



Praxistipps für BITqms: Workflow-Vorlagen

Die Bearbeitung von Vorgängen, wie z.B. Beschwerden oder Urlaubsanträgen, erfolgt oft über denselben bzw. einen ähnlichen Prozess. In diesem Fall wäre es unnötige Arbeit, für jeden einzelnen Vorgang einen Workflow zu definieren. Aus diesem Grund können mit BITqms Vorlagen erstellt werden, die dann für neue einzelne Maßnahmen oder ganze Kapitel verwendet werden können. Bei Bedarf können Workflows auch nachträglich noch auf ein gesamtes Kapitel übertragen werden.

Und wie funktioniert das Ganze?

Erstellung einer neuen Vorlage

Um eine neue Vorlage zu erstellen, gehen Sie im entsprechenden Modul (z.B. Meinungen oder Maßnahmen) auf die Verwaltung und wählen das Feld „Neue Workflow-Vorlage“ aus. Nun können Sie den Namen und den Gültigkeitsbereich auswählen, eine Beschreibung hinterlegen sowie die Workflowschritte definieren.

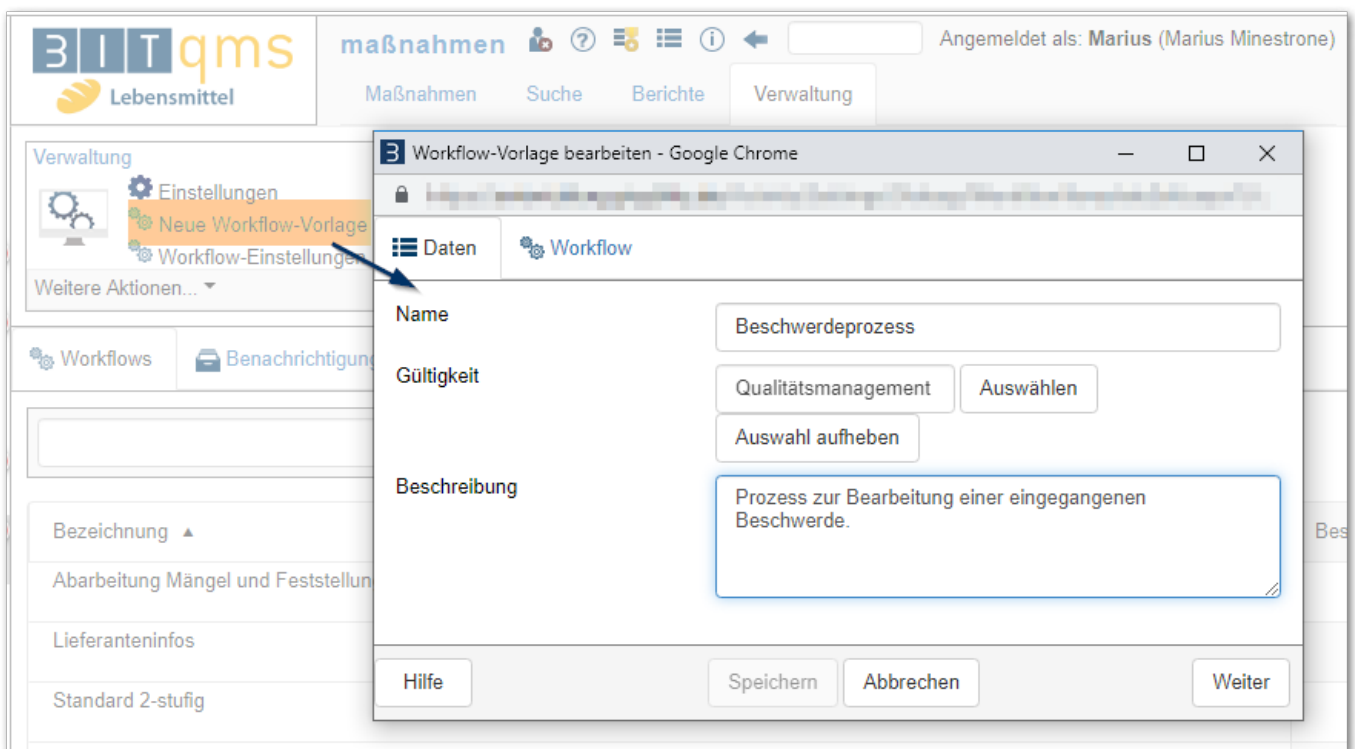


Abbildung 1: Anlage einer neuen Workflow-Vorlage

Sie können hier nun wie gewohnt einen individuellen Workflow mit den gewohnten Funktionalitäten, wie dem Terminieren von einzelnen Workflowschritten, der dynamischen Benutzerauswahl oder der Integration von Umlaufbelegen erstellen. Mit dem Speichern der Einstellungen wird die Vorlage mit in die Übersicht unter Workflows übernommen.





Verwendung der Vorlage

Wenn Sie nun wie gewohnt eine neue Maßnahme, Rückmeldung etc. anlegen, haben Sie unter dem Reiter *Daten* die Möglichkeit, eine der bereits erstellten Vorlagen auszuwählen. Damit ist die Auswahl des Workflows auch schon getan.

The screenshot shows the 'Daten' tab selected. The 'Workflow' dropdown menu is open, displaying the following options:

- Übernahme aus übergeordneter Struktur ---
- Neuer Workflow ---
- Übernahme aus übergeordneter Struktur ---
- Abarbeitung Mängel und Feststellungen
- Lieferanteninfos** (highlighted)
- Standard 2-stufig
- Standard 3-stufig

Other visible fields include 'Vorlage' (Bitte wählen ...), 'Bezeichnung' (Lieferanteninformationen), 'Unternehmen' (Auswählen, Auswahl aufheben, Schnellsuche Unternehmen, Schnellsuche Kontakte), 'Artikel' (Auswählen, Auswahl aufheben), 'Definition:' (Dokumentation, Lieferantenbewertung), 'Reihenfolge' (0), 'Verantwortlich' (Bitte wählen ...), 'Priorität' (mittlere Priorität), and 'Beschreibung' (den Informationen zu Sozial und ...).

Abbildung 2: Auswahl einer Vorlage bei Erstellung einer Maßnahme

Auch bei dem nachträglichen Bearbeiten eines Workflows einer bestehenden Maßnahme, können Sie noch nachträglich eine Workflowvorlage auswählen. Hierzu wählen Sie im Feld *Maßnahmen* unter *weitere Aktionen* → *Workflow* → *Bearbeiten* aus und klicken auf *Vorlage verwenden*. Nun erscheint wieder die Auswahl über Ihre bereits hinterlegten Vorlagen.

Hinweis: Umgedreht haben Sie hier auch die Möglichkeit, einen bestehenden Workflow als Workflowvorlage abzuspeichern. Hierzu wählen Sie im Bearbeitungsfenster des Workflows unter *weitere Aktionen* den Befehl *Vorlage übernehmen* aus. Jetzt öffnet sich dasselbe Fenster wie auch direkt in der Verwaltung des Moduls. (siehe Abbildung 1). Sie müssen jedoch nur noch die Bezeichnung, Gültigkeit und wahlweise Beschreibung der neuen Vorlage angeben.





Workflow-Vorlage für ein gesamtes Kapitel

Wenn Sie eine Vorlage für ein gesamtes Kapitel verwenden möchten, können Sie diese einfach für das gewünschte Kapitel festlegen. Dazu wählen Sie das entsprechende Kapitel aus und wählen dann *weitere Aktionen* → *Workflow-Vorlage* → *Bearbeiten* aus. Im nun öffnenden Fenster wählen Sie die gewünschte Vorlage auf die gleiche Weise wie zuvor beschrieben aus. Wichtig ist jedoch, dass Sie das gewünschte Kapitel angewählt haben, damit die Einstellungen auch für dieses Kapitel übernommen werden.

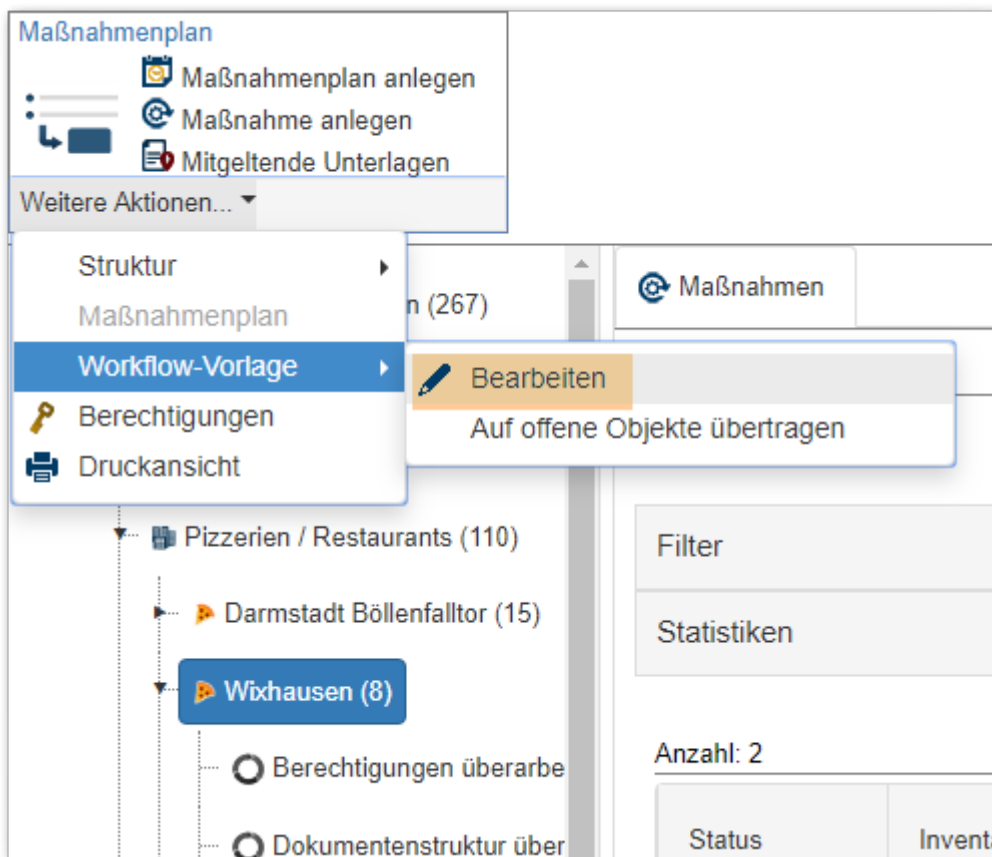


Abbildung 3: Vorlagen an Kapiteln hinterlegen (auf bestehende Kapitel übertragen)

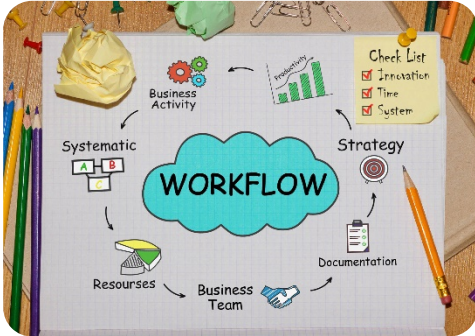
Wenn im gewünschten Kapitel schon Maßnahmen vorhanden sind, kann mit der Option *Auf offene Objekte übertragen* die Vorlage auf die bestehenden Maßnahmen übertragen werden. Wenn Sie diese Option auswählen, haben Sie zudem die Wahl, ob die Vorlage auf das gesamte Kapitel oder nur einzelne Maßnahmen übertragen werden soll.





Einfach. Flexibel. Effizient. Zuverlässig.

Praxistipps für BITqms: Workflowsteuerung mit Umlaufbelegen



Zur einfachen und effizienten Steuerung von BITqms nutzen wir Workflows, die festlegen, welcher Bearbeiter für welche Arbeitsschritte verantwortlich ist. Damit auch Sie alle Vorteile der individuellen Workflows nutzen können, stellen wir Ihnen im Folgenden die wichtigsten und hilfreichsten Funktionen in Bezug auf die Nutzung von Umlaufbelegen vor.

Informationen weitergeben.

Sie wollen Informationen in einem Prozess weitergeben und wissen nicht, wo diese am besten hinterlegt werden sollen? Mit BITqms ist das kein Problem. Formulare können unkompliziert als Umlaufbelege in Workflows eingebaut werden, wodurch immer alle wichtigen Informationen an jedem Schritt dokumentiert werden können. Damit das Formular auch zum Prozess passt, kann dieses im gleichnamigen Modul frei zusammengestellt werden, wodurch für jede Situation ein geeignetes Formular erstellt werden kann. Dabei stehen Auswahlelemente wie Einzel- oder Mehrfachauswahl, offene Textfelder, Datumsangaben, Losprüfungen, Bildaufnahmen, Unterschriftsfelder und vieles mehr zur Verfügung. Diese Vielzahl verschiedener Formularelemente sowie die weiteren Gestaltungsmöglichkeiten des integrierten Formulareditors ermöglichen eine individuelle Erstellung der Formulare – genau angepasst an die Anforderungen Ihrer Prozesse.

Beispiel: Beschwerdemanagement.

Gehen wir von einem Beschwerdeformular aus, das als Prozessinitiierung dient und nach dem Ausfüllen automatisch eine Maßnahme zur Beschwerdebearbeitung anlegt, die aus mehreren Workflowschritten besteht. In den meisten dieser Workflowschritte erfolgt eine Bearbeitung oder Bewertung durch den zuständigen Bearbeiter, die natürlich auch am Vorgang dokumentiert werden muss – an dieser Stelle kommen die Umlaufbelege zum Einsatz.

An jedem Workflowschritt kann ein Umlaufbeleg hinterlegt werden, der vom zuständigen Bearbeiter ausgefüllt wird. Enthält das Formular Pflichtangaben, so kann die Workflowaufgabe erst dann abgeschlossen werden, wenn der Bearbeiter die entsprechenden Angaben im Formular gesetzt hat. So wird gewährleistet, dass bestimmte, für den Prozess benötigte Informationen in jedem Fall eingeholt bzw. dokumentiert werden.

Alle ausgefüllten Umlaufbelege können direkt am Vorgang von den Bearbeitern eingesehen werden – das sorgt für eine erhöhte Nachvollziehbarkeit der bisherigen Bearbeitung und eine gezielte Informationsbereitstellung direkt am Vorgang.

The screenshot shows a workflow process with the following steps and details:

- Erstellen:**
 - Beurteilen:** Luisa Fuhrmann (Kundendienst); 26.05.2017 12:08; Umlaufbeleg: [1 - Bewertung](#)
 - Verarbeitung:** System; 26.05.2017 12:09:00
- Bearbeiten:**
 - Bearbeiten:** Nicht relevant; Umlaufbeleg: [2 - Bearbeitung](#)
- Abschließen:**
 - Prüfen:** Nicht relevant; Umlaufbeleg: [3 - Prüfung und Beurteilung](#)
 - Info Ersteller:** noch nicht abgeschlossen!! Bruckmann, Fabienne (Hennings Deutschland GmbH)
 - Info Vorgesetzter:** noch nicht abgeschlossen!! Rüdiger Kanton (Kundendienst); Umlaufbeleg: [4 - Info](#)





Einfach. Flexibel. Effizient. Zuverlässig.

Bei unserem Beispiel des Beschwerdeprozesses wäre es beispielsweise denkbar, dass im ersten Schritt eine Beurteilung der Beschwerde erfolgt. Für die Dokumentation der Beurteilung wird einfach ein entsprechender Umlaufbeleg am Workflowschritt hinterlegt.

Diese Bewertung könnte beispielsweise der Vorgesetzte des Unternehmensbereichs, den die Beschwerde betrifft, durchführen. Hierfür können entsprechende Platzhalter bei der Definition der Workflow-Vorgaben eingesetzt werden (Dynamische Workflows). In unserem Praxistipp „Dynamische Workflows“ können Sie mehr zu diesem Thema und der Umsetzung in BITqms lesen.

Die Ergebnisse der Bewertung werden direkt am Vorgang zur Verfügung gestellt werden, sodass diese für alle nachfolgenden Bearbeiter sichtbar sind.

Denkbar wäre es sogar, die weitere Bearbeitung (=Abfolge der Workflow-Schritte) von den Angaben im Umlaufbeleg abhängig zu machen. Entscheidet der Vorgesetzte, dass keine Abarbeitung stattfinden soll, können beispielsweise automatisch die Workflowschritte für die Bearbeitung und Prüfung der Bearbeitung übersprungen werden (programmatische Workflowschritte). In unserem Praxistipp „Konditionale Workflows“ finden Sie detaillierte Informationen dazu, wie programmatische Workflowschritte umgesetzt werden können.

Entscheidet der Vorgesetzte, dass eine Abarbeitung stattfinden soll, definiert er bei der Weitergabe den zuständigen Bearbeiter und übergibt die Beschwerde an diesen Mitarbeiter, der sich um die Umsetzung kümmert. Auch an diesem Workflowschritt befindet sich ein Umlaufbeleg, worin alle vorgenommenen Schritte und Anpassungen nachvollziehbar dokumentiert werden.

Durch diese Dokumentation können nicht nur weitere Bearbeiter nachvollziehen, was in diesem Workflowschritt unternommen wurde, sondern die Angaben im Umlaufbeleg können auch für verschiedene Auswertungen zugrunde gelegt werden.

The screenshot displays the BITqms workflow management interface. The main window shows a sequence of steps: 'Erstellen' (with 'Beurteilen' by Werner Leppke), 'Verarbeitung' (by System), 'Bearbeiten' (with 'Bearbeiten' by Elena Lind and Tanja Roth), and 'Abschließen' (with 'Prüfen' by Björn Leppke and Philipp Production). A detailed view of the '2 - Bearbeitung' step is overlaid, showing a list of actions: 'Kontakt mit Beschwerdeführer aufgenommen', 'Preisnachlass gewährt', 'Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen', and 'Lösung erarbeitet'. Below this, a question asks 'Beschwerde für Beschwerdeführer gelöst?' with radio buttons for 'Ja', 'Teilweise', and 'Nein'. The 'Weitere Informationen' field contains the text 'Kunde ist nun zufrieden gestellt.' The interface includes a top navigation bar with tabs like 'Information', 'Formulardaten', 'Aktionen', 'Notizen', 'Aktueller Workflowstatus', 'Workflow-Historie', and 'Umlaufbeleg'. At the bottom, there are buttons for 'Hilfe', 'Speichern', and 'Schließen'.





Einfach. Flexibel. Effizient. Zuverlässig.

Im letzten Workflowschritt können dann beispielsweise der Erfasser und/oder der Vorgesetzte des betroffenen Bereichs, dessen Vorgesetzter etc. stehen und eine Kenntnisnahme über den gesamten Bearbeitungsverlauf erhalten.

Durch die bereits ausgefüllten Umlaufbelege können die Ergebnisse der einzelnen Bearbeitungsschritte inklusive der zuständigen Bearbeiter schnell nachvollzogen werden.

Umlaufbeleg

Eva Dorn - 05.12.2017 11:48:47
Ist die Beschwerde berechtigt?
 Ja Nein

Einstufung

Auswirkungen	Dringlichkeit
Mittlere Auswirkungen ▼	Mittel ▼

Weitere Hinweise

Mögliche Lösung: siehe Ideenmanagement "Kanban System für Verpackungsmaterialien"

Heike Lehmann - 05.12.2017 11:53:42
Durchgeführte Aktionen

<input type="checkbox"/> Kontakt mit Beschwerdeführer aufgenommen	<input type="checkbox"/> Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen	<input checked="" type="checkbox"/> Intern ...
<input type="checkbox"/> Preisnachlass gewährt	<input checked="" type="checkbox"/> Lösung erarbeitet	

Beschwerde für Beschwerdeführer gelöst?
 Ja Teilweise Nein

Weitere Informationen

Sollte das Kanban-System eingeführt werden, wird dieser Fall nicht mehr eintreten

Eva Dorn - 05.12.2017 11:57:10
Bewertung der Beschwerdebearbeitung

Sehr gut ▼

Hinweise / Anmerkungen

Beschwerde ist mit Einführung KanBan erledigt.

An diesem Beispiel ist gut erkennbar, welche Vorteile Umlaufbelege in Workflows bieten.

Um diese Vorteile noch auszuweiten, können die Informationen aus den Formularen und Umlaufbelegen unkompliziert in flexibel definierbaren Listenansichten verwendet und so individuelle Auswertungen zusammengestellt werden.





Einfach. Flexibel. Effizient. Zuverlässig.

Jederzeit den Überblick behalten.

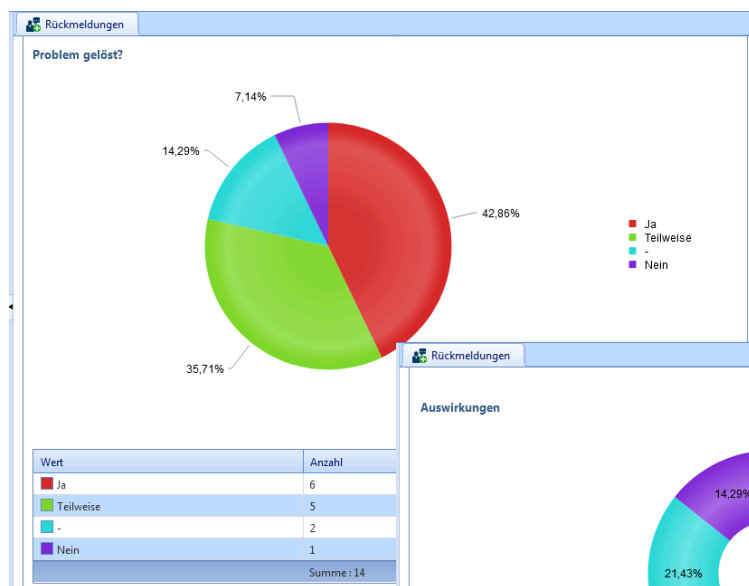
Flexibel definierbare Listenansichten und Statistiken bieten die Möglichkeit, auch die Angaben aus Umlaufbelegen systematisch auszuwerten.

Dabei können alle benötigten Informationen aus den Umlaufbelegen sowie zum Vorgang unkompliziert in Listenansichten berücksichtigt werden.

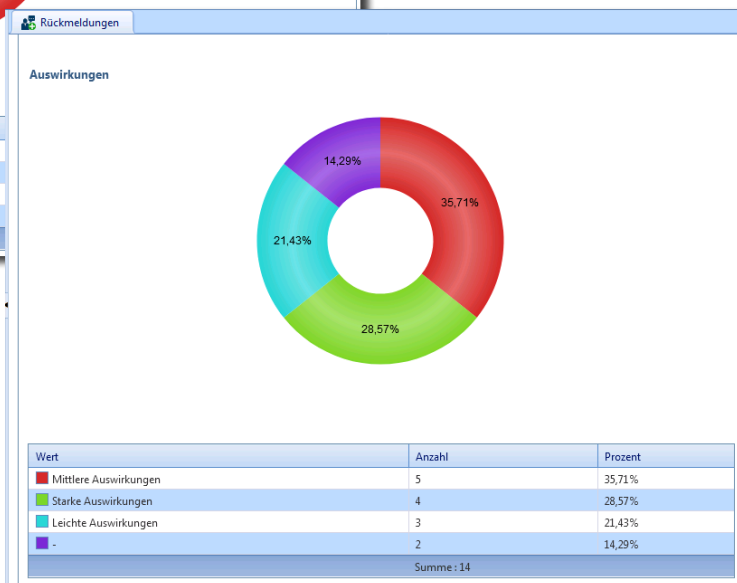
In unserem obigen Beispiel wäre es für ein Unternehmen beispielsweise interessant zu sehen, wie effizient das Beschwerdemanagement ist.

So können beispielsweise die Frage "Problem gelöst?" oder die Einschätzung der Auswirkung der Beschwerde als anschauliche Kreis-, Donut- oder Balkendiagramme ausgewertet werden – so wird auf Knopfdruck eine aussagekräftige Einschätzung angezeigt.

Bezeichnung	Beschwerde berechtigt?	Weiterverfolgung	Aktuelle Workflowschritte	Aktuelle Bearbeiter	Dringlichkeit	Auswirkungen	Durchgeführte Aktionen	Problem gelöst?	Abgeschlossen am
Preise Lacke zu hoch	Nein	Nein	Info Vorgesetzter	Tanja Roth (Marketing)					
Falsche Farbe	Ja		Bearbeiten	Friederike Weber (Geschäftsleitung)	Sehr hoch	Starke Auswirkungen			
Wiederholter Qualitätsmangel Neutralreiniger R-001	Ja		Prüfen	Werner Leppke (Produktion)	Mittel	Mittlere Auswirkungen	Lösung erarbeitet; Preisnachlass gewährt	Teilweise	
Kundenservice hat sich über 90 Minuten verspätet	Ja		Info Ersteller	Paske, Jan-Michael (Main Großhandel)	Hoch	Mittlere Auswirkungen	Lösung erarbeitet; Kontakt mit Beschwerdeführer aufgenommen	Ja	
Fehlermeldung	Ja		Prüfen	Werner Leppke (Produktion)	Sehr hoch	Starke Auswirkungen	Lösung erarbeitet	Ja	



Die Auswertungen können flexibel in Listenansichten und Diagrammen dargestellt werden. Für grafische Auswertungen können dabei alle Formularelemente (außer offene Antwortmöglichkeiten wie freie Texteingaben etc.) einbezogen werden.





Alle Informationen in einem Ausdruck.

Bei machen Vorgängen ist es nötig, alle Informationen nicht nur im System abzuspeichern, sondern als Bericht zusammenzustellen und in PDF- oder Papierform weiterzugeben oder aufzubewahren.

Daher bietet BITqms die Möglichkeit, mithilfe von flexibel definierbaren Druckvorlagen und entsprechende Platzhalter alle benötigten Informationen zu einem Prozess inklusive der Umlaufbelege in den Ausdruck miteinzubinden.

So können alle Informationen genau so zusammengestellt werden, wie Sie diese benötigen.

Verbesserungsvorschlag M41
Verbesserung der Aufhängungen (Haken) für die Aufhängung von zwei Radiatoren an der Lackieranlage



GALLER PRODUKTION
& LÖSUNGEN GMBH

Beschreibung der durchgeführten Aktionen

- Umsetzungsmöglichkeiten mit Gerätehersteller besprochen
- kann umgesetzt werden
- Angebot von Lieferanten eingeholt
- Kosten 5.900€
- Akzeptiert von Vorgesetztem
- Idee umgesetzt

Anhänge

Umsetzung 2 Aufhängungen



Bewertung der Umsetzung

Absolut zufriedenstellend

Begründung/ Erläuterung

Sehr gute Arbeit, funktioniert einwandfrei!

Aktion	Beschreibung	Beendet
Besprechung der Umsetzungsmöglichkeiten	Umsetzung möglich Herr Wolter erstellt Angebot sieht gut aus	05.05.2017 15:36:45

Bezeichnung	Beschreibung	Bild
Angebot von "Lackiermaschinen & Zubehör Wolter AG"		
Umsetzung erfolgt	Zukünftig können zwei Radiatoren an den Aufhängungen befestigt werden.	

Seite 3 von 3

Bildnachweise: Fotolia_124785251_M @Michail Petrov, Fotolia_131097700_XXL @ warloka79
(Quelle: fotolia.com)





Praxistipps für BITqms: Dynamische Workflows

Workflow-Bearbeitung noch flexibler gestalten.

Workflows dienen bei BITqms als Grundgerüst aller Arbeitsabläufe, denn sie legen Arbeitsschritte, zuständige Bearbeiter und bei Bedarf auch den Bearbeitungszeitraum fest. Die Definition von Workflowvorlagen für bestimmte Module oder Bereiche reduziert den Arbeitsaufwand drastisch, denn so muss so wenig wie möglich händisch nachjustiert werden.

Der besondere Clou.

Bearbeiter von Workflows können mit BITqms dynamisch definiert werden. Somit kann der Arbeitsablauf noch flexibler und gleichzeitig automatisierter gestaltet werden.

Intelligente Weiterleitung der Aufgaben.

In der Workflowvorlage eines Vorgangs kann bei der Zuordnung des zuständigen Bearbeiters zu einem Workflowschritt gezielt eine bestimmte Personengruppe ausgewählt werden.

So kann ein Schritt z.B. dem Erfasser des Initialformulars zugeordnet werden bzw. dessen Vorgesetzten.



Details Workflow: Benutzer Workflow: Externe Benutzer Workflow: Dynamische Auswahl

Neu

Auswahl	Bereich	Ebenenwechsel		
Mitarbeiter des Unternehmensbereichs	Gabler Produktion & Logistik GmbH / Frankfurt am Main (Hauptsitz) / Personal	-		

Auswahl

Bitte wählen ...

- Erfasser
- Vorgesetzte(r) des Erfasser
- Mitarbeiter des Unternehmensbereichs
- Fachverantwortliche des Unternehmensbereichs

Hilfe Übernehmen Schließen

Auch kann ein ganzer

Unternehmensbereich, also alle Mitarbeiter dieses Bereichs, oder die Verantwortlichen des entsprechenden Bereichs ausgewählt werden.

Natürlich praxistauglich. Beispiel Urlaubsantrag:

Der Prozess eines Urlaubsantrags inklusive seiner Prüfung, Freigabe und Kenntnisnahme kann durchgehend mit dynamischen Benutzern abgebildet werden.





Einfach. Flexibel. Effizient. Zuverlässig.



So kann die Prüfung und Genehmigung des Antrags erst durch einen Mitarbeiter des Bereichs, dann durch den Vorgesetzten des Erfassers und anschließend durch einen Verantwortlichen des Bereichs erfolgen. Anschließend erfolgt die Kenntnisnahme, d.h. der Workflowschritt wird an den ursprünglichen Erfasser zurückgegeben.

Eine echte Arbeitserleichterung.
Mit der dynamischen Auswahl von Benutzern können Workflows exakt definiert werden, ohne konkrete Namen einzusetzen. Eine einzige Vorlage kann so einfach auf viele Bereiche übertragen werden.



Bildnachweis: Fotolia_134812162_M © WavebreakMediaMicro, Fotolia_156502108_M © vege (Quelle: fotolia.com)

