

helpLine Workflow

Prozesse effizient automatisieren

helpLine Workflows steuern Serviceprozesse einfach und transparent. Über den Workflow Designer definieren Sie Standardabläufe in einer graphischen Oberfläche. Für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Aufgaben im Serviceteam sorgt helpLine - ganz automatisch.



Hand in Hand für Ihre Kunden

Standardprozesse im Service als helpLine Workflows abbilden

Ein Erfolgsfaktor für Serviceorganisationen ist die praxiserorientierte Definition und Steuerung von Standardprozessen. Denn nur dort, wo Abläufe und Zuständigkeiten klar geregelt sind, gelingt dem Service Manager der Spagat zwischen seinen beiden größten Herausforderungen: Er muss eine hohe Servicequalität gewährleisten und gleichzeitig den Aufwand für die Serviceorganisation im Griff behalten. Die helpLine Workflowmechanismen helfen ihm, diesen Anspruch im Tagesgeschäft des Servicebetriebs umzusetzen.

Im helpLine Workflow Designer werden aus seiner Definition von Arbeitsabläufen konkrete Serviceprozesse. Der Prozessverantwortliche legt Teilaufgaben und Bearbeitungsschritte fest und definiert, in welcher Reihenfolge und mit welchen Abhängigkeiten diese Tätigkeiten abgearbeitet werden. Unterstützt von einer übersichtlichen graphischen Oberfläche stellt er so ein optimales Zusammenspiel paralleler und aufeinander aufbauender Servicetätigkeiten sicher.

Für die richtige Verteilung der Aufgaben sorgt helpLine dann ganz automatisch. Jeder Bearbeiter wird dabei mit genau den Informationen und Anweisungen versorgt, die er für die Bearbeitung seiner Teilaufgabe benötigt. Sobald seine Tätigkeit abgeschlossen und dokumentiert ist, wird der weitere Fortschritt angestoßen. So werden komplexe Serviceaufgaben im Team ohne Reibungsverluste erledigt. Die Fähigkeiten der Mitarbeiter können auf diese Weise optimal eingesetzt werden, z.B. indem ein Spezialist genau den Teilschritt bearbeitet, für den sein Knowhow erforderlich ist, aber keine Verantwortung für den Fortgang der Bearbeitung trägt.

Für den Serviceverantwortlichen gewährleistet helpLine jederzeit den Überblick über den Fortschritt des Gesamtprozesses. Über helpLine kann er verbesserungsfähige Abläufe und Teilschritte identifizieren und die Prozesse im Sinne einer kontinuierlichen Erhöhung der Qualität laufend optimieren.

Ihre Vorteile

Graphischer Workflow Designer

Der helpLine Workflow Designer mit graphischer Oberfläche ermöglicht eine komfortable Definition von Abläufen per Drag-and-Drop.

Aufgabenorganisation

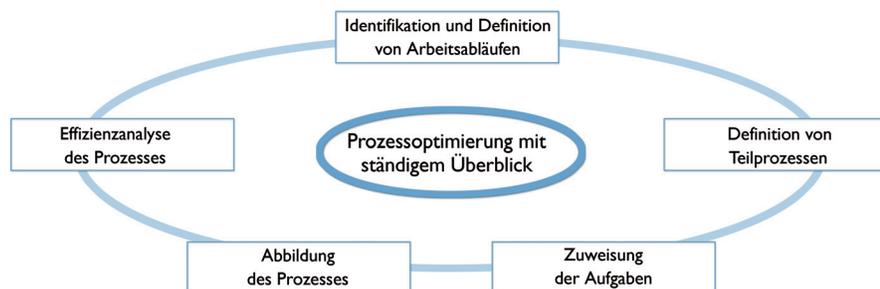
helpLine Workflows verteilen und koordinieren Teilaufgaben innerhalb eines Serviceprozesses einfach und effizient.

Prozessvisualisierung

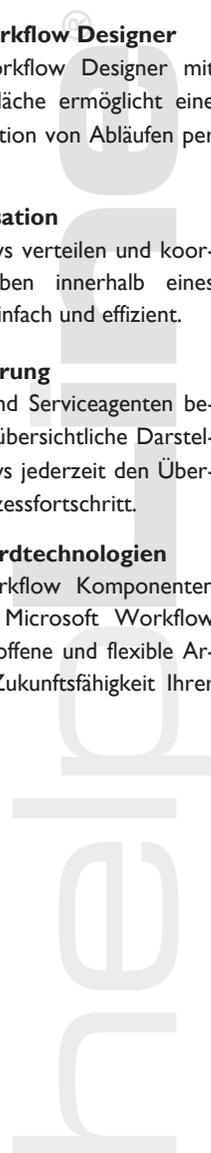
Verantwortliche und Serviceagenten behalten durch eine übersichtliche Darstellung der Workflows jederzeit den Überblick über den Prozessfortschritt.

Moderne Standardtechnologien

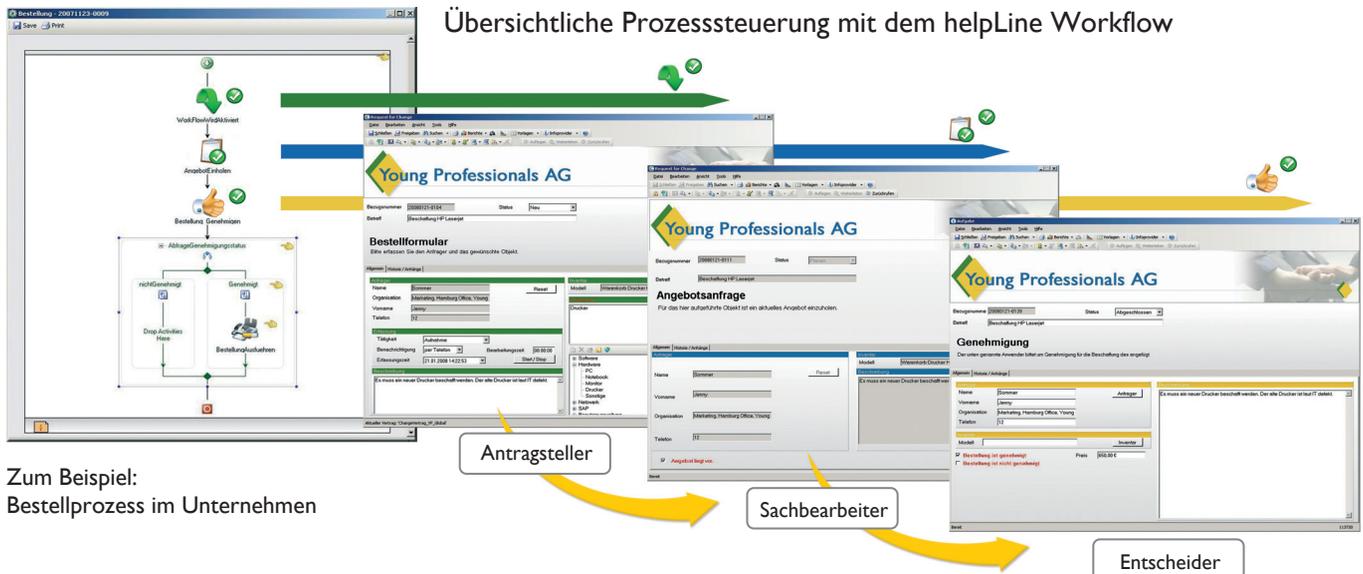
Die helpLine Workflow Komponenten basieren auf der Microsoft Workflow Foundation - eine offene und flexible Architektur für die Zukunftsfähigkeit Ihrer Lösung.



Managen Sie Ihre Serviceprozesse mit helpLine Workflows!



Übersichtliche Prozesssteuerung mit dem helpLine Workflow



Zum Beispiel:
Bestellprozess im Unternehmen

Effiziente Aufgabebearbeitung

Integrierte Bearbeitung

Der Aufruf bzw. die Bearbeitung der workflow-basierten Vorgänge ist vollständig in die windows- oder webbasierten helpLine Anwenderoberflächen integriert (ClassicDesk, in2Desk).

Maßgeschneiderte Dialoge

Für die einzelnen Schritte eines helpLine Workflows können dedizierte Dialoge verwendet werden, so dass jeder Bearbeiter genau die Informationen, Anweisungen und Bearbeitungsoptionen erhält, die er für seine Teilaufgabe benötigt.

Gezielte Benachrichtigungen

Die helpLine Benachrichtigungsfunktionen (z.B. per eMail oder Pop-Up) erlauben es, den Bearbeiter differenziert auf anstehende Aufgaben aufmerksam zu machen.

Echtzeit-Verfolgung

Über die graphische Anzeige der Workflows im helpLine ClassicDesk können sich alle Beteiligten jederzeit über den Stand des Prozesses informieren. Die Workflowübersicht ist „aufklappbar“. So wird eine globale Sicht auf den Fortschritt laufender Servicearbeiten unterstützt, die sich auf einen beliebig granularen Einblick in die Details komplexer Prozesse erweitern lässt.

Historie

Der gesamte Bearbeitungsverlauf eines Workflows wird in der Prozesshistorie dokumentiert und bleibt damit langfristig nachvollziehbar.

Intelligentes Prozessdesign

Graphisches Workflow Design

Im helpLine Workflow Designer werden in einer graphischen Oberfläche aus einzelnen Bausteinen, den sog. Aktivitäten, standardisierte Serviceprozesse definiert. Dabei werden einfache Standardabläufe ebenso unterstützt wie komplexe, stark verschachtelte Prozesse, die über zahlreiche Bearbeitungsinstanzen hinweg gesteuert werden müssen.

Differenzierte Routingstrategien

Für die Lenkung der Workflows stehen neben dem helpLine Filter-Routing unterschiedliche Strategien zur Verfügung, z.B. das Direct-Routing an definierte Agenten bzw. Rollen oder das Conditional-Routing, bei dem die Weiterleitung durch Vorgangsattribute bestimmt wird.

Eskalationsmechanismen

Bei der Workflowdefinition können unterschiedliche Eskalationszeitpunkte und Eskalationsstrategien festgelegt werden, z.B. dass bei Ablauf von 50 % der geltenden Reaktionszeit die Priorität auf „hoch“ gesetzt wird oder dass eine Stunde vor dem Ablauf der Service Manager benachrichtigt wird.

Versionierung

Die Versionierung von Workflowdefinitionen in helpLine erlaubt ein sauberes Änderungsmanagement, wenn Anpassungen am Prozess nötig werden.

Standardtechnologie

Microsoft Workflow Foundation

helpLine Workflows basieren auf aktuellen Standardtechnologien. Plattform ist die Microsoft Workflow Foundation. Durch diesen Ansatz lassen sich mit helpLine sogar sehr komplexe Prozesse abbilden, in die externe Systeme eingebunden werden müssen.

Design von Aktivitäten

Die Basis für die Erstellung von Workflows sind die Aktivitäten, die als Prozessbausteine im Workflow Designer zur Verfügung stehen. Zahlreiche Aktivitäten werden mit helpLine ausgeliefert. Für spezialisierte Anforderungen lassen sich in einer eigenen Arbeitsoberfläche, dem Activity Designer, neue Aktivitäten generieren.

helpLine GmbH

Carl-Zeiss-Straße 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

kontakt@helpline.eu
www.helpline.eu

