



OFORK Prozessmanagement

Für Version 9.0

12.04.2020

1. Das neue Prozessmanagement von OFORK

Das neu entwickelte OFORK-Prozessmanagement erleichtert die Erstellung von Prozessen im Admin-Bereich und deren Abarbeitung im Agentenbereich. Diese Form des Prozessmanagements ermöglicht eine übersichtliche Darstellung von Prozessen auf Ticketebene. Dabei wird anhand einer Farbcodierung ein besserer Überblick über die einzelnen Prozess-Schritte ermöglicht. So können beispielsweise Abzweigungen im Falle von Entscheidungen mit einer anderen Farbe dargestellt werden.

Weiterhin werden bei genehmigungspflichtigen Schritten E-Mails direkt an die Personen oder Gruppen versandt, welche berechtigt sind, diese Genehmigung/Ablehnung vorzunehmen. Die Genehmigung kann bequem aus der E-Mail heraus erfolgen, indem ein beigefügter Link geklickt wird. Somit ist kein Einloggen in das OFORK-System vonnöten.

Bei der Prozesserstellung im Admin-Bereich können nachfolgende Schritte an Bedingungen geknüpft werden, es lassen sich Übergangsaktionen erstellen, Sprünge zu vorherigen oder kommenden Prozess-Schritten sind ebenfalls möglich.

Wird ein Prozess nachträglich geändert oder gelöscht, so bleiben die bereits erstellten Tickets zu diesem Prozess im ursprünglichen Format erhalten.

Im Agentenbereich kann der jeweilige Agent auf einen Blick erkennen, bei welchem Schritt sich der Prozess gerade befindet und welche noch folgen können. Bereits abgearbeitete Schritte werden markiert und folgende Schritte sind in einem helleren Farbton dargestellt. Zudem lassen sich die eingetragenen Daten zu den bereits erledigten Schritten von den Agenten einsehen.

1.1. Erstellung eines neuen Prozesses im Admin-Bereich

Um mit der Prozesserstellung beginnen zu können, müssen die berechtigten Agenten der Gruppe *ProcessManager* zugeordnet werden. Dies geschieht im Admin-Bereich unter der Agenten-Gruppen-Zuordnung (vgl. Abb. 1). Nach erfolgter Zuordnung erscheint nun im Hauptmenü der Reiter *Prozess-Management* (vgl. Abb.2). Klickt man auf diesen, so gelangt man in die Prozess-Übersicht (vgl. Abb. 3).

Um einen neuen Prozess zu erstellen, muss in der Übersicht auf den Button *Prozess hinzufügen* geklickt werden (vgl. Abb. 3).

In der daraufhin erscheinenden Eingabemaske müssen zunächst die generellen Informationen zu dem Prozess eingegeben werden (vgl. Abb. 4):

- *Name*: Hier wird die Bezeichnung des Prozesses eingegeben.
- *Beschreibung*: In diesem Feld muss eine Beschreibung/Erklärung des Prozesses eingegeben werden. Der Text erscheint im Agentenbereich sowohl in der Darstellung der Prozess-Schritte als auch im Artikel, der zu jedem erstellten Prozess-Ticket generiert wird.
- *Start-Queue*: Hier muss die Start-Queue festgelegt werden, in welcher das Prozess-Ticket erstellt wird. Die Queue lässt sich im Laufe des Prozesses natürlich ändern.
- *Artikel anlegen*: Hier kann festgelegt werden, ob bei der Abarbeitung eines jeden Arbeitsschrittes ein Artikel angelegt werden soll.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

- *Gültigkeit*: In diesem Feld wird die Gültigkeit eines Prozesses bestimmt. Dabei kann zwischen *gültig*, *ungültig* und *ungültig-temporär* gewählt werden.

Nach dem Abspeichern kann der erste Prozess-Schritt erstellt werden (vgl. Abb. 5):

- *Name Prozess-Schritt (Pflichtfeld)*: In diesem Feld wird die Bezeichnung des Prozess-Schrittes eingetragen. Diese erscheint in der Prozessansicht im Agenten- und Adminbereich und sollte daher eindeutig sein.
- *Farbe*: Hier kann die farbliche Kennzeichnung des Prozess-Schrittes bestimmt werden. Damit können unterschiedliche Abläufe (z.B. durch Genehmigungen/Entscheidungen) farblich gekennzeichnet werden.
- *Beschreibung (Pflichtfeld)*: Die Beschreibung zu jeweiligen Prozess-Schritt wird hier eingegeben. Die Beschreibung erscheint in der Prozessansicht sowohl im Agenten- als auch im Adminbereich.
- *Gruppe (Pflichtfeld)*: Die hier bestimmte Gruppe ist zur Bearbeitung des Prozess-Schrittes berechtigt. Dabei macht es Sinn, Gruppe und Queue übereinstimmend zu wählen.
- *Typ Prozess-Schritt (Pflichtfeld)*: Hier muss bestimmt werden, um welche Art Prozess-Schritt es sich handelt. Dabei stehen zwei Optionen zur Verfügung (vgl. Abb. 6):

- *Prozess-Schritt*: Handelt es sich um einen normalen Prozess-Schritt, bei dem keine Genehmigung benötigt wird.
- *Genehmigungspflichtig*: Soll eine Genehmigung eingeholt werden, so kann dies hier bestimmt werden. Für den nachfolgenden Schritt stehen dann die Felder *Nächsten Schritt festlegen, falls genehmigt*: und *Nächsten Schritt festlegen, falls nicht genehmigt*: zur Verfügung. Die folgenden Genehmigungsoptionen sind verfügbar:
 - *Kunde muss genehmigen*: Wird hier *Ja* ausgewählt, so wird der Kundenbenutzer über eine E-Mail benachrichtigt und kann aus der E-Mail heraus die Genehmigung vornehmen oder den Schritt ablehnen.
 - *E-Mail an Genehmiger*: Hier können einzelne E-Mail-Adressen eingetragen werden.

Des Weiteren kann bestimmt werden, ob der Text des vorhergehenden Schrittes in der Genehmigung-E-Mail angezeigt werden soll (vgl. Abb. 6).

Beide Felder können kombiniert werden. Bleiben diese unausgefüllt, so wird die Genehmigung an alle Agenten der weiter oben bestimmten Gruppe versandt. Muss ein Kunde genehmigen, so wird die Gruppe nicht benachrichtigt.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Zuordnungen von Agent und Gruppe verwalten

Aktionen

- Agent hinzufügen
- Gruppe hinzufügen

Filter für Agenten

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern

Filter für Gruppen

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern

Übersicht

AGENTEN	GRUPPEN
bw (Bianca Weiß)	ABL Lieferantenbestellung
fa (Faduma Amburo)	admin
kp (Ki-woong Park)	Buchhaltung
nh (Nadeshda Hoff)	HR
ps (Peter Stein)	IT
root@localhost (Admin OFORK)	Kundenbestellungen
	Lieferantenbestellung
	Personalmanagement
	ProcessManager
	RoomBooking
	stats
	Testgruppe 1
	TimeTracking
	TimeTrackingEvaluation
	users
	Warenlager

Abb. 1: Gruppe *ProcessManager* in der Agenten-Gruppen-Zuordnung im Adminbereich. Agenten, welche dieser Gruppe zugeordnet sind, können Prozesse anlegen.

Übersicht Kunden Kalender Tickets Berichte Raumbuchungen Zeiterfassung Auswertung **Prozess-Management** Admin Q

FORK 9

Abb. 2: Reiter Prozess-Management im Hauptmenü

OFORK® 9 - Prozessmanagement

The screenshot shows the 'Prozess-Management' interface. On the left, there is a sidebar titled 'Aktionen' with a button 'Prozess hinzufügen'. The main area displays a table titled 'Liste (4 gesamt)' with the following data:

PROZESS	BESCHREIBUNG	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	LÖSCHEN
Abwicklung einer Kundenbestellung	Abwicklung einer Kundenbestellung, Prozess mit Bedingungen	gültig	28.01.2020 11:38	28.01.2020 11:38	
Lieferantenbestellung - Einkauf	Abwicklung einer Lieferantenbestellung	gültig	20.01.2020 10:56	20.01.2020 10:56	
Prozess	Beispiel	gültig	29.01.2020 11:28	29.01.2020 11:28	
Rabattcodes	Bestellwertabhängige Rabattcodes und Resellercodes	gültig	23.01.2020 11:01	23.01.2020 11:01	

Abb. 3: Übersicht mit bereits angelegten Prozessen. Über den Button *Prozess hinzufügen* kommt man in die Eingabemaske für einen neuen Prozess.

The screenshot shows the process creation form. It includes the following fields and options:

- Name:** Prozess
- Beschreibung:** A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, undo, redo, and search icons. The text 'Beispiel' is entered in the editor.
- Start queue:** Postmaster
- Sollte bei jedem Arbeitsschritt ein Artikel erstellt werden?:** nein
- Gültigkeit:** gültig

At the bottom, there are three buttons: **Speichern**, **Speichern und abschließen**, and **Abbrechen**.

Abb. 4: Generelle Informationen zu einem neuen Prozess

The screenshot displays a configuration form for a process step. It includes several input fields and a dropdown menu. The fields are:

- * Gruppe:
- * Typ Prozess-Schritt:
- Kunde muss genehmigen:
- E-Mail an Genehmiger:
- Bitte die E-Mailadresse(n) getrennt durch ; hier eingeben.
- Soll der Text aus dem vorherigen Arbeitsschritt übertragen werden?:

A red box highlights the dropdown menu for the last field. At the bottom of the form is a button labeled "Speichern".

Abb. 6: Im Eingabefeld *Typ Prozess-Schritt* steht neben *Prozess-Schritt* auch *Genehmigungspflichtig* zur Verfügung. Es kann zusätzlich ausgewählt werden, ob der Text aus dem vorherigen Arbeitsschritt mit der Genehmigungs-E-Mail übermittelt werden soll.

Nach dem Abspeichern wird der erste Prozess-Schritt in der Prozess-Übersicht dargestellt (vgl. Abb. 7). Um den nächsten Prozess-Schritt zu erstellen, muss auf das Bearbeiten-Symbol im ersten Schritt geklickt werden. Es erscheint die Eingabemaske für einen weiteren Prozess-Schritt. Dabei wird auch der vorherige (hier der erste) Schritt dargestellt. Es stehen verschiedene Optionen zur Verfügung, um den nächsten Schritt festzulegen.

Zunächst können für den vorherigen Schritt Felder bestimmt werden (vgl. Abb. 6). Diese werden mit dem Plus-Symbol definiert. Die Auswahl kann durch das Minus-Symbol rückgängig gemacht werden. Soll ein Feld als Pflichtfeld auftauchen, so wird das mit dem Sternchen markierte Feld gewählt.

Zusätzlich zu den bereits vorinstallierten Feldern (Kundenbenutzer, Besitzer, Queue, Titel) können eigene Felder erstellt werden, indem dynamische Felder erstellt und diese der Oberfläche `Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField` zugeordnet werden.

Die dynamischen Felder machen im weiteren Verlauf Sinn, da anhand dieser Bedingungen für den nächsten Schritt festgelegt werden können.

Für den nächsten Schritt stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung (vgl. Abb. 8):

- **Definiere den nächsten Prozess-Schritt:** Soll der folgende Prozess-Schritt ohne Bedingungen erfolgen, wird diese Option gewählt. Dies kann auf unterschiedliche Weise erfolgen (vgl. Abb. 9):
 - *Neu:* Hier wird ein gänzlich neuer Schritt angelegt. Eine genaue Beschreibung erfolgt weiter unten.
 - *Ende:* Damit wird der Prozess beendet. Falls es im Laufe eines Prozesses zu einer oder mehreren Abzweigungen gekommen ist, so wird nur der Abschnitt beendet, in dem man sich gerade befindet. Die farbliche Codierung ist dabei zur Unterscheidung der unterschiedlichen Prozesswege hilfreich. Der letzte Prozess-Schritt, der auch das Ende eines Prozesses/Prozessweges darstellt, wird durch eine rote Umrandung markiert. Bitte vergleichen Sie hierzu auch die weiter unten aufgeführten Beispielprozesse.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

- *Auswahl eines bereits angelegten Schrittes:* Bereits angelegte Prozess-Schritte werden in der Auswahl ebenfalls angezeigt. Soll beispielsweise innerhalb eines Prozesses zwischen verschiedenen Schritten gesprungen werden, bietet sich diese Option an.

Bei der Auswahl der Option *Neu* erscheint eine Eingabemaske, welche sich bis auf die möglichen Übergangskaktionen der Eingabemaske für den ersten Prozess-Schritt gleicht (vgl. Abb. 10). Als Übergangskaktion kann die Queue oder der Status verändert werden. Es können eigene Status angelegt werden, sofern sie den *Status-Typ offen* besitzen.

- *Definiere den nächsten Prozess-Schritt mit Bedingungen:* Wenn ein nachfolgender Prozess-Schritt an Bedingungen geknüpft werden soll, so wird dies hier bestimmt. Die ausgewählten Felder, seien es die vorinstallierten oder eigene dynamische Felder, kommen hier zum Tragen. Auch hier können wie unter der Option *Definiere den nächsten Prozess-Schritt* zwischen *Neu*, *Ende* oder einem *bereits angelegten Schritt* gewählt werden. Dabei tauchen in jedem Fall die zuvor bestimmten Felder auf, anhand derer sich die Bedingung(en) für den nächsten Schritt festlegen lassen (vgl. Abb. 11 und 12). Zusätzlich kann bei dieser Option die Farbe geändert werden. Dies ist sinnvoll, da sich im Falle einer erfüllten Bedingung ein neuer Prozessweg ergibt. Bis auf diese Felder gleicht die Eingabemaske der für einen neuen Prozess-Schritt ohne Bedingungen.
- *Oder Prozess beenden:* Soll der Prozess beendet werden, so muss der Button *Ende* geklickt werden (vgl. Abb. 8). Der Status des Tickets wird in diesem Fall auf **erfolgreich geschlossen** gesetzt.

Bitte beachten Sie, dass nach der Erstellung eines Schrittes mit Bedingungen auch ein weiterer Schritt ohne Bedingung erstellt werden muss. Dies wird im Abschnitt 1.3. Beispiel-Prozess gezeigt und erläutert.

- *Nächsten Schritt festlegen, falls genehmigt:* Diese Option ist möglich, falls im vorhergehenden Schritt der Typ Prozess-Schritt *Genehmigung* ausgewählt wurde (vgl. Abb. 13 und 14).
- *Nächsten Schritt festlegen, falls nicht genehmigt:* Diese Option ist möglich, falls im vorhergehenden Schritt der Typ Prozess-Schritt *Genehmigung* ausgewählt wurde (vgl. Abb. 13 und 14).
- *Oder Prozess beenden:* Sollen nach dem aktuellen Prozess-Schritt der Prozess bzw. der Prozessweg enden, so kann dies hier festgelegt werden (vgl. Abb. 8). Auch hier wird der letzte Prozess-Schritt durch eine rote Umrandung als Ende des Prozesses/Prozessweges markiert. In der Agentenansicht wird der **Status** des Prozess-Tickets in diesem Fall automatisch auf **erfolgreich geschlossen** gesetzt.

Falls während der Prozesserstellung ein Fehler gemacht wurde, kann immer nur der zuletzt angelegte Prozess-Schritt gelöscht werden!



Abb. 7: Anzeige des erste Prozess-Schrittes in der Prozess-Übersicht. Über das Bearbeiten-Symbol gelangt man in die Eingabemaske für diesen Schritt und kann den darauffolgenden Schritt bestimmen.

Felder für den Schritt:

CustomerUser	+	+	★
Owner	+	+	★
Queue	+	+	★
Title	+	+	★
Artikel vorhanden?	+	+	★
Bestelldaten korrekt?	+	+	★
Bestellwert größer 100€?	+	+	★
Test Datum	+	+	★
Text für Textzwecke	+	+	★
Bestellwert unter 1.000€?	+	+	★
Bestellwert unter 10.000€?	+	+	★
Bestellung abgeändert?	+	+	★
Wert der Bestellung	+	+	★

Definiere den nächsten Schritt:

 Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen:

 Oder Prozess beenden:

Abb. 8: Auswahl an Feldern, welche für einen folgenden Schritt mit Bedingungen verwendet werden. Es stehen vorinstallierte Felder (oben) und eigens angelegte dynamische Felder (unten) zur Verfügung. Soll der Prozess beendet werden, so muss auf den Button *Ende* geklickt werden.

Definiere den nächsten Schritt:

 Definiere den nä

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

-
- Ende
- Neu
- Schritt 1

Abb. 9: Möglichkeiten für den nächsten Prozess-Schritt

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | |

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

Abb. 10: Eingabemaske für einen neuen Prozess-Schritt ohne Bedingung



Abb. 13: Prozess-Übersicht für einen Prozess mit einem genehmigungspflichtigen Schritt. Um den folgenden (dritten) Schritt zu erstellen, muss auf das Bearbeiten-Symbol des *Schritt 2* geklickt werden.

* Gruppe:

Typ Prozess-Schritt:

Kunde muss genehmigen:

E-Mail an Genehmiger:

Bitte die E-Mailadresse(n) getrennt durch ; hier eingeben.

Soll der Text aus dem vorherigen Arbeitsschritt übertragen werden?:

Übergangsaktion:

Status:

Queue:

Felder für den Schritt:

Nicht benötigt, wenn genehmigungspflichtig

Nächsten Schritt festlegen, falls genehmigt:

 Nächsten Schritt festlegen, falls nicht genehmigt:

Abb. 14: Für den dritten Schritt kann nun festgelegt werden, welche Prozess-Schritte je nach Genehmigung/Ablehnung erfolgen sollen. Die Eingabemaske hierfür ist die gleiche wie unter Abb. 8 dargestellt. Falls gewünscht, kann der Text aus dem vorherigen Schritt übernommen werden (z.B. für Erklärungen, Hinweise etc.).

1.2. Bearbeiten von Prozessen im Admin-Bereich

Alle erstellten Prozesse werden in der Übersicht dargestellt (vgl. Abb. 3). Diese können gelöscht werden, indem auf das Löschen-Symbol geklickt wird (vgl. Abb. 3). Bitte beachten Sie, dass nach dem Löschen eines Prozesses alle bereits erstellten Tickets auf Grundlage dieses Prozesses erhalten bleiben und weiterhin bearbeitet werden können. Innerhalb eines angelegten Prozesses kann immer der jeweils zuletzt erstellte Prozess-Schritt gelöscht werden. Dadurch kann man bis zu dem Prozess-Schritt gelangen, der bearbeitet werden soll.

Zudem können auch die einzelnen Prozess-Schritte bearbeitet werden. Dazu muss auf das Bearbeiten-Symbol geklickt werden (vgl. Abb. 15). In dem jeweiligen Prozess-Schritt können alle Daten bis auf die Art des Schrittes geändert werden (vgl. Abb. 16).



Abb. 15: Mit Hilfe der Bearbeiten-Symbole kann jeder Prozess-Schritt nachträglich bearbeitet werden. Dabei können alle Parameter bis auf die Art des Prozess-Schrittes geändert werden (vgl. Abb. 16).

OFORK® 9 - Prozessmanagement

* Name Prozess-Schritt:

Farbe:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | **A** | **A** | **I_x** | Quellcode | | | |

Schritt 2

* Gruppe:

Typ Prozess-Schritt: Genehmigungspflichtig

Kunde muss genehmigen:

E-Mail an Genehmiger:
Bitte die E-Mailadresse(n) getrennt durch ; hier eingeben.

Soll der Text aus dem vorherigen Arbeitsschritt übertragen werden?:

Abb. 16: Eingabemaske für einen Prozess-Schritt, welcher verändert werden soll. Der Typ des Prozess-Schrittes kann jedoch nicht verändert werden.

1.3. Beispiel-Prozess

Das folgende Beispiel soll die Anwendung des neuen Prozessmanagements verdeutlichen.

1.3.1. Abwicklung einer Bestellung (Prozess mit Bedingungen)

Als Vorlage wurde der Prozess zur Abwicklung einer Kundenbestellung, welcher unter diesem [Link](#) gefunden werden kann. Der Prozess wurde leicht abgeändert. Vor der Prozesserstellung müssen zwei dynamische Felder angelegt werden:

- *Bestelldaten korrekt*: Dynamisches Feld vom Typ Einfachauswahl mit der Antwortoption *Nein*
- *Artikel vorhanden*: Dynamisches Feld vom Typ Einfachauswahl mit der Antwortoption *Nein*

Bitte beachten Sie, dass die Nummerierungen der unten aufgeführten Schritte nicht die Nummerierung der Prozess-Schritte wiedergeben!

1. Generelle Informationen zum Prozess

* Name:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | |

Abwicklung einer Kundenbestellung; Prozess mit Bedingungen

* Start queue:

Sollte bei jedem Arbeitsschritt ein Artikel erstellt werden?:

* Gültigkeit:

oder oder [Abbrechen](#)

Zunächst werden die allgemeinen Daten zum Prozess eingetragen. Als Start-Queue wird die zuvor erstellte Queue *Kundenbestellungen* festgelegt. Artikel sollen bei jedem Arbeitsschritt erstellt werden.

3. Schritt „Daten überprüfen“

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt: ←

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | | |

Bestelldaten überprüfen

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

Die in der jetzt erscheinenden Eingabemaske wird auf den Button *Definiere den nächsten Schritt* geklickt. Im Feld *Zum nächsten Schritt* muss die Option *Neu* gewählt werden. In der Eingabemaske werden der Name des Schrittes und eine Beschreibung eingetragen. Gruppe und Typ Prozess-Schritt sind die gleichen wie im Schritt zuvor. Nach dem Abspeichern gelangt man wieder in die Prozess-Übersicht.

4. Schritt „Rücksprache mit Kunden“

Prozess-Schritt 1

- Bestellanfrage erhalten
Typ Prozess-Schritt: Prozess-Schritt

Prozess-Schritt 2

- Daten überprüfen
Typ Prozess-Schritt: Prozess-Schritt

In der Prozess-Übersicht wird das Bearbeiten-Symbol des zuletzt erstellten Schrittes geklickt.

Felder für den Schritt:

CustomerUser	+	★
Owner	+	★
Queue	+	★
Title	+	★
Bestelldaten korrekt?	-	★
Artikel vorhanden?	+	★
Bestellwert größer 100€?	+	★
Test Datum	+	★
Text für Textzwecke	+	★
Bestellwert unter 1.000€?	+	★
Bestellwert unter 10.000€?	+	★
Bestellung abgeändert?	+	★
Wert der Bestellung	+	★

Da es sich beim nächsten Schritt um einen Schritt mit Bedingungen handelt, muss zunächst das dynamische Feld *Bestelldaten korrekt* als Pflichtfeld ausgewählt werden. Soll es kein Pflichtfeld sein, so wird das Plus-Symbol ohne Sternchen zum Hinzufügen verwendet.

Definiere den nächsten Schritt: **Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:**

Anschließend wird auf den Button zur Option *Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen* geklickt.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Schritt: _____

Artikel vorhanden? = nein ▾

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

Farbe:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format ▾ | Schriftart ▾ | Größe ▾ | **A** ▾ | **A** ▾ | **I**_x | Quellcode Ω ↻ ↺ ↻

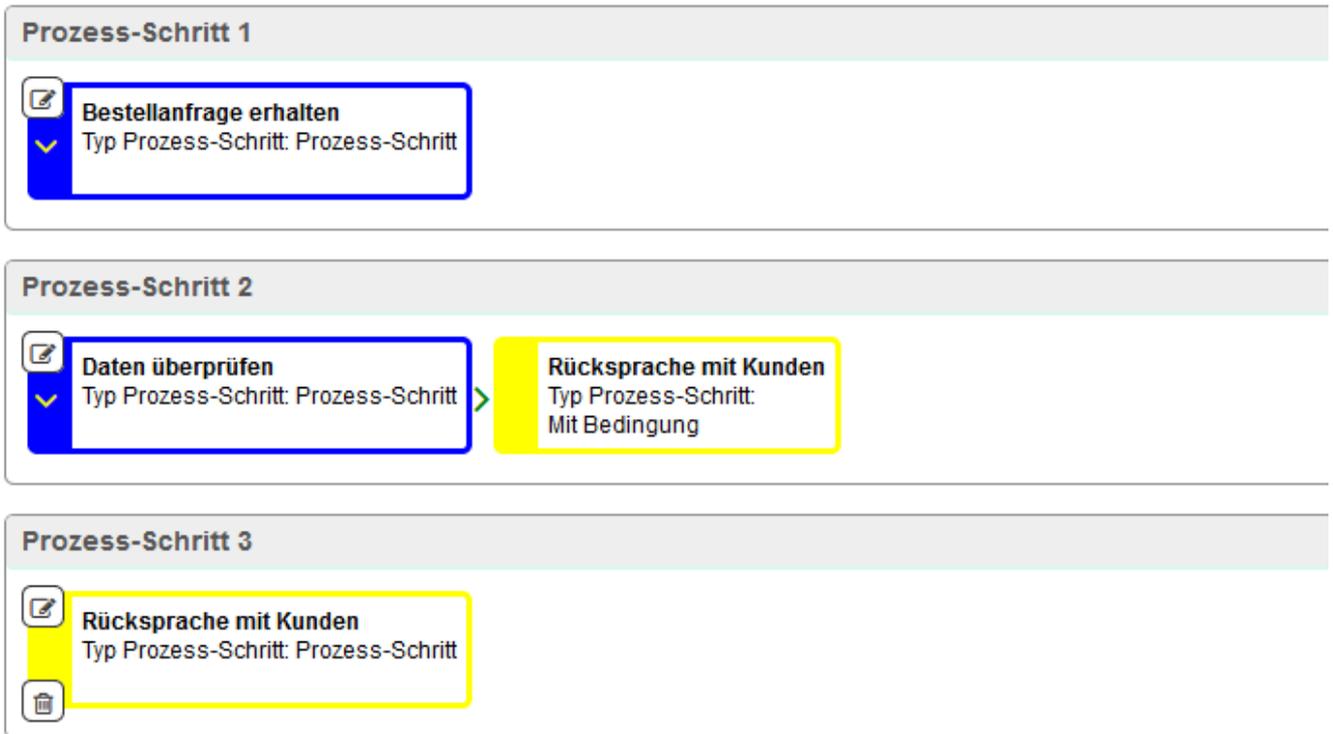
Rücksprache mit Kunden halten wg. fehlender/inkorrektter Daten

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

In der Eingabemaske erscheint das gewählte dynamische Feld. Als Antwort wird *nein* gewählt. Da hierdurch ein neuer Prozessweg entsteht, wird eine neue Farbe gewählt.

5. Schritt „Einpflegen korrekter Bestelldaten“

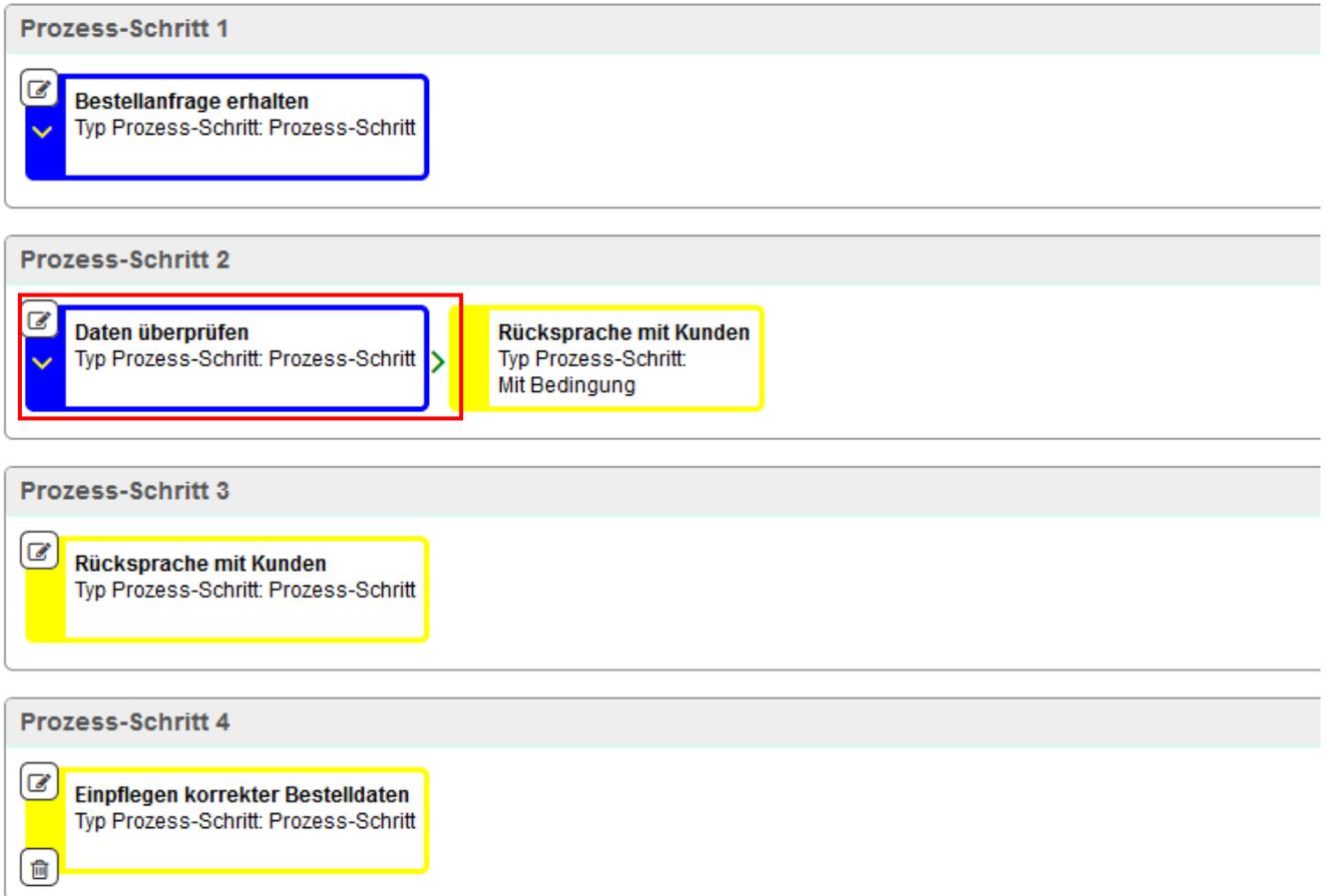


Nach dem Abspeichern gelangt man in die Übersicht und wählt nun das Bearbeiten-Symbol des Schrittes Rücksprache mit Kunden aus.

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Da es sich bei dem darauffolgenden Schritt um einen normalen Prozess-Schritt handelt, wird die Option *Definiere den nächsten Schritt* gewählt.

6. Schritt „Verfügbarkeit prüfen“



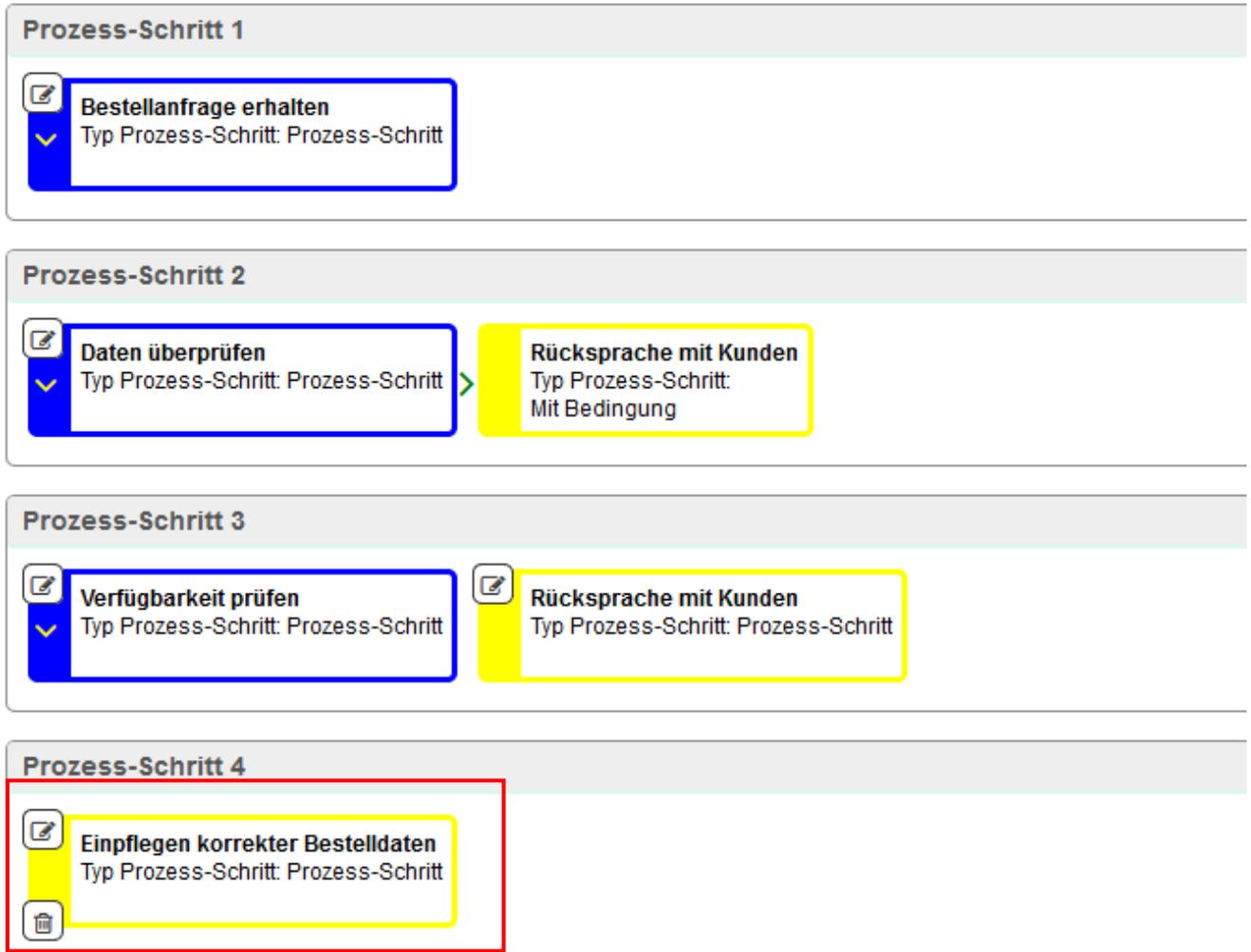
Da man im Schritt *Daten überprüfen* eine Bedingung festgelegt hat, muss nun bestimmt werden, welcher der Schritt ohne diese Bedingung folgen soll. In diesem Fall soll die Verfügbarkeit der bestellten Artikel geprüft werden. Dazu wird in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol des betroffenen Schrittes geklickt.

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Jetzt steht nur noch die Option *Definiere den nächsten Schritt* zur Verfügung.

7. Zurückspringen von Schritt „Einpfelegen korrekter Bestelldaten“ auf „Verfügbarkeit prüfen“

Nachdem die verbesserten Bestelldaten übernommen worden, soll auf den Schritt *Verfügbarkeit prüfen* gewechselt werden.



Hierzu wird auf das Bearbeiten-Symbol des letzten Schrittes geklickt.

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Beding

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

-
- Ende
- Neu
- Bestellanfrage erhalten
- Daten überprüfen
- Rücksprache mit Kunden
- Einpfelegen korrekter Bestelldaten
- Verfügbarkeit prüfen ←

Die Option *Definiere den nächsten Schritt* wird gewählt und der bereits angelegte Schritt *Verfügbarkeit prüfen* als nächsten Schritt bestimmt.

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozes

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

nächster Schritt: The process continues with the selected step

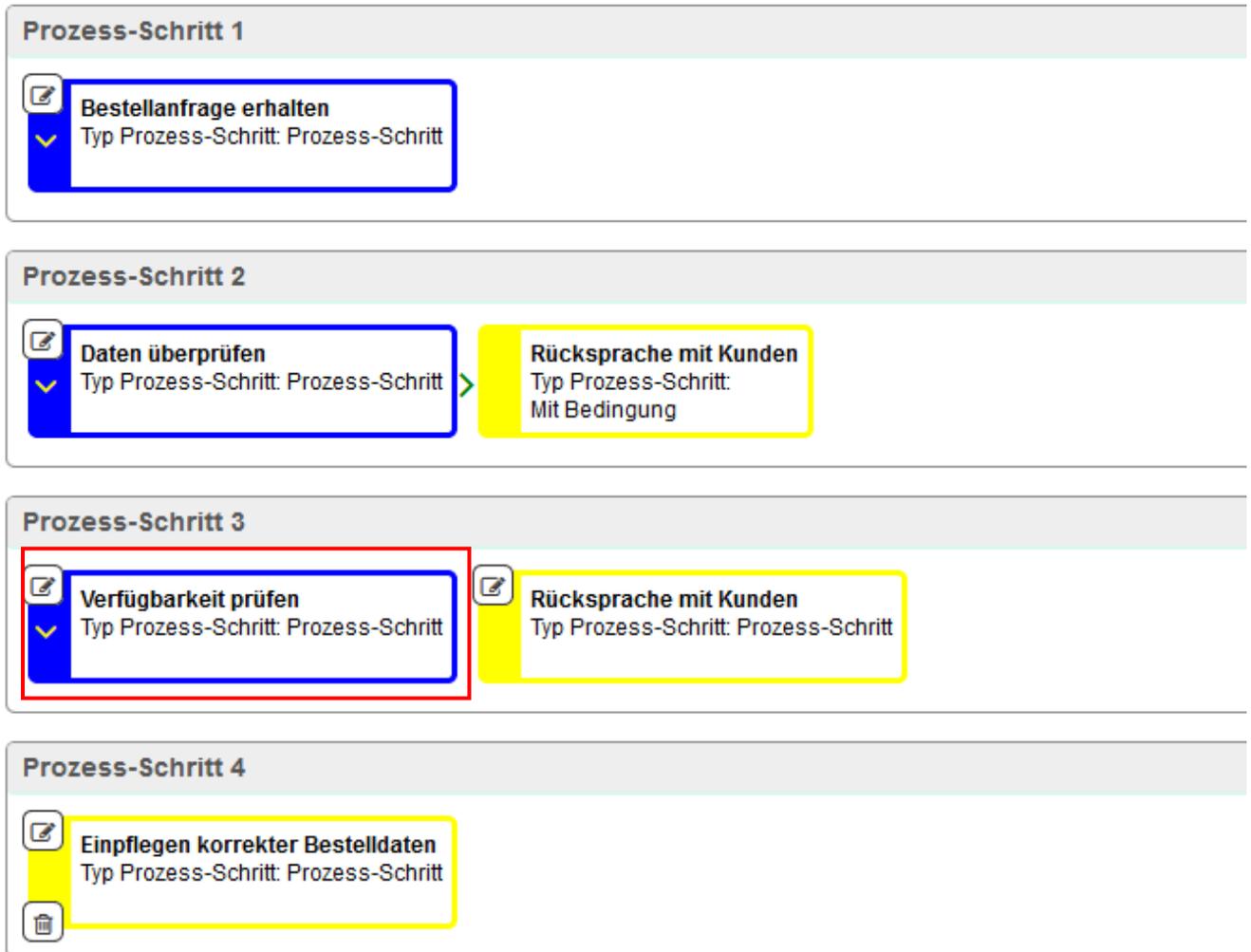
Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

8. Schritt „Nachbestellung fehlender Artikel“

Bei diesem Schritt wird wieder eine Bedingung festgelegt.



Hierzu muss in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol des Schrittes *Verfügbarkeit prüfen* geklickt werden.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Felder für den Schritt:

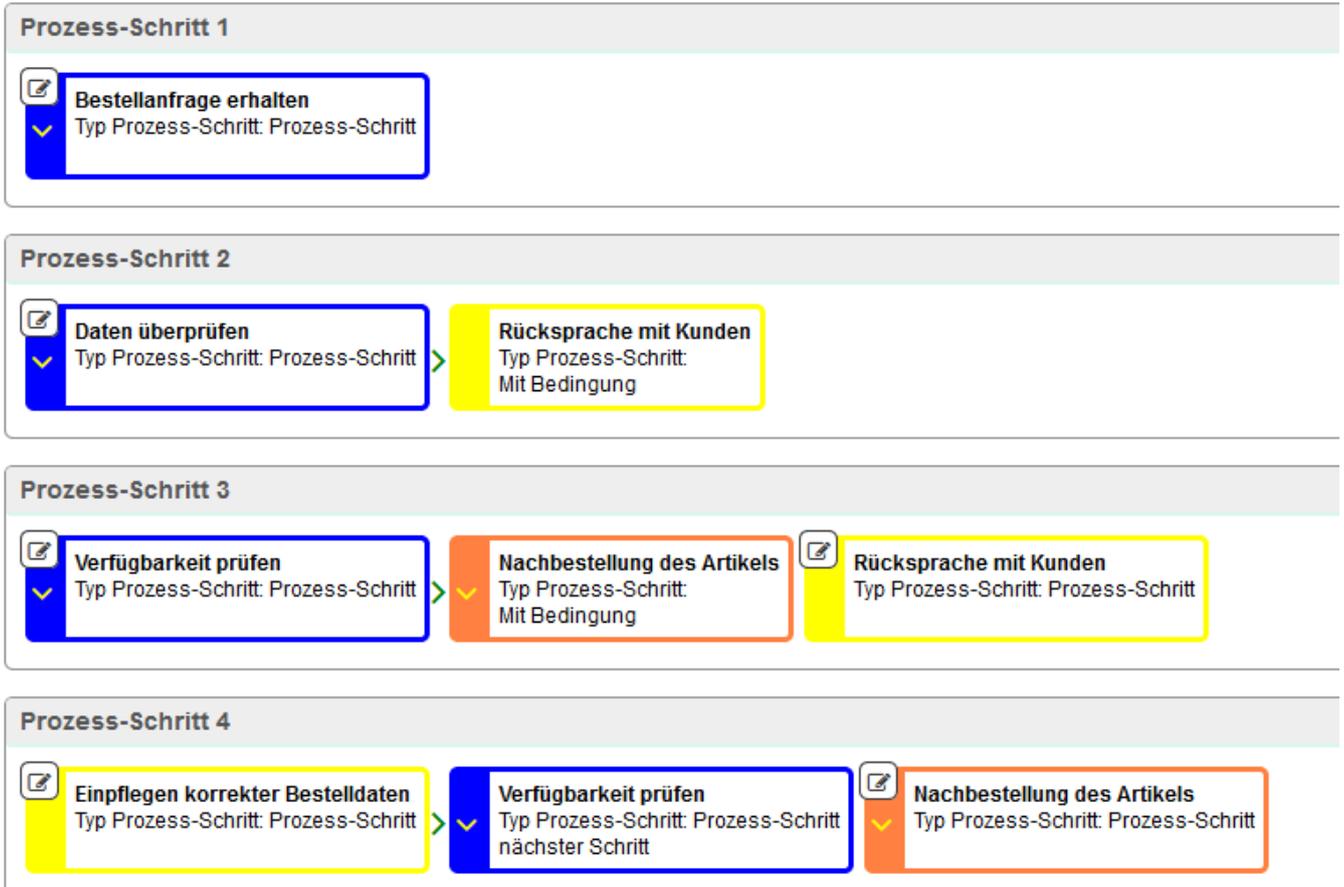
Artikel vorhanden?



CustomerUser	+	+*
Owner	+	+*
Queue	+	+*
Title	+	+*
Bestelldaten korrekt?	+	+*
Bestellwert größer 100€?	+	+*
Test Datum	+	+*
Text für Textzwecke	+	+*
Bestellwert unter 1.000€?	+	+*
Bestellwert unter 10.000€?	+	+*
Bestellung abgeändert?	+	+*
Wert der Bestellung	+	+*

Als nächstes wird das dynamische Feld *Artikel vorhanden?* als Pflichtfeld gewählt.

9. Schritt „Bestellung nachfassen“



Dieser Schritt folgt auf den Schritt *Nachbestellung des Artikels*. Daher muss in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol dieses Schrittes geklickt werden.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | |

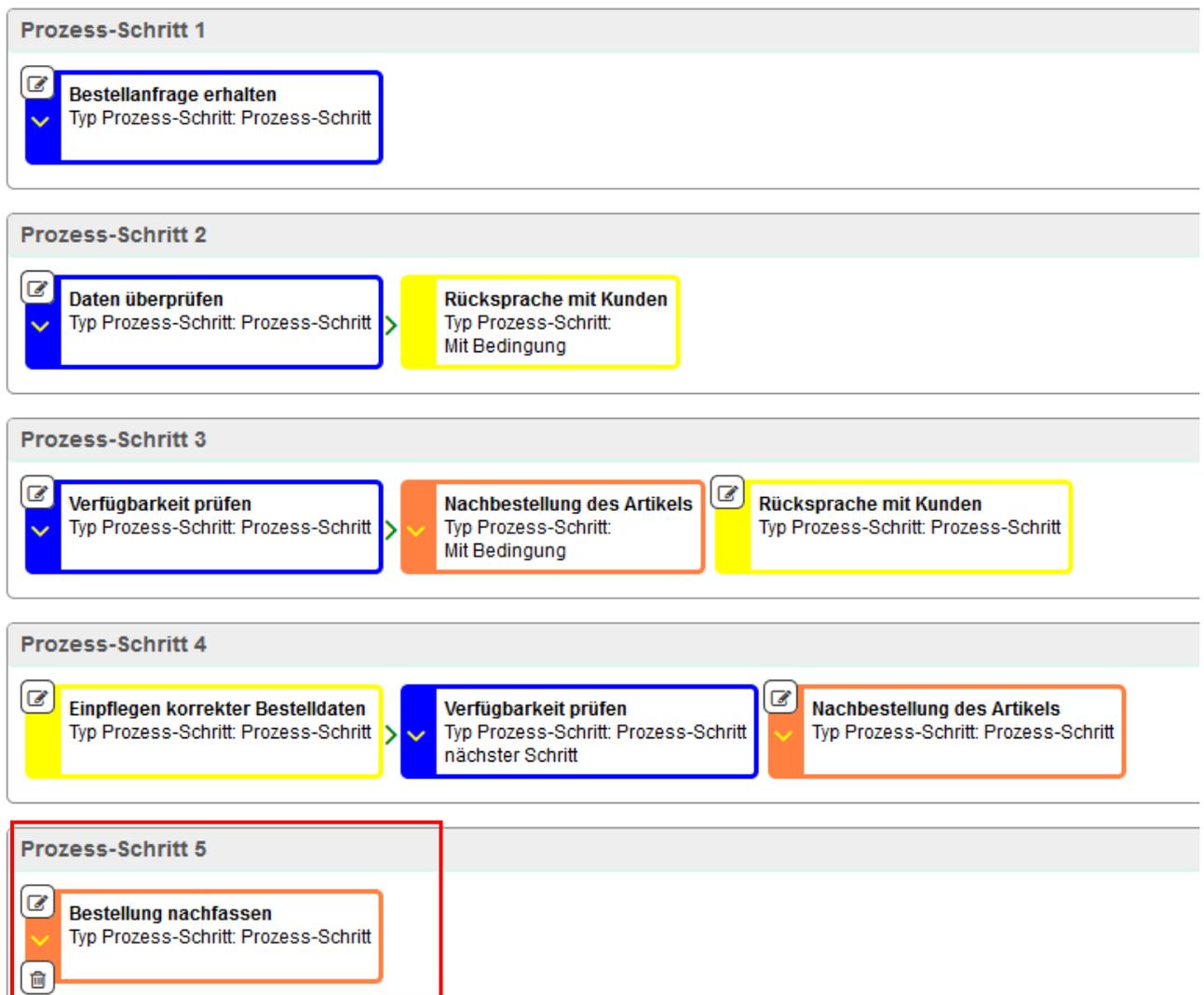
Bestellung nachfassen

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

In der Eingabemaske wird ein neuer Schritt ohne Bedingungen bestimmt und die benötigten Daten eingetragen.

10. Schritt „Wareneingang erfassen“



Dieser Schritt folgt auf den Schritt *Bestellung nachfassen*. Daher muss in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol dieses Schrittes geklickt werden.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

Übergang Aktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | |

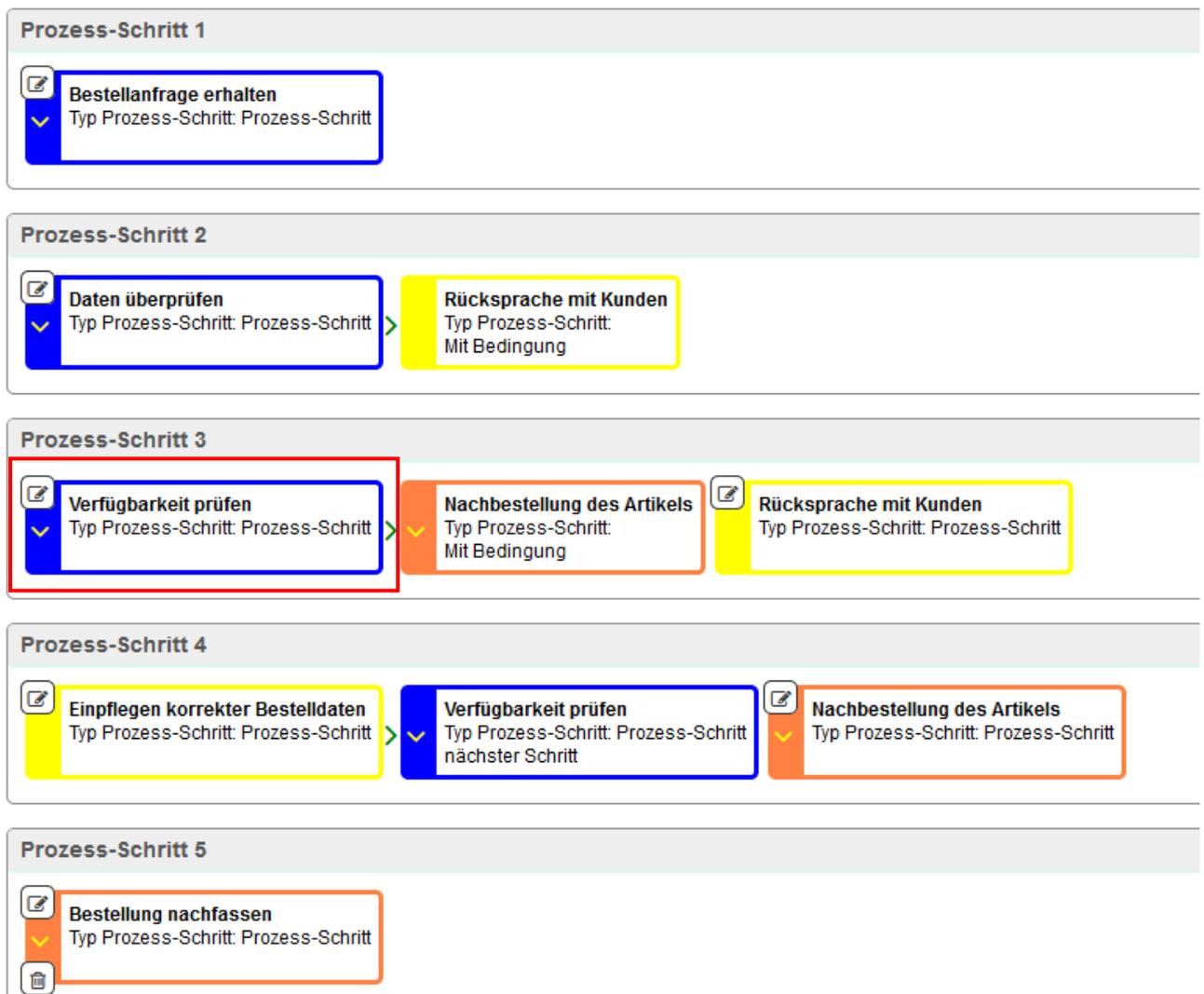
Wareneingang erfassen

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

Der nächste Schritt ist ein normaler Prozess-Schritt ohne Bedingungen. Die Daten werden entsprechend eingegeben.

10. Schritt „Artikel auslagern“



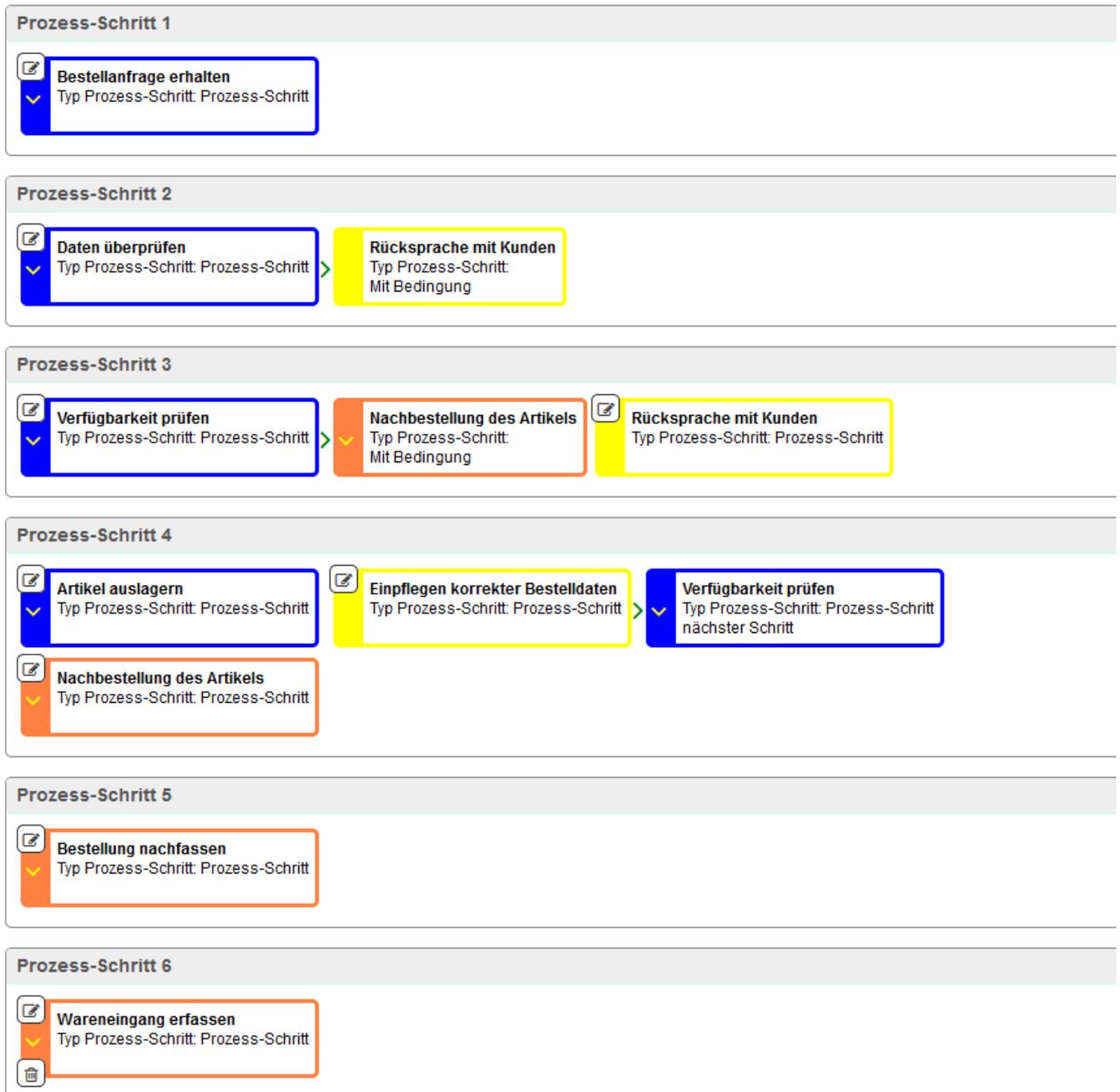
Da man im Schritt *Verfügbarkeit prüfen* eine Bedingung festgelegt hat, muss nun bestimmt werden, welcher der Schritt ohne diese Bedingung folgen soll. In diesem Falle soll der vorhandene Artikel ausgelagert werden. Dazu wird zunächst in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol des betroffenen Schrittes geklickt.

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Es steht nur noch die Option *Definiere den nächsten Schritt* zur Verfügung.

11. Zurückspringen von „Wareneingang erfassen“ zu „Artikel auslagern“

Nachdem der Wareneingang erfasst wurde, soll zum Schritt *Artikel auslagern* gesprungen werden.



Hierzu wird in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol des Schrittes *Wareneingang erfassen* geklickt.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

nächster Schritt: The process continues with the selected step

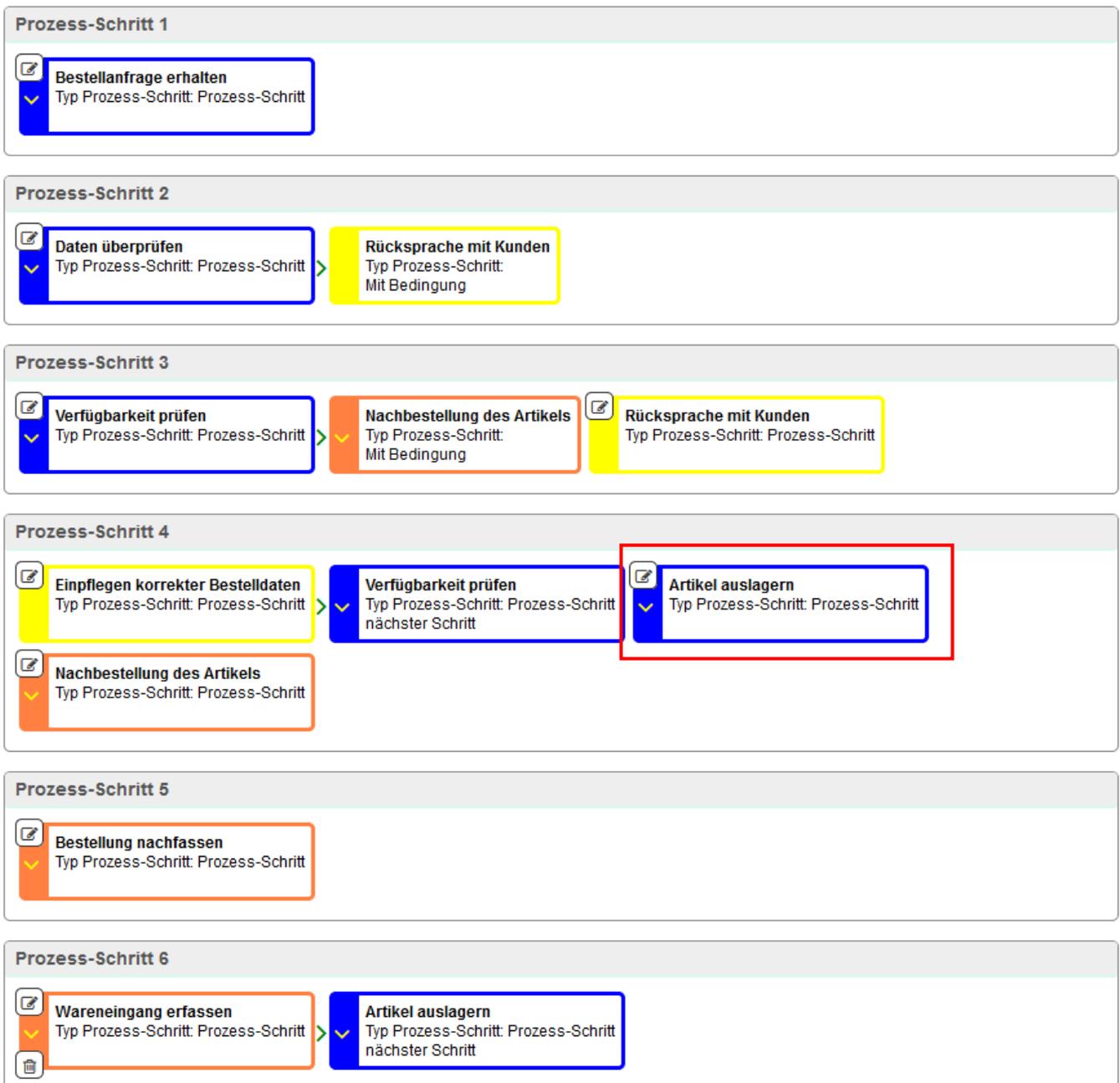
Übergangsansktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

Als nächster Schritt wird der bereits vorhandene Schritt Artikel auslagern gewählt.

12. Schritt „Verpackung und Versand“



Dieser Schritt soll auf *Artikel auslagern* folgen, weshalb das Bearbeiten-Symbol dieses Schrittes gewählt wird.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt:

Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen:

Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |
Format | Schriftart | Größe | | | | | | | |

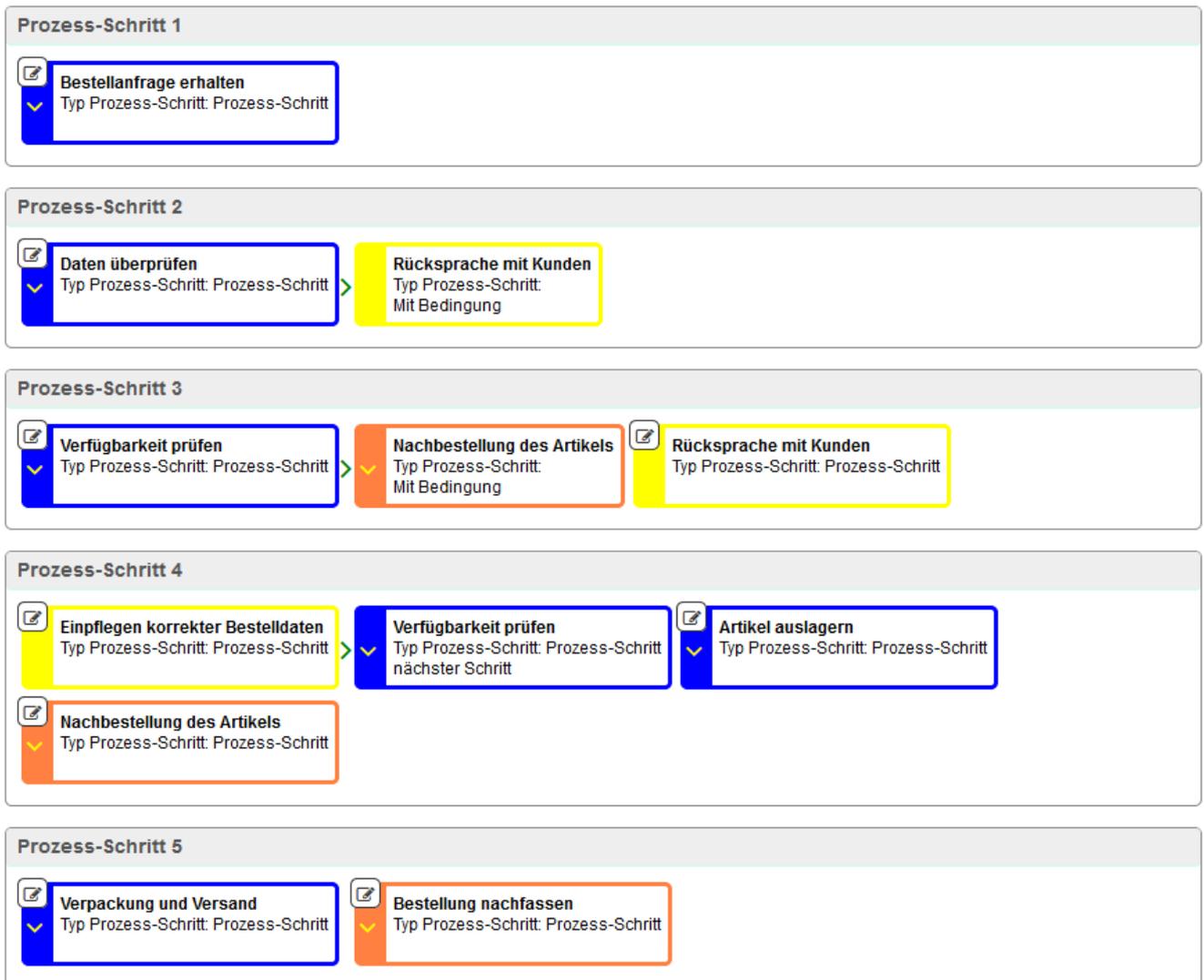
Verpackung und Versand der bestellten Artikel

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

Beim nachfolgenden Schritt soll das Prozess-Ticket in die Queue *Warenlager* verschoben werden. Dies wird in der **Übergangsaktion** festgelegt.

13. Schritt „Versandbeleg an Kunden“



Dieser Schritt folgt auf *Verpackung und Versand*. Dazu muss auf das Bearbeiten-Symbol dieses Schrittes geklickt werden.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

Definiere den nächsten Schritt: Definiere den nächsten Schritt mit Bedingungen: Oder Prozess beenden:

Typ Prozess-Schritt: Nächster Schritt ohne Bedingungen

* Zum nächsten Schritt:

Übergangsaktion: Auswählen, falls benötigt

Status:

Queue:

* Name Prozess-Schritt:

* Beschreibung:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |
Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | |

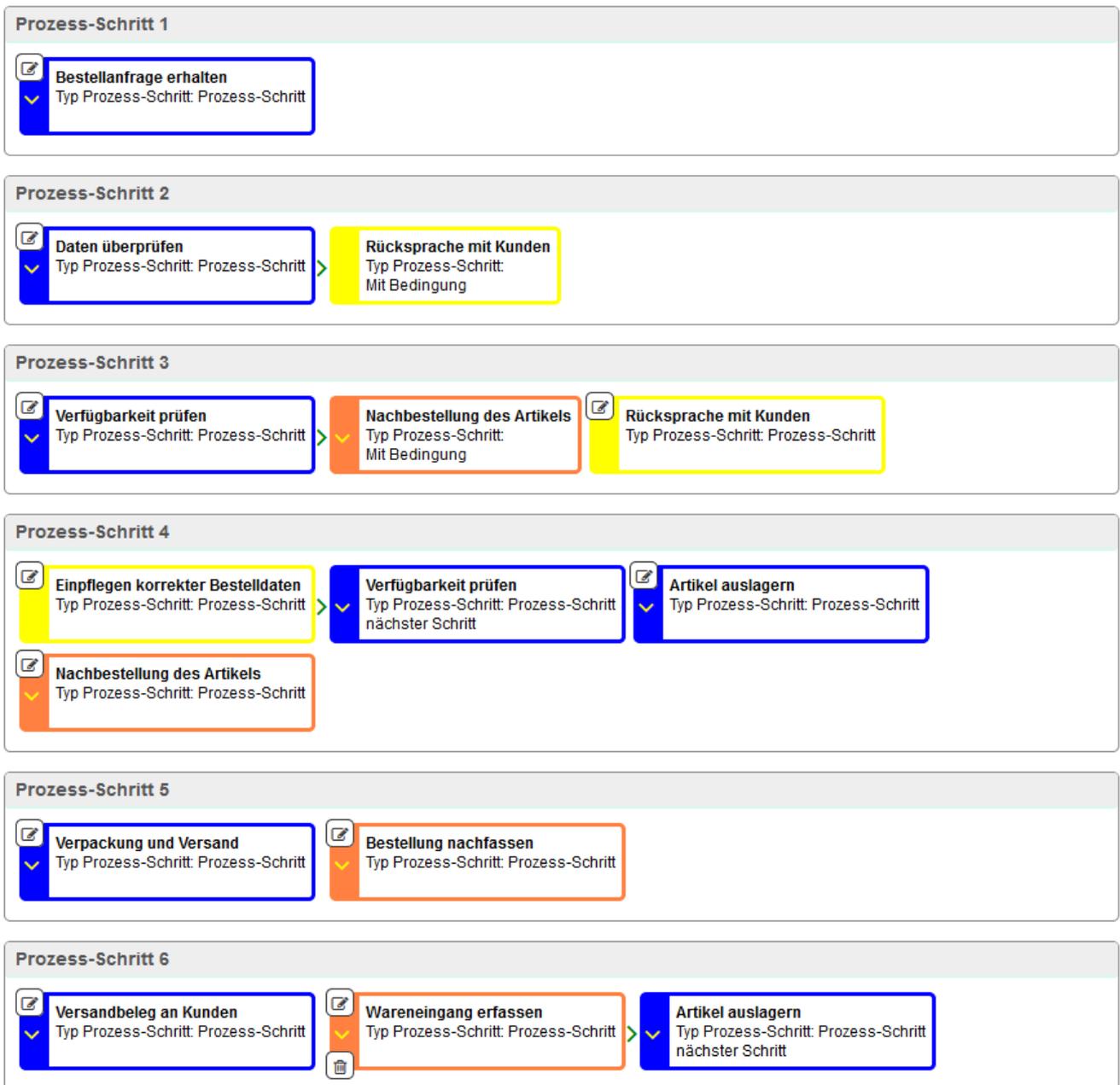
Versandbeleg an Kunden schicken

* Gruppe:

* Typ Prozess-Schritt:

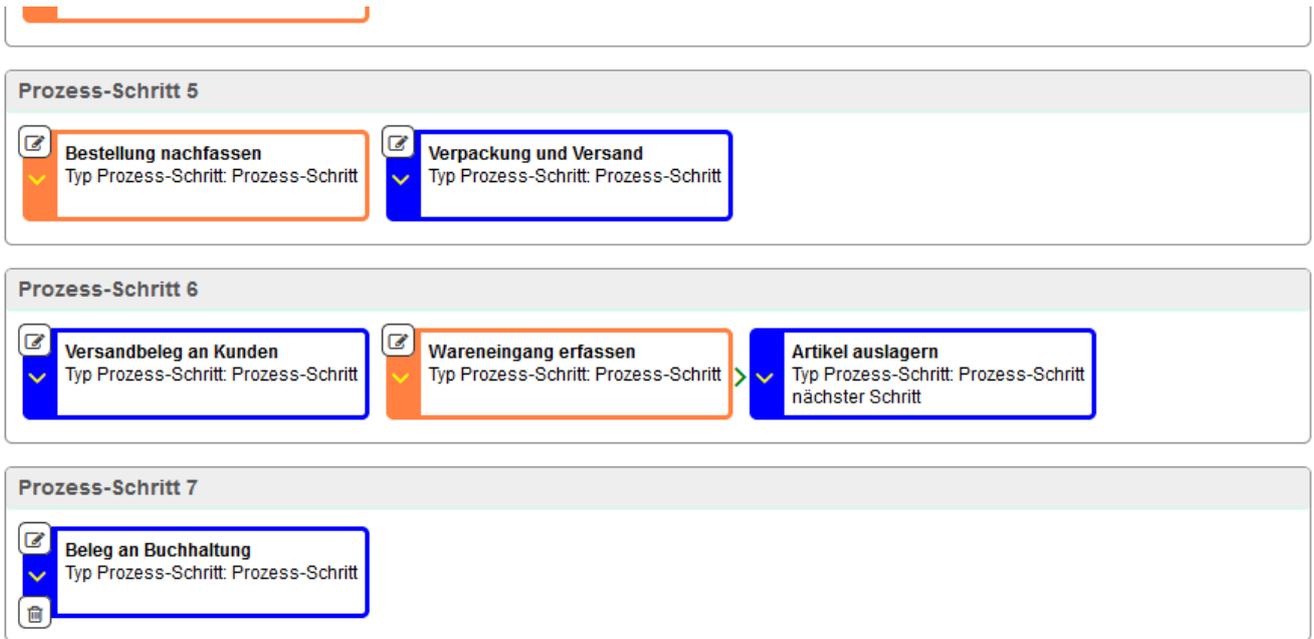
Nachdem der vorherige Schritt abgeschlossen ist, soll das Ticket wieder in die Queue *Kundenbestellungen* zurück gelangen. Dies wird auch mittels der Übergangsaktion festgelegt.

14. Schritt „Beleg an Buchhaltung“ und Beendigung des Prozesses



Dies ist der letzte Schritt, welcher auf *Versandbeleg an Kunden* folgen soll. Hierzu wird das Bearbeiten-Symbol dieses Schrittes geklickt und der nachfolgende Schritt erstellt.

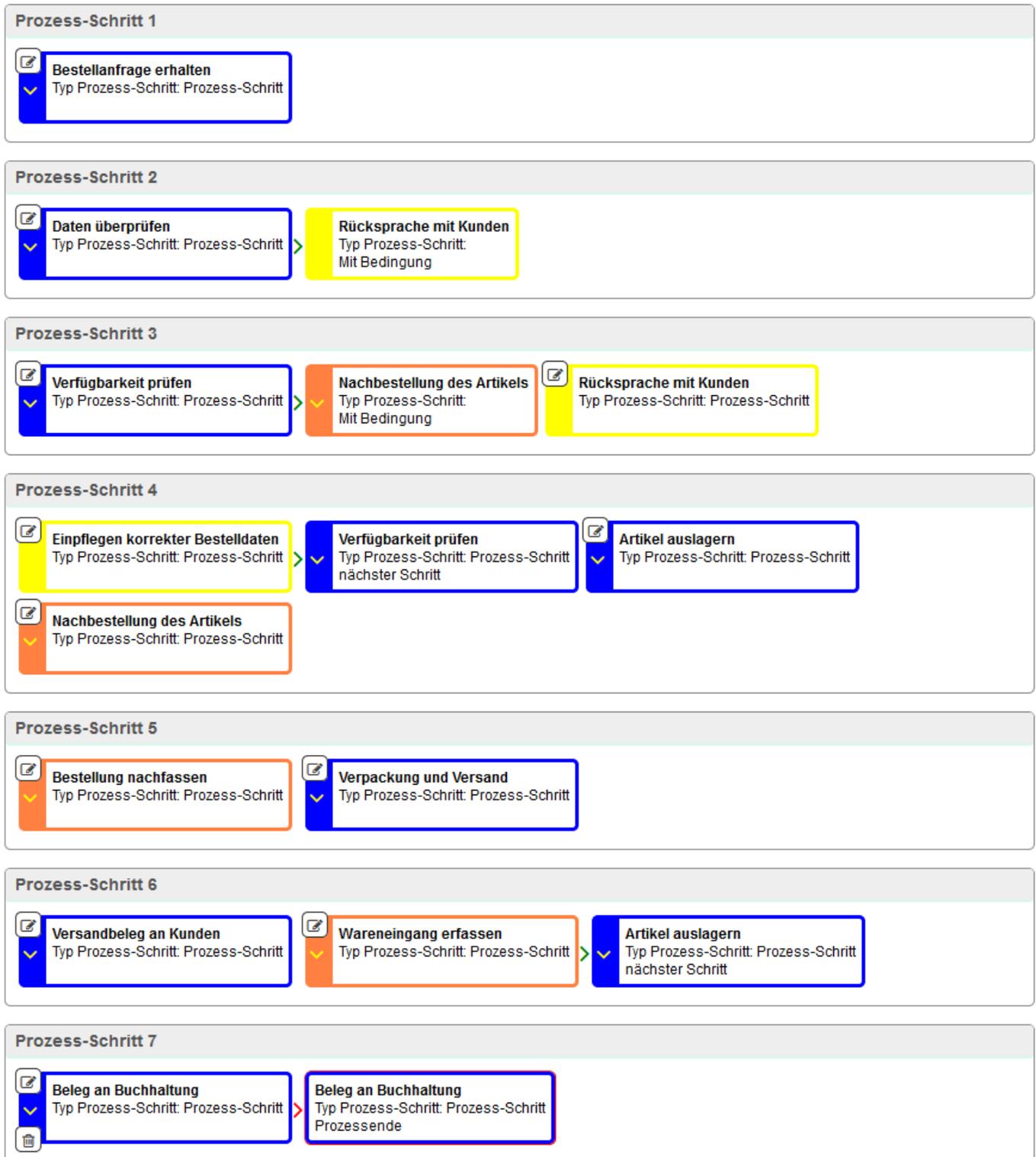
OFORK® 9 - Prozessmanagement



Nach dem Abspeichern wird in der Prozess-Übersicht auf das Bearbeiten-Symbol des letzten Schrittes geklickt und hier die Option *Oder Prozess beenden* gewählt. Alternativ kann auch unter der Option *Definiere den nächsten Schritt* als nächster Schritt *Ende* verwendet werden.



OFORK® 9 - Prozessmanagement



Dies ist die Gesamtübersicht des Prozesses. Der letzte Schritt ist rot umrahmt, was das Ende des Prozesses anzeigt. Diese Gesamtübersicht erscheint auch in der Agentenansicht in einem Prozess-Ticket.

1.4. Ansicht und Bearbeitung eines Prozesses im Agentenbereich

Um ein Prozess-Ticket zu erstellen, muss im Reiter Tickets das Untermenü *Neues Prozess-Ticket erstellen* gewählt werden. Anschließend wird der gewünschte Prozess aus dem Dropdown-Feld herausgesucht (vgl. Abb. 1) und der Kundenbenutzer bzw. eine E-Mail-Adresse eingegeben (vgl. Abb. 3). Alternativ kann aus der Ticket-Detailansicht heraus ein Prozess angestoßen werden (vgl. Abb. 2). Es erscheint wie in Abbildung 17 gezeigt die Auswahl für die möglichen Prozesse. Es wird ein Prozess-Ticket erstellt und das ursprüngliche Ticket wird mit dem Prozess-Ticket verknüpft.

In der Ticket-Übersicht werden die einzelnen Prozess-Schritte wie auch im Agenten-Bereich angezeigt, wobei die noch nicht bearbeiteten Schritte in abgeschwächter Farbe dargestellt sind (vgl. Abb. 4). Bearbeitete Schritte werden zusätzlich mit einem grünen Haken markiert (vgl. Abb. 4 und 6). Jeder Prozess-Schritt kann angeklickt und die eingegebenen Informationen eingesehen werden. Zudem wird im vorliegenden Beispiel zu jedem erledigten Arbeitsschritt ein Artikel angelegt. Die Artikelliste befindet sich unterhalb der Prozessdarstellung (vgl. Abb. 5).

Ein beendeter Prozess erhält immer den Status *erfolgreich geschlossen* und ist zusätzlich durch das Wort *Ready* als beendet markiert (vgl. Abb. 7).



Abb. 1: Auswahl für ein neues Prozess-Ticket



Abb. 2: Link in der Menüleiste des TicketZoom zur Erstellung eines Prozess-Tickets. Im Anschluss erscheint die Prozess-Auswahl (vgl. Abb. 1).

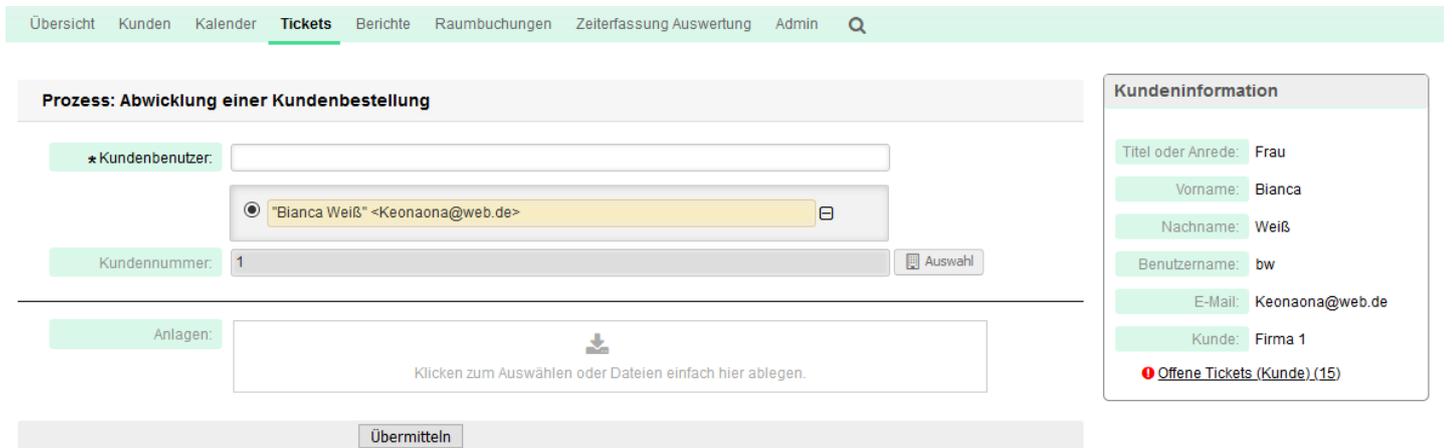


Abb. 3: Eingabemaske für den Kundenbenutzer, welchem der Prozess zugeordnet werden soll.

OFORK® 9 - Prozessmanagement

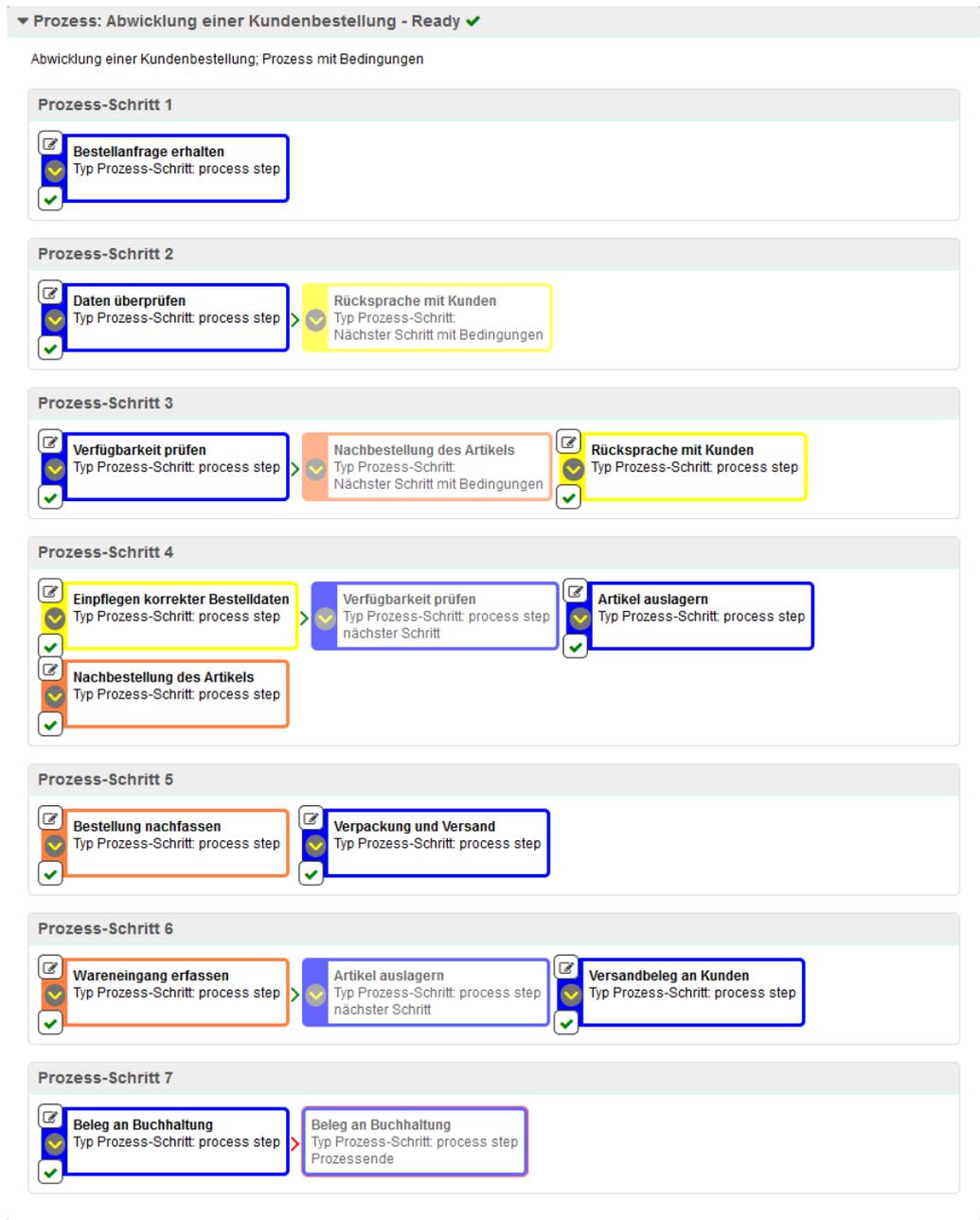


Abb. 4: Detailansicht eines Prozess-Tickets

OFORK® 9 - Prozessmanagement

▼ Artikel-Übersicht - 3 Artikel

NR.	☆	⇄	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT	🔗
3			Peter Stein	OFORK	Daten überprüfen	18.03.2020 18:42	
2			Peter Stein	OFORK	Bestellanfrage erhalten	18.03.2020 18:41	
1			Peter Stein	OFORK	Abwicklung einer Kundenbestellung	18.03.2020 18:41	

▼ #3 – Daten überprüfen – Peter Stein – 18.03.2020 18:42 via OFORK i

Um die Links im folgenden Beitrag zu öffnen, kann es notwendig sein Strg oder Shift zu drücken, während auf den Link geklickt wird (abhängig vom verwendeten Browser und Betriebssystem). ✕

Auf Notiz antworten | Markieren | Drucken | Teilen



nicht korrekt eingegebene Daten; Rücksprache mit Kunden

Abb. 5: Bei jedem abgearbeiteten Schritt wird ein Artikel angelegt. Die Artikelübersicht befindet sich unterhalb der Prozessdarstellung des *TicketZoom*.



Abb. 6: Abgeschlossene Prozess-Schritte werden mit einem Haken markiert.

▼ Prozess: Abwicklung einer Kundenbestellung - Ready ✓

Abwicklung einer Kundenbestellung; Prozess mit Bedingungen

Prozess-Schritt 1

Abb. 7: Ein abgeschlossener Prozess wird ebenfalls mit einem grünen Haken und dem Wort Ready markiert.