

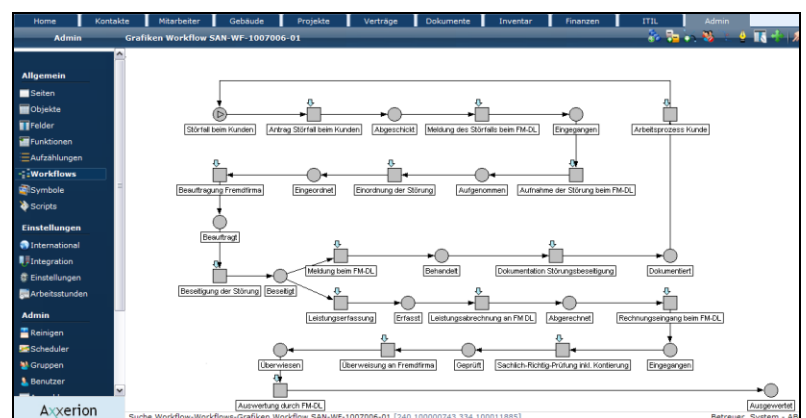
# Axxerion

## Meldungen

Viele Organisationen benutzen Formulare in Papierform oder E-Mails um Anfragen von Kunden, Mitarbeitern oder Interessenten zu bearbeiten. Dabei kommt es in der Praxis häufig zu Missverständnissen bezüglich Bearbeitungsstatus und Verantwortlichkeiten (wer führt wann welche Aufgaben für wen durch).

### Meldungen, Anfragen, Beschwerden und Störungen (Helpdesk)

Mit dem Modul „Meldungen“ können Sie für jede Form von Anfragen einen spezifischen Workflow festlegen. Aufgaben werden so automatisch den entsprechenden Personen zugewiesen. Verantwortliche können den Status der jeweiligen Anfrage verfolgen und die korrekte Ausführung kontrollieren.



Durch die Erteilung von Zugangsrechten für Felder und Funktionen kann das Modul an jede Benutzergruppe schnell und einfach angepasst werden. Das Modul „Meldungen“ unterstützt folgende Funktionen:

**Rollen:** Bei der Definition eines Workflows für eine Anfrage werden Aufgaben an Benutzergruppen (z.B. Zentrale Dienste, Verkauf, Helpdesk etc.) zugewiesen. Die Personen dieser Gruppen erhalten bei einem neuen Auftrag automatisch vom System eine Aufgabe zugeteilt.

**Übersichten:** Personen, welche Anfragen gestellt haben, können diese in einem zentralen Ordner vollständig einsehen. Durch Anklicken einer Anfrage wird der aktuelle Bearbeitungsstatus in einem Diagramm dargestellt. Führungskräfte können den Status aller Anfragen einsehen um dafür zu sorgen, dass alle entsprechenden Anfragen zeitgerecht abgearbeitet werden.

**Aufgaben:** Der Empfänger einer Aufgabe erhält automatisch eine E-Mail / SMS und kann seine noch offenen Aufgaben betrachten. Sie können im Workflow angeben, „welche Personen mit welchen Rollen bestimmte Aufgaben ausführen müssen.“

**Felder:** Alle Standardfelder können mit einer unbegrenzten Anzahl Extrafelder kombiniert werden. Je Feld kann der Typ wie etwa „Text“, „Auswahl“ oder „Numerisch“ sowie ein Verweis zu einem anderen Objekt eingestellt werden. Felder werden für Nutzer in Abhängigkeit ihrer Rollen und Benutzerrechte sichtbar gemacht.

# Axxerion

**Prozess Diagramme:** Ersteller und Empfänger von Anfragen können jederzeit den Status einer Anfrage einsehen und grafisch in einem Diagramm darstellen lassen. Der aktuelle Status wird in schwarz, der vorherige und nachfolgende Status in grau angezeigt. Der Prozessverlauf wird in blau grafisch wieder gegeben.

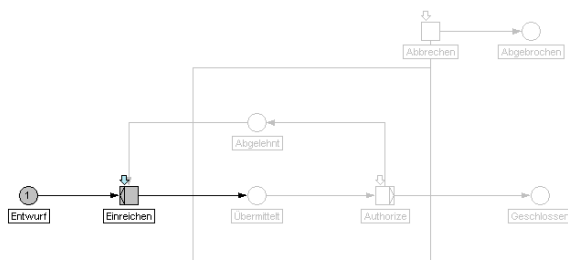
**„Eskalationen“:** Zeitgebundene „Trigger“ können an eine Phase im Workflow gekoppelt werden. Wenn beispielsweise ein bestimmter Status zu einer definierten Zeit nicht erreicht wird, wird automatisch eine Erinnerung verschickt oder Axxerion aktiviert weitere Eskalationsmaßnahmen.

**Parallele Pfade:** Das Workflow-Instrument unterstützt parallele Pfade. Wenn beispielsweise eine Anfrage eingeht, werden auf einem Pfad mehr Informationen beim Ersteller erfragt, während parallel auf einem anderen Pfad die vorläufige interne Evaluation beginnt. Zu einem festgelegten Zeitpunkt können die Pfade synchronisiert werden, wobei anhand des Status der verschiedenen Pfade der weitere Verlauf bestimmt wird.

**Teilprozesse:** Workflows können auch ein Bestandteil eines anderen Workflows sein. Wenn z.B. ein Workflow für eine Genehmigung von Anschaffungen besteht, kann dieser auch als Teil zur Genehmigung der Einstellung neuer Mitarbeiter benutzt werden.

**Entscheidungsvorschriften:** Es können einfache oder komplexe Entscheidungsvorschriften für den Workflow an bestimmten Stellen hinterlegt werden. Beispielsweise wenn der Einkaufswert höher ist als ein vorab festgelegter Wert und die bearbeitende Person keine Führungskraft ist, werden hierzu zusätzliche Genehmigungen (im System) erforderlich gemacht.

**Dokumente:** Dokumente können hochgeladen und an eine Anfrage gekoppelt werden. Somit kann eine vollständige Bearbeitung von Kundenanfragen gewährleistet werden.



## Axxerion

Axxerion ist eine sehr ausgereifte und einfach zu bedienende SaaS (Software als Dienstleistung) Lösung und wird als Computer Aided Facility Management System, ERP, Immobiliensoftware oder als Instandhaltungssoftware genutzt. Durch flexibel einzurichtende Workflows versetzt Axxerion Sie in die Lage, Ihre gesamten IT-Prozesse effizient zu steuern.

Über das Internet haben Sie jederzeit und überall Einsicht in laufende Projekte, offen stehende Meldungen, wichtige Informationen über Ihre Immobilien oder finanzielle Daten.

(Facilitaire) Prozesse über das Internet steuern:

- Reservierungen
- Meldungen
- Arbeitsaufträge
- Gebäudemanagement
- Vertragsmanagement
- Wartung / Instandhaltung
- Inventar
- Einkauf / Webshop
- Projektmanagement
- Dokumentenmanagement
- Energiemanagement
- Workflows
- Mobile Lösungen
- ITIL

Axxerion Facility Services  
Mendelstraße 11  
48149 Münster  
Tel. +49 (0)251 980 22 68  
Fax +49 (0)251 980 322 68  
info@axxerionfs.de  
[www.axxerionfs.de](http://www.axxerionfs.de)