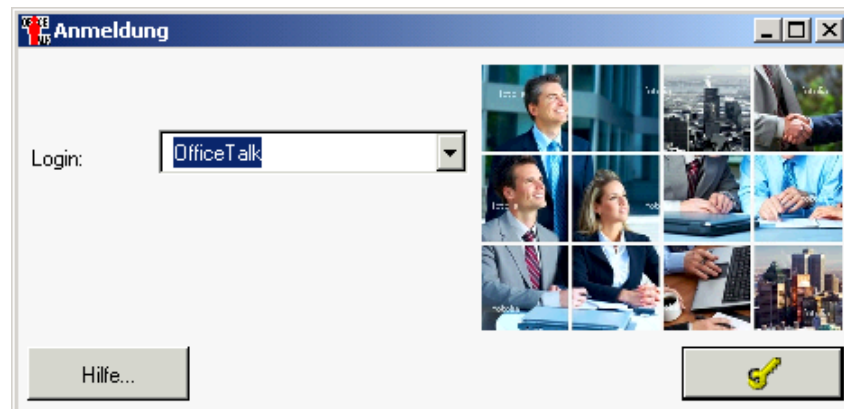
Resümee

Das war das Beispiel des Vorgangs **Akquisition - Versicherung**. Da die Möglichkeiten der Vorgangsbearbeitung in OfficeTalk vielfältig sind, Papier aber endlich ist, konnte Ihnen hier nur eine Variante der Vorgangsbearbeitung in begrenztem Umfang gezeigt werden. Die Themen **abweichende Weiterleitung, zeitliches Terminieren, abweichende Bearbeitungspfade, Einbeziehung von Personen übers Web, nebenläufige Vorgänge**, und viele weitere, können hier aufgrund des Umfangs nicht beschrieben werden. Lesen Sie dazu die Dokumentation zu OfficeTalk. Die Handbücher beschreiben alle Möglichkeiten, die Ihnen OfficeTalk bietet. Die elektronische Form der Handbücher finden Sie unter [Help\BPM.pdf](#), [Help\Workflow.pdf](#) und [Help\Scripting.pdf](#). Zum Öffnen ist der Acrobat-Reader erforderlich.


Störungsannahme und Behebung (Helpdesk Lösung)

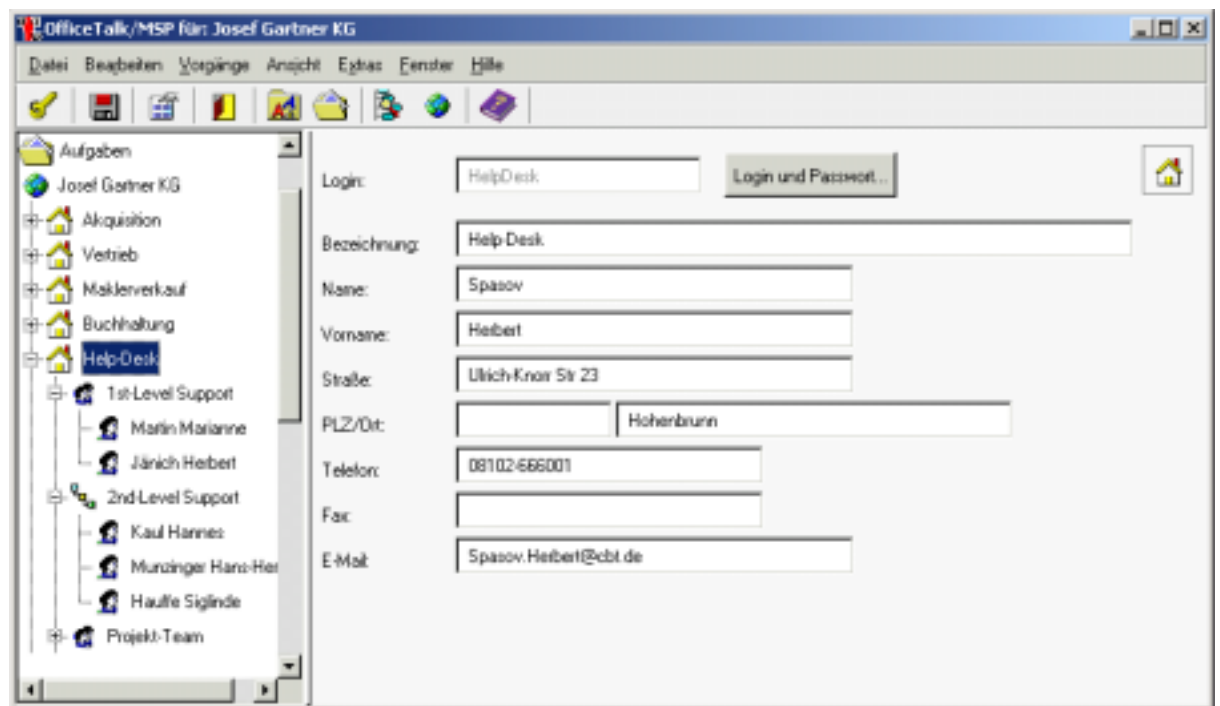
Die Vorgangsvorlage heißt **Störungen - Annahme** und beschreibt die Meldung einer Störung im Ist-Umfeld, die Entgegennahme und ihre Behebung. Die fiktive IT Firma, ihre Mitarbeiter und die Vorgangsvorlage finden Sie im Organigramm des Beispiels in der Abteilung **Help-Desk**.

Melden Sie sich als Unternehmensleiter (**OfficeTalk**) an.



Als Unternehmen anmelden

- Öffnen Sie die Abteilungen **Help-Desk** sowie **1st-Level Support** und **2nd-Level Support** durch Klick auf das -Zeichen vor dem Namen.



Organigramm für die Help-Desk Firma

- In der Abteilung **Help-Desk** befinden sich alle Mitarbeiter der fiktiven IT Firma.
- Im Büro **1st-Level Support** sind die Mitarbeiter des 1st-Level Supports beheimatet. Sie nehmen die Störungen auf, verteilen sie an die zuständigen Techniker und protokollieren die Entstörung. Frau **Martin Marianne** wird im Beispiel eine Störung entgegennehmen.

- Im Team **2nd-Level Support** finden Sie die Techniker, die für die Störungsbehebung zuständig sind. Herr **Kaul Hannes** wird in unserem Beispiel eine Störung beheben.

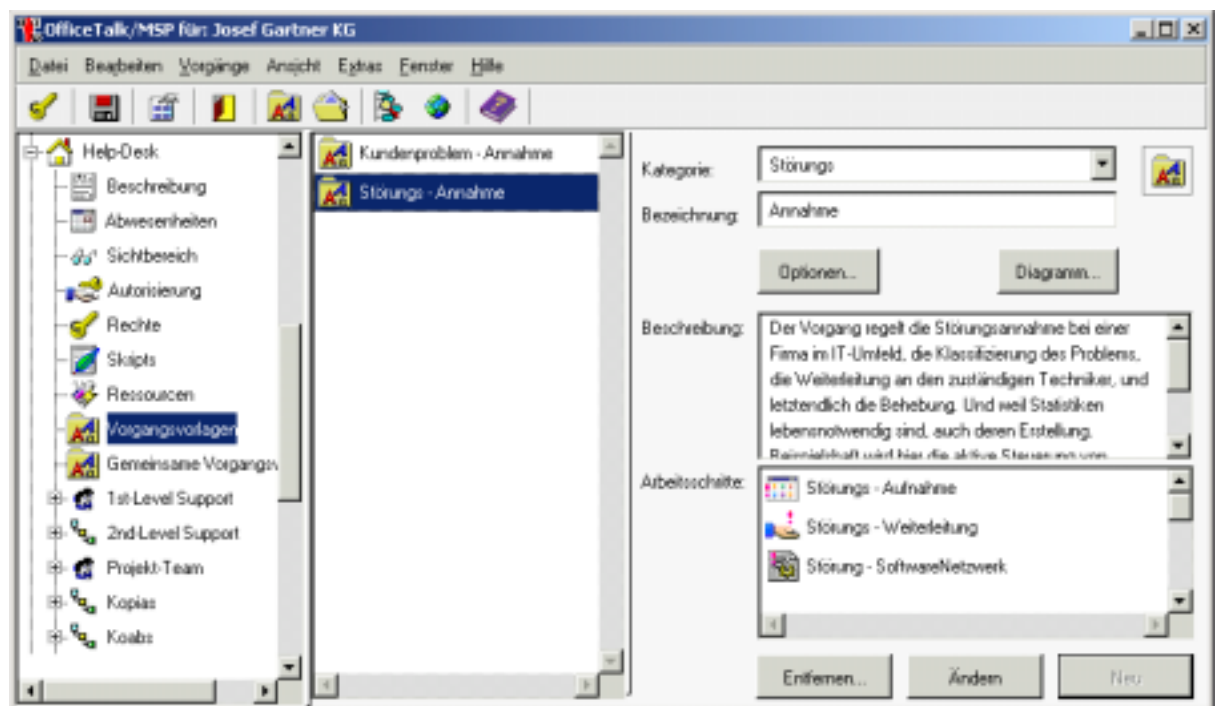
Die übrigen Abteilungen sind für das Beispiel nicht erforderlich.



Die Vorgangsvorlage finden Sie in der Abteilung **Help-Desk**. Wählen Sie dazu den Eintrag **Vorgangsvorlagen** in der Abteilung **Help-Desk**. Falls Sie den Eintrag **Vorgangsvorlagen** nicht sehen, wählen Sie im Hauptdialog den Menüeintrag **Bearbeiterinhalte**



Dadurch werden im linken Listfeld die Inhalte der Bearbeiter gezeigt.

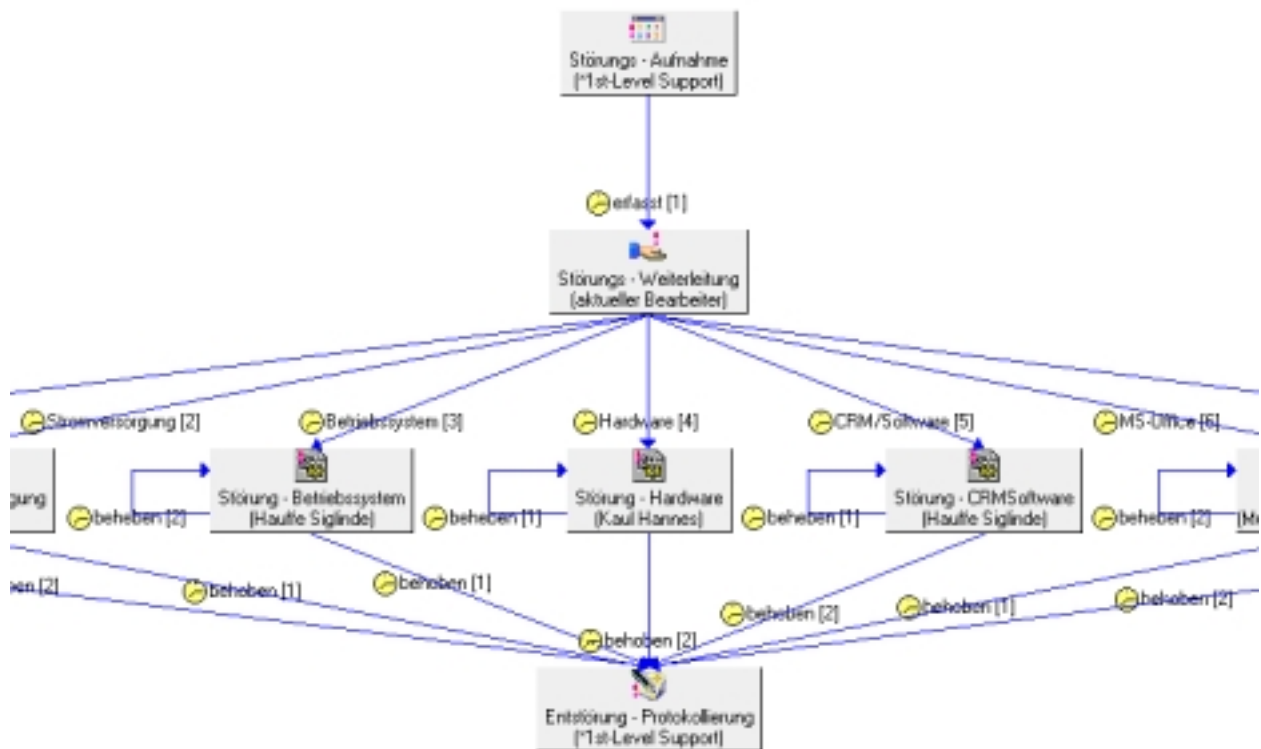


Abteilung Help-Desk



Sie sehen die Vorgangsvorlagen der Abteilung, hier unser Beispiel **Störungen - Annahme**

Die Vorgangsvorlage können Sie durch Doppelklick darauf oder mit der Schaltfläche **Diagramm...** öffnen. Sie sehen hier nur einen Ausschnitt.



Vorgangsvorlage Störungen - Annahme


Soweit nun unser Erkundungsgang durch die fiktive IT Firma. Im nächsten Kapitel wird beschrieben, wie aus der Vorgangsvorlage ein aktiver Vorgang wird. In der Firma wird eine Störung im IT-Umfeld behoben.

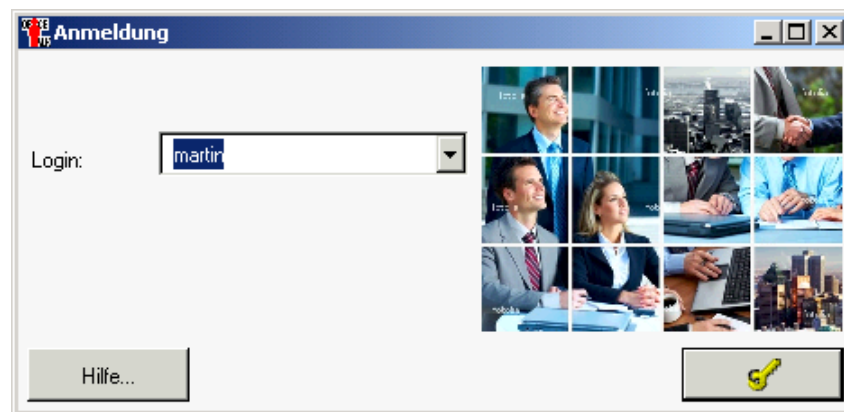
Störungen - Annahme ausführen

In diesem Kapitel wird anhand eines konkreten Beispiels gezeigt, wie der Vorgang ausgeführt wird. Das Beispiel zeigt eine Variante der Vorgangsbearbeitung. In der Realität haben sie vielfältige Möglichkeiten der Bearbeitung, die hier nicht alle aufgezeigt werden können.



Hinweis: Frau Martin hat in den **Einstellungen** der **Aufgaben** die Aufgabenliste als Browser gewählt.

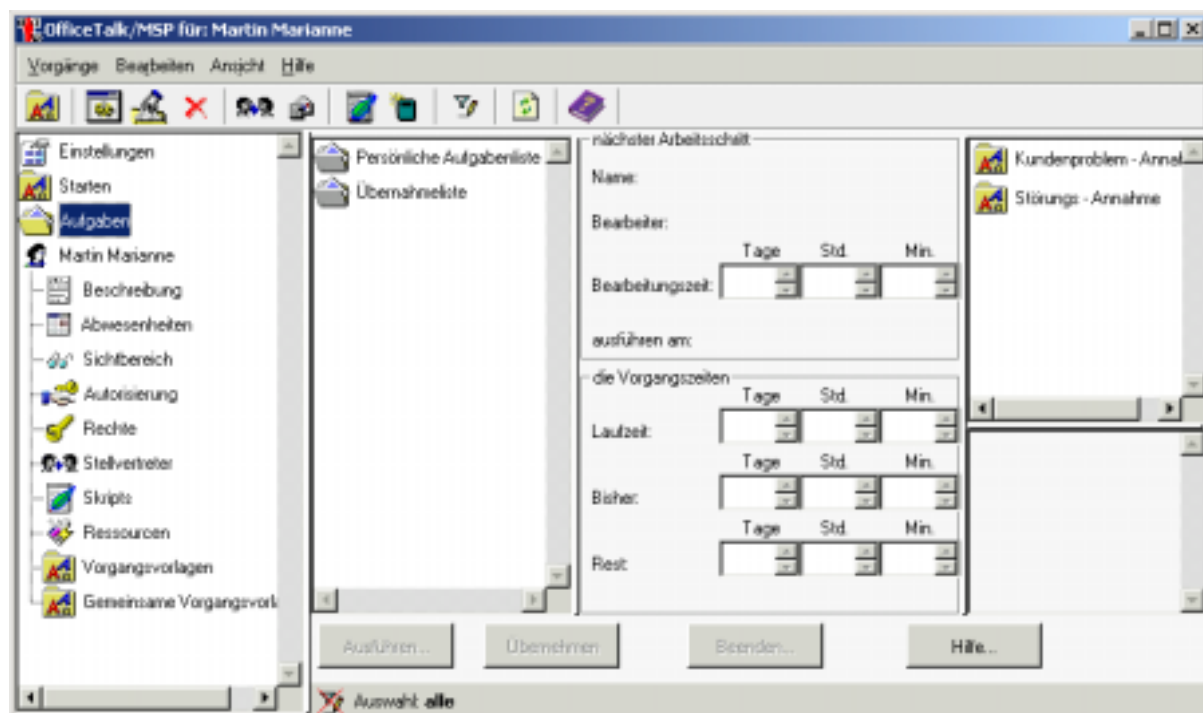
Martin Marianne startet den Vorgang

-  Starten Sie OfficeTalk
-  Melden Sie sich im Anmeldedialog mit dem Loginnamen **martin** als die 1st-Level Supportmitarbeiterin Marianne Martin an.



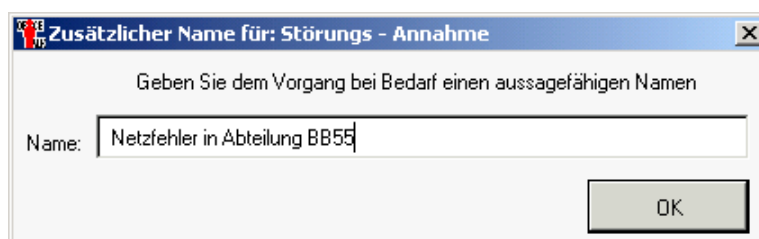
Anmeldung Martin Marianne

-  Quittieren Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche  und Sie erhalten Frau Martin's Aufgabenliste. Falls sich die Aufgabenliste nicht von selbst öffnet, wählen Sie im linken Listfeld den Eintrag **Aufgaben**.



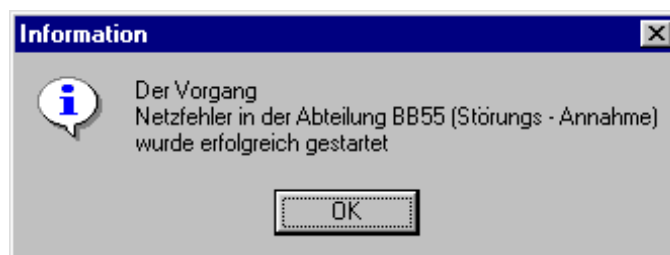
Aufgabenliste der Frau Martin

- ☞ Klicken Sie die Vorgangsvorlage **Störungen - Annahme** im rechten Listfeld doppelt. Sie erhalten den Dialog **Zusätzlicher Vorgangsname**

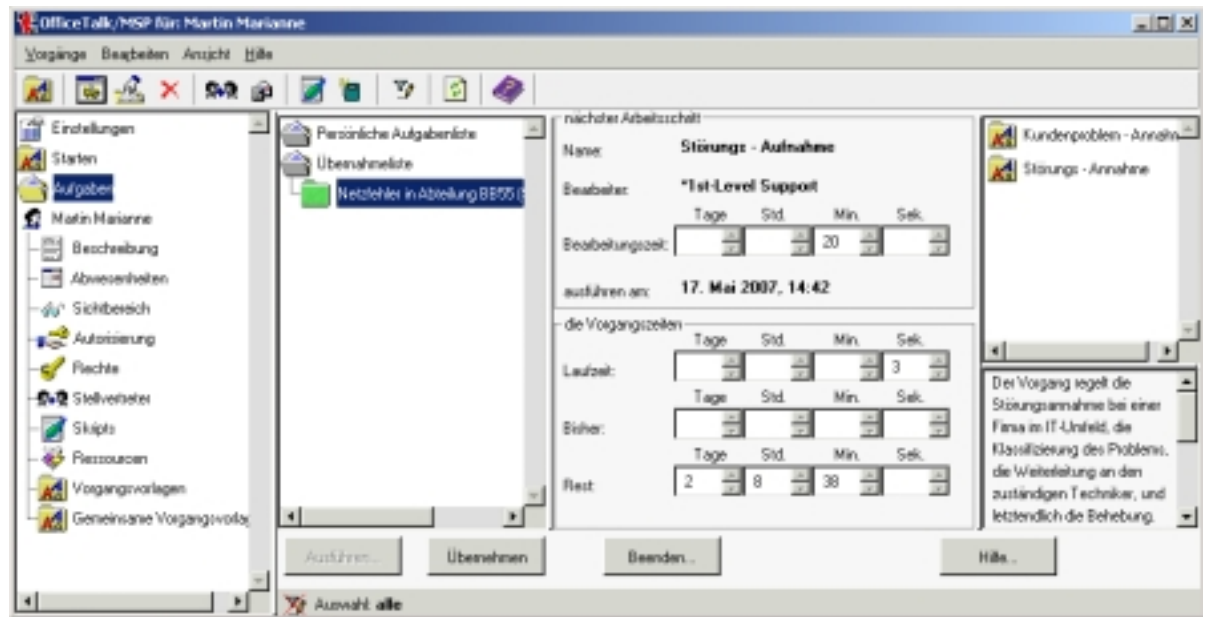


Zusätzlicher Vorgangsname

- ☞ Tippen Sie in das Textfeld **Name:** Netzfehler in der Abteilung BB55 ein, und sie erhalten die Bestätigungsmeldung für den neu gestarteten Vorgang.

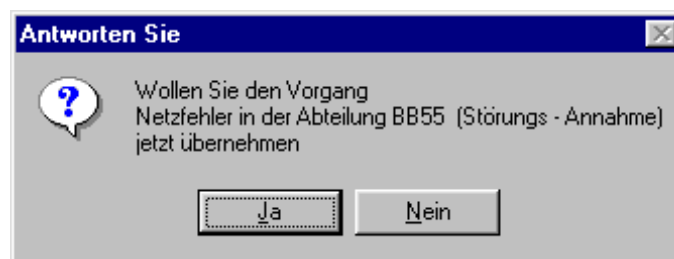


Der neu gestartete Vorgang wird in der Übernahmeliste, die Aufgabenliste der Abteilung 1st-Level Support, eingereiht.

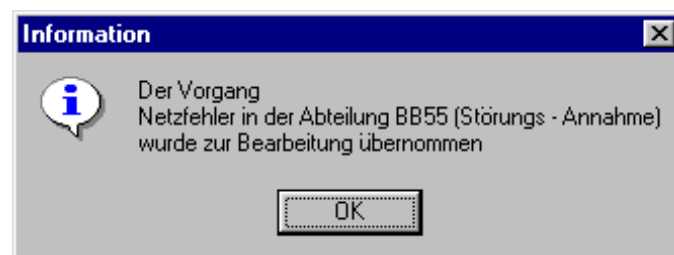


Gestarteter Vorgang in der Übernahmelisten

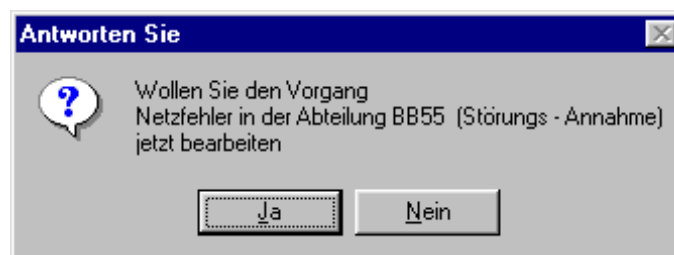
Daraus kann er zur weiteren Bearbeitung von allen Mitarbeitern, die darauf Zugriff haben, übernommen werden. Mit der nächsten Meldung werden Sie gefragt



☞ Antworten Sie mit **Ja** und die Übernahme wird mit der nächsten Meldung quittiert.




Mit der nächsten Meldung werden Sie gefragt



☞ Antworten Sie mit **Ja** damit die Bearbeitung des gestarteten Vorgangs sofort beginnt.

Hinweis: Ab hier beginnen nun die Meldungen und Dialoge des konfigurierten Vorgangs. Was hier erscheint und wie es erscheint, liegt vollständig in Ihren Händen.

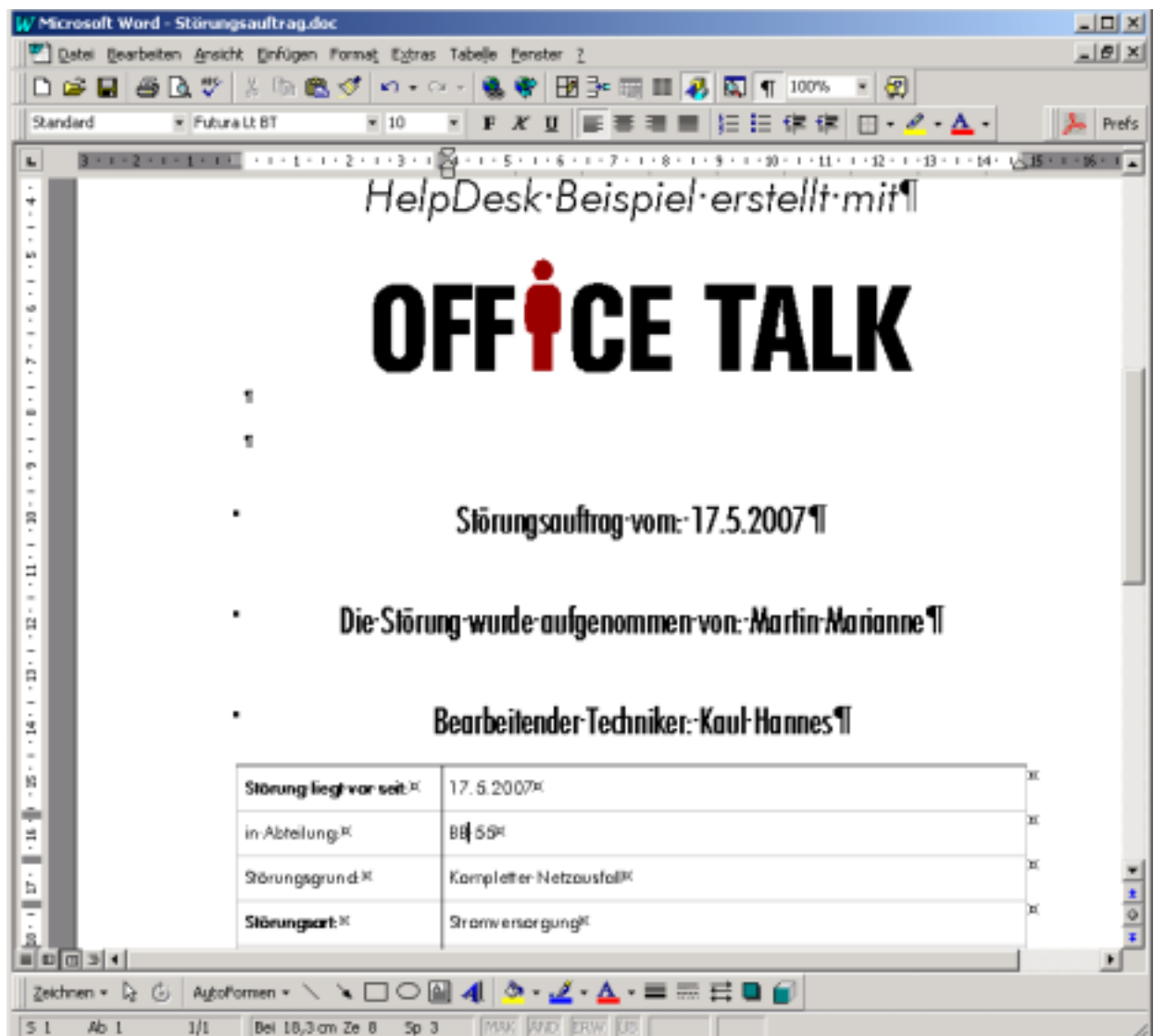
Störungsannahme

-  Füllen Sie den Störungsannahmedialog wie gezeigt aus. Als nächstes erhalten Sie den Dialog zur Bestimmung der Störungsart.

Störungsart qualifizieren

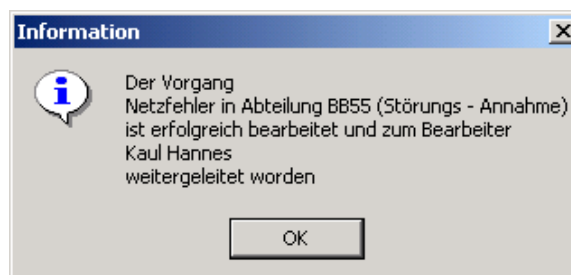
-  Markieren Sie in der Liste darin wie gezeigt.

Anschließend wird automatisch der Störungsauftrag erstellt und gedruckt. Dies wird ebenfalls, wie im vorangegangenen Beispiel, mit Microsoft Word gemacht. Das Format und der Inhalt des Auftrags ist frei definierbar.




Microsoft Word mit Störungsauftrag

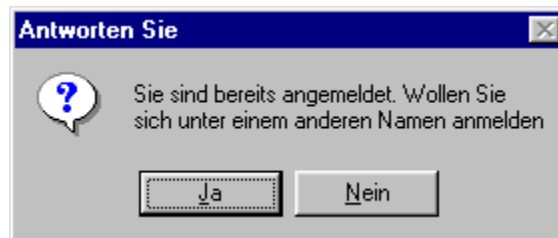
Anschließend wird der Vorgang automatisch an Kaul Johannes weitergeleitet, da er für Stromversorgungsprobleme zuständig ist. Mit der Meldung





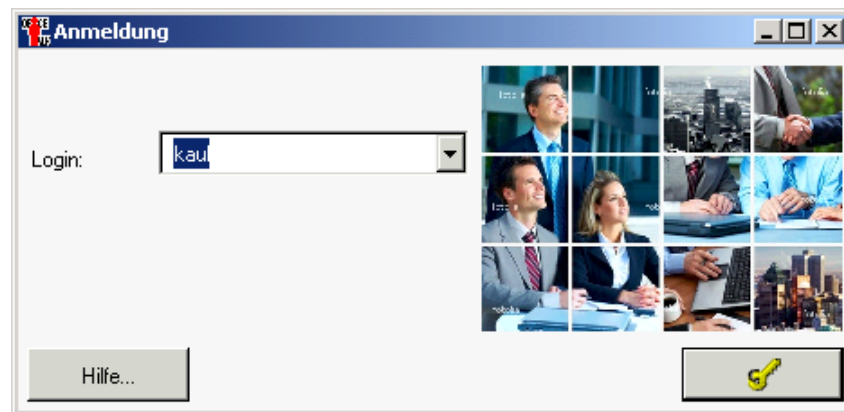
werden Sie davon informiert. Welcher Techniker für welche Störungen zuständig ist, wird in der Vorgangsvorlage bestimmt. Die Aufgabenliste von Frau Martin Marianne ist damit wieder leer.

Herr Kaul bearbeitet die Störung

Da Sie die gesamte IT-Firma simulieren, melden Sie sich nun als Herr Kaul an. Schließen Sie die Aufgabenliste und wählen Sie die Schaltfläche . Sie werden darauf aufmerksam gemacht, daß Sie noch angemeldet sind.

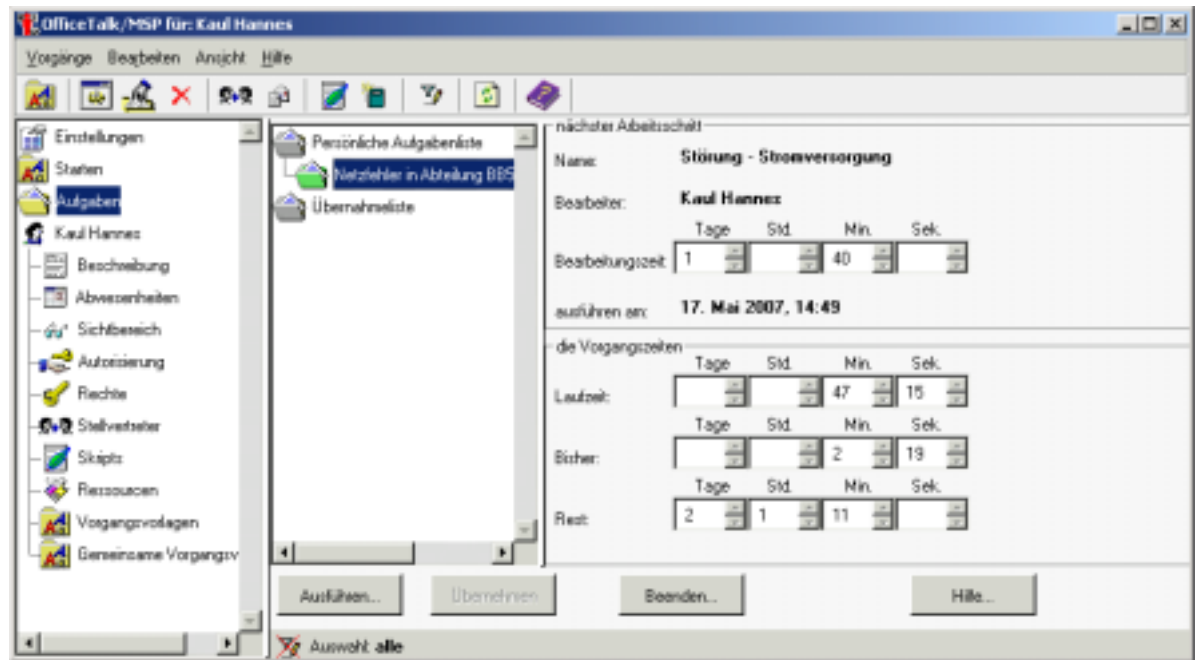


-  Beantworten Sie die Meldung mit **Ja** und sie erhalten den Anmeldedialog.
-  Füllen Sie ihn wie gezeigt aus.



Herr Kaul meldet sich an

-  Quittieren Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche  und Sie erhalten Herrn Kauls's Aufgabenliste mit dem Vorgang **Netzausfall in der Abteilung BB55**.



Herr Kaul's Aufgabenliste

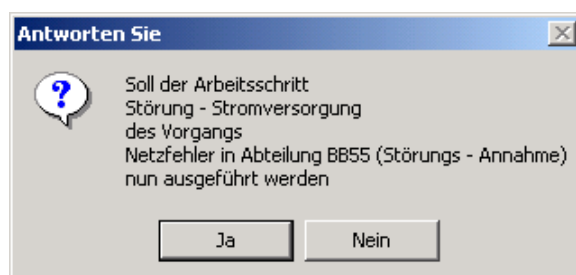
Herr Kaul hat, da er nur bereits gestartete Vorgänge bearbeitet, das Aussehen ihre Aufgabenliste umgestaltet. Er hat im dem Menü **Ansicht** die Einträge **Vorgangsvorlagen** und **Beschreibung** abgewählt.



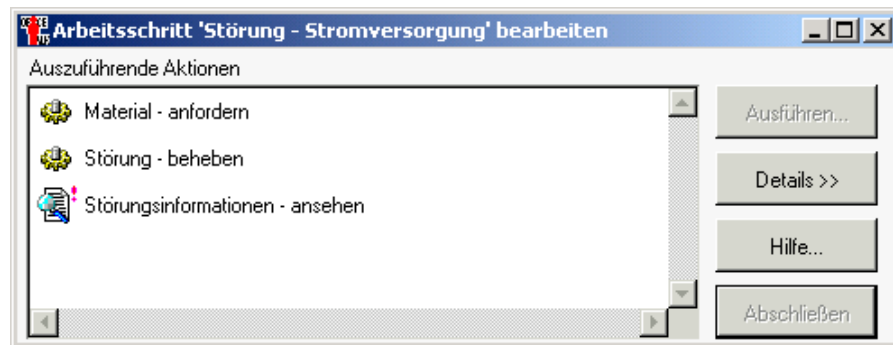
Damit hat er die rechten beiden Listfelder (Vorgangsvorlagen und Beschreibung) ausgeblendet.



Durch Doppelklick auf den Vorgang in der persönlichen Aufgabenliste wird der nächste Arbeitsschritt bearbeitet. Dies wird durch die Meldung



betätigt. Anschließend erhalten Sie den Dialog **Arbeitsschritt 'Störung – Stromversorgung' bearbeiten**, weil der Arbeitsschritt neben einer erforderlichen auch mehrere optionale Aktionen bietet.



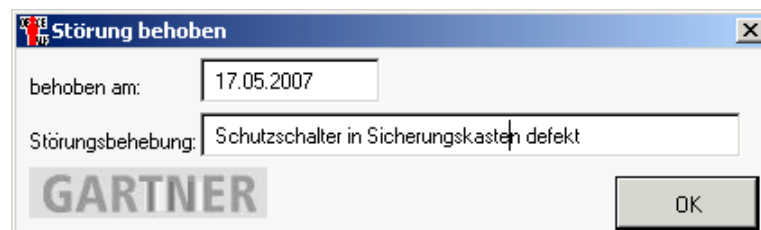
Arbeitsschritt Störung - Stromversorgung

- ☞ Die Aktion **Störungsinformationen - ansehen** zeigt dem Techniker durch Doppelklick die Informationen zur Störung im Dialog **Entstörung**.



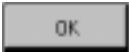
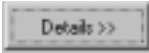
Störungsinformationen

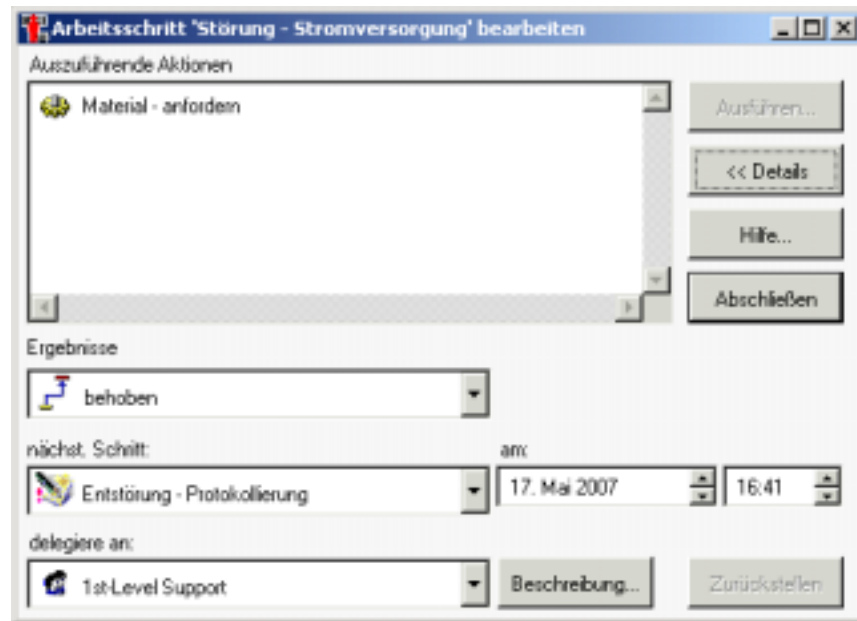
- ☞ Wenn Herr Kaul die Störung behoben hat, klickt er die Aktion **Störung - beheben** doppelt, und erhält den Dialog **Störung behoben**



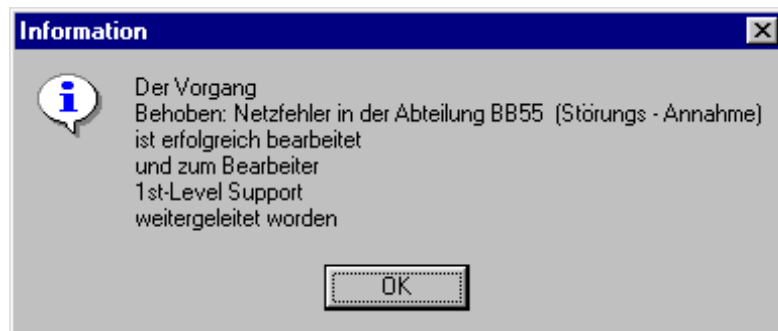
Störungsbehebung

- ☞ Hier protokolliert er die Störungsbehebung. Ähnlich dem Beispiel zuvor wird später eine Microsoft-Access Datenbank mit den Störungs- und Entstörungsdaten gefüttert.

- ☞ Wenn er den Dialog **Arbeitsschritt 'Störung – Stromversorgung' bearbeiten** mit der Schaltfläche  quittiert, wird die Störung wieder an den **1st-Level Support** zurückgegeben. Diese Tatsache können Sie am Feld **delegiere an:** im Dialog **Arbeitsschritt 'Störung – Stromversorgung' bearbeiten** erkennen, wenn Sie die Details mit der Schaltfläche  öffnen.




- ☞ Mit der Schaltfläche  schließt Herr Kaul die Störung ab und erhält die Meldung

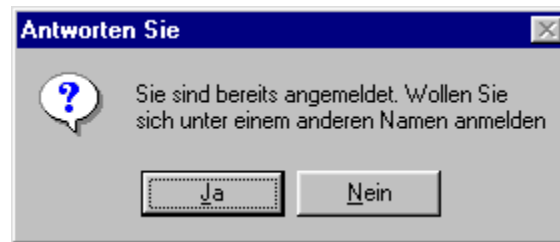


als Quittung, dass der **1st-Level Support** den Vorgang wieder erhalten hat.

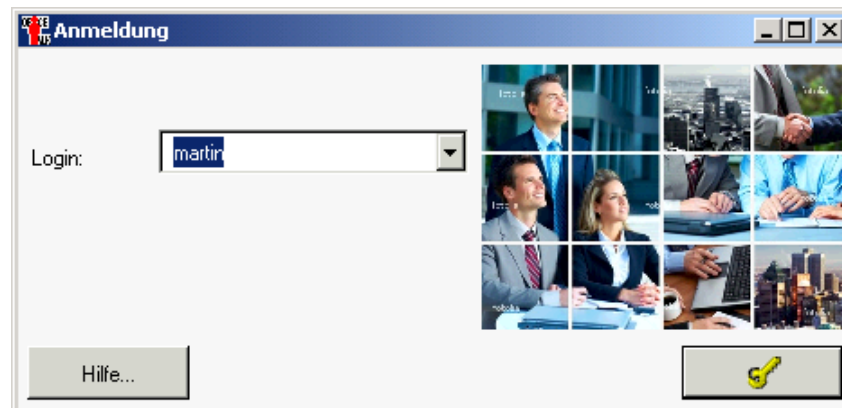
Frau Martin beendet den Vorgang

Frau Martin Marianne protokolliert die Störung und Entstörung zum Abschluss. Dabei werden die Informationen darüber in der Access Datenbank **HelpDesk.mdb** im Verzeichnis **Vorlagen** gespeichert. Somit stehen Sie für spätere Auswertungen und Statistiken in vielfältiger Art zur Verfügung.

- ☞ Wählen Sie im linken Listfeld den Bearbeiter Kaul Hannes. Dadurch erhalten Sie die Toolbar mit der Schaltfläche für die Anmeldung. Wählen Sie die Schaltfläche . Sie werden darauf aufmerksam gemacht, daß Sie noch angemeldet sind.

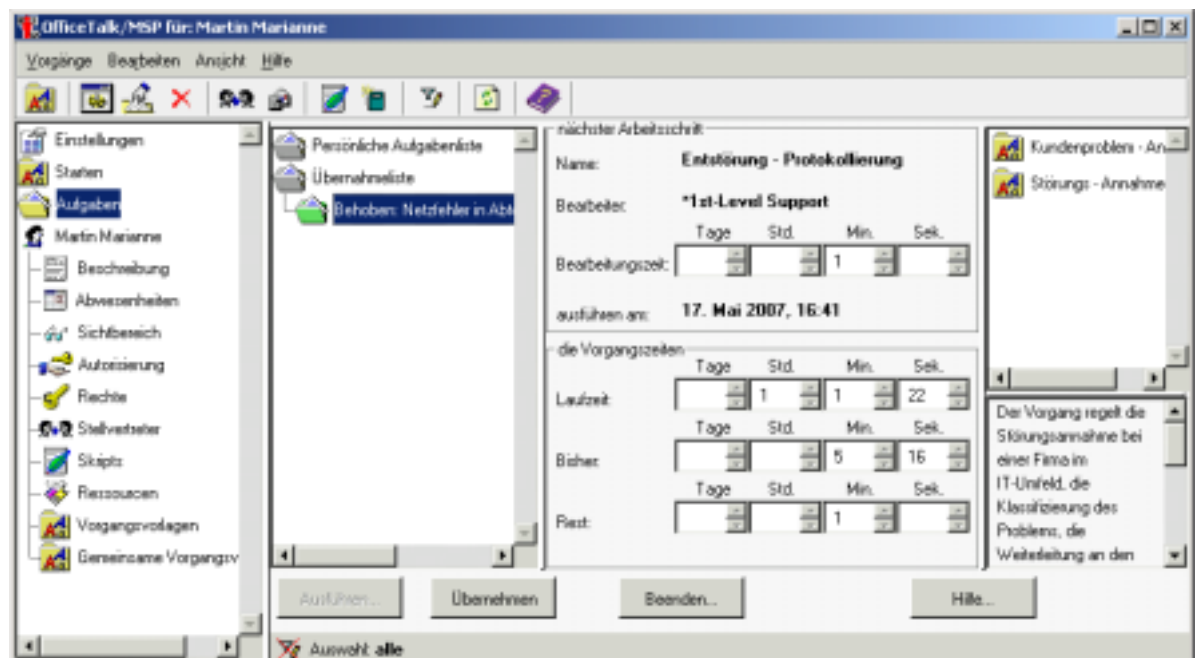


- ☞ Beantworten Sie die Meldung mit **Ja** und sie erhalten den Anmeldedialog.
- ☞ Füllen Sie ihn wie gezeigt aus.



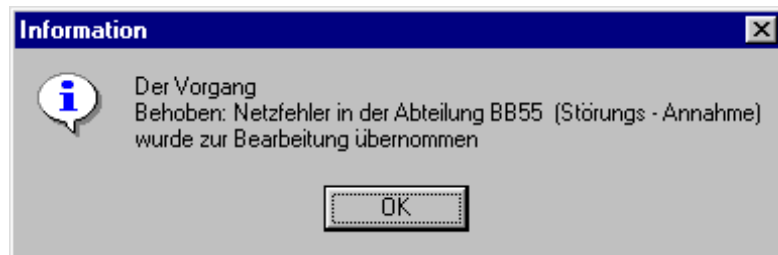
Frau Martin meldet sich an

- ☞ Bestätigen Sie die Anmeldung mit der Schaltfläche  und Sie erhalten Frau Martin's Aufgabenliste. Falls die Aufgabenliste nicht gezeigt wird, wählen Sie im linken Listfeld den Eintrag **Aufgaben**.

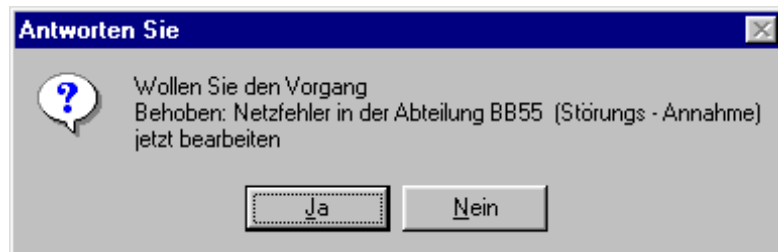


Aufgabenliste mit behobene Störung

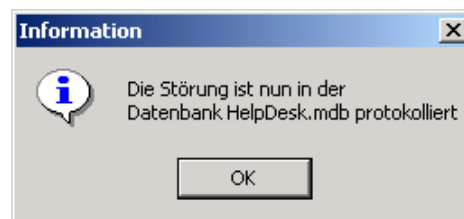
- ☞ Die behobene Netzwerkstörung liegt in der Übernahmeliste des **1st-Level Supports** mit dem Textvorsatz **Behoben:**. Da Frau Martin darauf Zugriff hat, sieht Sie die behobene Störung und leitet durch Doppelklick darauf die abschließende Bearbeitung ein. Die Übernahme des Vorgang wird mit der Meldung quittiert.



☞ Frau Martin beantwortet die nächste Meldung



mit **Ja**, und leitet damit die Bearbeitung ein. Erstmals wird die Kommunikationsbibliothek für Microsoft Access geladen (sie sehen einen Ladedialog) und die Informationen werden in der Datenbank **HelpDesk.mdb** abgelegt. Die Speicherung wird mit der Meldung quittiert.



Microsoft Access

Datenbank: HelpDesk.mdb

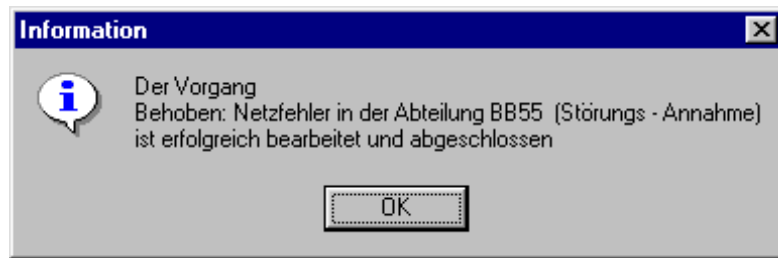
HelpDesk : Tabelle

ID	störung	zeit	abteilung	name	techniker	störungsart	behebename
10	Stromausfall	22.05.03	BB 44	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	22.05.03
11	Netzausfall	23.05.03	BB 55	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	23.05.03
12	Stromausfall	26.05.03	BB 66	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	26.05.03
13	Stromfehler	11.06.03	BB 55	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	11.06.03
14		18.06.03		Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	18.06.03
15		16.07.03		Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	16.07.03
16	Strom	22.07.03	SS 55	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	22.07.03
17		25.09.03		Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	25.09.03
18	Netz fehlt	20.10.03	66-TT	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	20.10.03
19	Netzfehler	28.10.03	BB 44	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	28.10.03
20	Netzfehler	06.05.04	222	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	06.05.04
21	Netz	09.06.04	BB 55	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	09.06.04
22	Netz	22.06.04	55	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	22.06.04
23	Netz	13.07.04	33	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	13.07.04
24	Netzfehler	16.07.04	8955	Martin Marianni	Kaul Hannes	Stromversorgun	16.07.04

Datenblattansicht

Access Datenbank mit Störungen

Damit ist der Vorgang abgeschlossen. Dies wird durch die Meldung



bestätigt und die Aufgabenliste von Frau Martin ist wieder leer.

Resümee

Das war das Beispiel des Vorgangs **Störungs - Annahme**. Da die Möglichkeiten der Vorgangsbearbeitung in OfficeTalk vielfältig sind, Papier aber endlich ist, konnte Ihnen hier nur eine Variante der Vorgangsbearbeitung in begrenztem Umfang gezeigt werden. Die Themen **abweichende Weiterleitung**, **zeitliches Terminieren**, **abweichende Bearbeitungspfade**, **Einbeziehung von Personen übers Web**, **nebenläufige Vorgänge**, und viele weitere, können hier aufgrund des Umfangs nicht beschrieben werden. Lesen Sie dazu die Dokumentation *zu* OfficeTalk. Die Handbücher beschreiben alle Möglichkeiten, die Ihnen OfficeTalk bietet. Die elektronische Form der Handbücher finden Sie unter [Help\BPM.pdf](#), [Help\Workflow.pdf](#) und [Help\Scripting.pdf](#). Zum Ansehen ist der Acrobat-Reader erforderlich.

Bildverzeichnis

Anmeldung mit interner Datenbank	2
Anmeldung mit SQL-Datenbank.....	2
Aufgabenliste beim Programmstart	3
Eingangsportal Dialog.....	3
Organigrammbrowser.....	4
Organigramm.....	5
Allgemeine Einstellungen	10
Einstellungen Aufgaben.....	11
Als Unternehmen anmelden	12
Organigramm für die Makler- und Versicherungsfirma	14
Abteilung Vertrieb mit der Vorgangsvorlage	15
Ausschnitt Vorgangsvorlage Akquisition – Versicherung	16
Anmeldung mit schmack	17
Aufgabenliste des Herrn Schmack.....	17
Zusätzlicher Vorgangsname	18
Gestarteter Vorgang in der Übernahmelisten	18
Gestarteter Vorgang in der persönlichen Aufgabenliste.....	19
Kontaktadresse des Interessenten	20
Beratungstermin und Dauer.....	21
Aufgabenliste mit Beratungstermin	21
Arbeitsschritt Beratung - Gespräch bearbeiten.....	21
Bedarf des Interessenten	22
Arbeitsschritt wird deligiert.....	22
Beratungsergebnisse in Access.....	23
Frau Kleve meldet sich an.....	24
Frau Kleve's Aufgabenliste.....	25
Arbeitsschritt Abschluß - Versicherung.....	25
Kundendaten komplettieren.....	26
Versicherung beschreiben.....	26
Bedarf beschreiben	27
Aktion Versenden - Begleitschreiben	27
Microsoft Word mit ausgefülltem Brief.....	28
Abschluß der Versicherungsakquise.....	29
Abschluß - Polizeneingang.....	29
Frau Weis meldet sich an.....	31
Persönliche Aufgabenliste Adele Weis	32
Als Unternehmen anmelden	34
Organigramm für die Help-Desk Firma	34
Abteilung Help-Desk.....	35
Vorgangsvorlage Störungs – Annahme	36
Anmeldung Martin Marianne	37
Aufgabenliste der Frau Martin.....	38
Zusätzlicher Vorgangsname	38
Gestarteter Vorgang in der Übernahmelisten	39
Störungsannahme	40
Störungsart qualifizieren.....	40
Microsoft Word mit Störungsauftrag	41
Herr Kaul meldet sich an.....	42
Herr Kaul's Aufgabenliste.....	43
Arbeitsschritt Störung - Stromversorgung	44
Störungsbehebung.....	44
Frau Martin meldet sich an.....	46

<i>Aufgabenliste mit behobene Störung.....</i>	<i>46</i>
<i>Access Datenbank mit Störungen.....</i>	<i>47</i>