

Eseménykezelés oktatás

1. CRM/Eseménykezelés modullal kezelhető folyamatok ismertetése

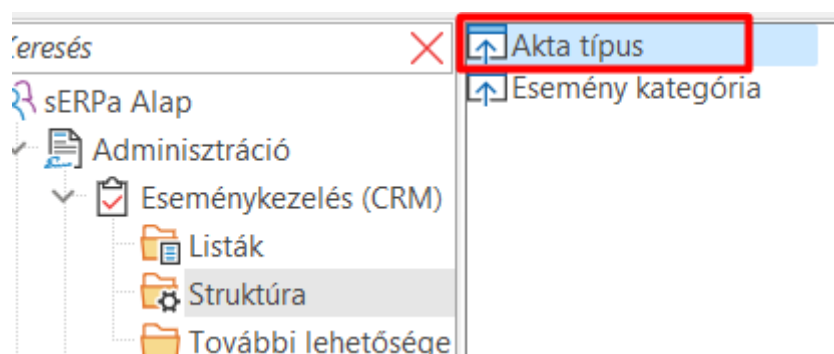
A modul lehetőséget biztosít a vállalkozás ügyviteli tevékenységén kívüli folyamatainak a kezelésére (pl. üzleti lehetőségek követése, tartozáskezelés stb.). A külső folyamatok ügyfelekre hivatkozva, a belső folyamatok dolgozókra hivatkozva megnyitott aktákban rögzíthetők. A folyamatokat felépítő események a felhasználó által a vállalkozás igényei szerint szabadon definiálhatók. Eseményekből építhető fel a követendő folyamat. Az aktákban az események a meghatározott szabályoknak megfelelően követhetik egymást. Az események képesek a folyamat állapotát változtatni, így az akta állapota automatikusan kerül beállításra a korábban definiált szabályok alapján. Meghatározott az akta pillanatnyi felelőse, tulajdonosa, akinek azzal valamilyen feladata van, így követhető, hogy a folyamatban jelenleg mely dolgozónak kell valamit tennie az ügy előremozdítása érdekében. Az akta eseményeinek felvétele során elvégzett munkaidő felrögzíthető, így dokumentált, hogy mely felhasználó, mennyi időt foglalkozott a témával. A felrögzített aktákban megjelenő eseményekről listák, kimutatások készíthetők.

Használatra példa:

- Értékesítési folyamat nyomon követése, hol tart a folyamat, milyen előrehaladás történt az üzlet megkötése érdekében
- Belső, feladatkezelő rendszer: A cég egyes alkalmazottjai nyilván tudják tartani, ki egy adott feladat, tevékenység felelőse. Pl. fejlesztő cég esetében fejlesztési folyamat előrehaladása kezelhető.
- Nagyobb volumenű projekt feladat esetén az egyes folyamatok párhuzamos kezelése
- Számla, elvégzett feladat jóváhagyási folyamat kezelése

2. Akta típusok rögzítése

Az akta típusuk szintjén tudjuk az egyes, eseménykezelés modulban kezelendő üzleti folyamatokat beállítani, paraméterezni:



Ákta típus paraméterezés, általános beállítások:

Általános Esemény Sablon Állapotképek

Aktatípus: OKT Oktatás végrehajtás

Használható:

Kezdeményező: Ügyfél Egyedi kezdeményező:

Név mezőtípus: Esemény első száz karakter

Ákta ügyfél ügyintéző mezőtípus: Normál Ákta ügyfél ügyintéző frissítése:

Esemény ügyfél ügyintéző mezőtípus: Normál Munkavégzés mezőtípus: Normál Véghatáridő mezőtípus: Normál Tervezett munkaidő mezőtípus: Normál

Felelős személy mezőtípus: Normál

Költséghely: Normál Témaszám: Nincs bevitel Pozíciószám: Nincs bevitel

Üzleti lehetőség deviza mezőtípus: Normál

Prioritás: Prioritás kezdőértéke: 8

GUID:

GUID esemény kategória választás: :

Word export sablon:

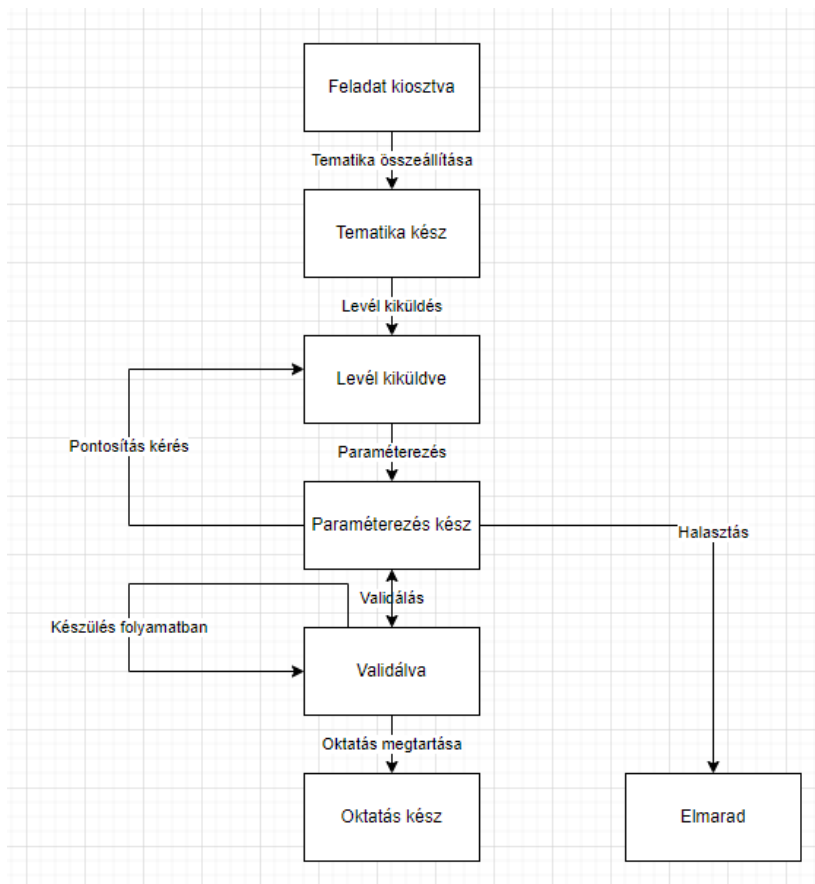
Word export mentés helye:

Lehetséges állapotok:

Kód	Név	Állapot	Minimum készütség	Maximum készütség
ELM	Elmarad	Elvetett		
FKI	Feladat kiosztva	Folyamatban		
LKK	Levél kiküldve	Folyamatban		
OKK	Oktatás kész	Realizált		
PAR	Paraméterezés kész	Folyamatban		
TKÉ	Tematika kész	Folyamatban		
VAL	Validálva	Folyamatban		

3. Állapotok szerepének bemutatása

Érdemes a paraméterezés előtt felrajzolni azt a folyamatot amit szeretnénk leképezni a rendszerben:



Az egyes állapotok beállítása, Akta típus Általános fülön:

Lehetséges állapotok:	Kód	Név	Állapot	Minimum készütség	Maximum készütség
	ELM	Elmarad	Elvetett		
	FKI	Feladat kiosztva	Folyamatban		
	LKK	Levél kiküldve	Folyamatban		
	OKK	Oktatás kész	Realizált		
	PAR	Paraméterezés kész	Folyamatban		
	TKÉ	Tematika kész	Folyamatban		
	VAL	Validálva	Folyamatban		

Kiinduló állapot: FKI Feladat kiosztva

4. Esemény paraméterezési lehetőségek

Az egyes állapotokba a megfelelő esemény rögzítésével jutunk el. Az eseményeket fogják tudni az adott tevékenységet végző felhasználók felvenni.

Ezért Esemény szinten kell paraméterezni a kiinduló és vég állapotokat, csatolandó bizonylat adatokat, tulajdonos, munkavégző ajánlást:

Általános Esemény Sablon Állapotterkép

Kód Név

LEKI
TEM

Általános

Esemény: LEKI Levél kiküldés

Használható:

Előző állapot: TKÉ Tematika kész

Következő állapot: LKK Levél kiküldve

Word export sablon: ...

Word export mentés helye: ...

Bizonylatszám bevitel:

Mezőtípus: Normál

Akta kitöltés:

Név: Hírlevél

Iratgyűjtő: gyökér / Kimenő levelek (postakönyv)

Akta típus: @

Egyéb irat bevitel:

Kategóriák: Név Kötelenző Egyedi Akta kitöltés Ajánlás

Felhasználói hozzáférés: Név

Felhasználók: Név

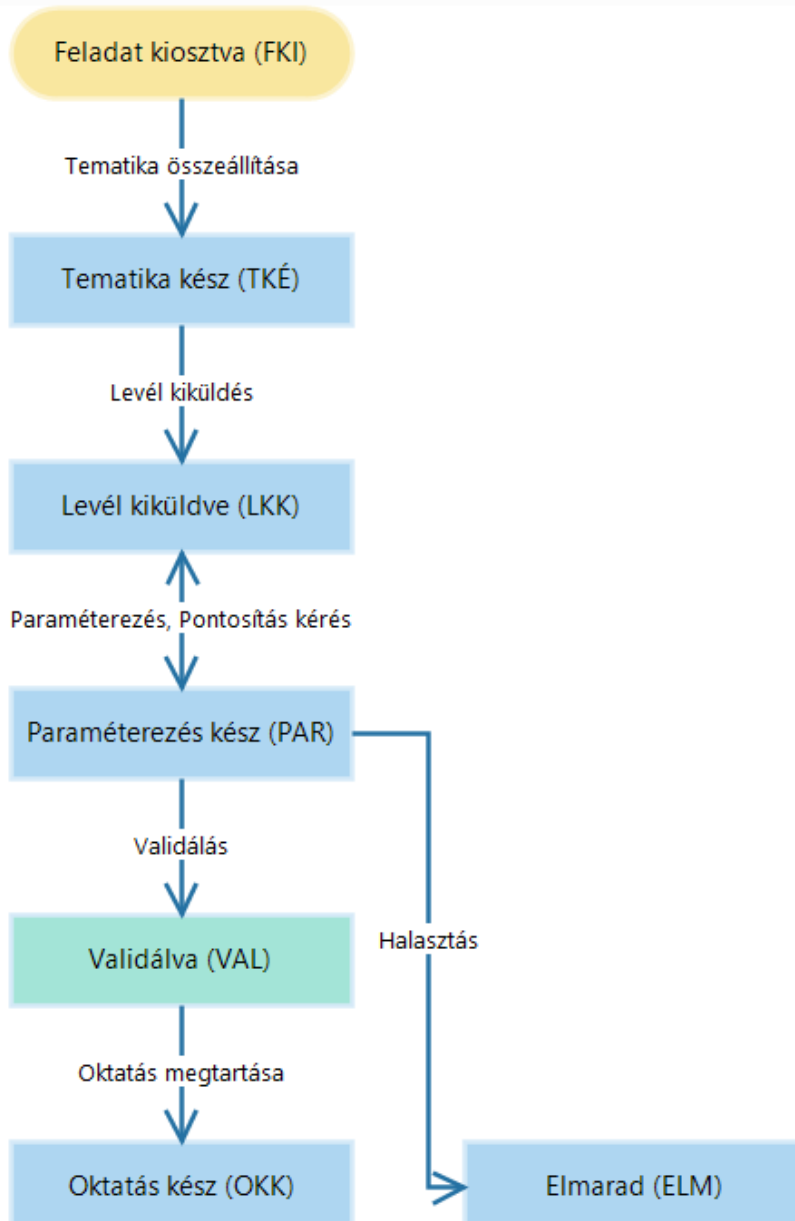
Tulajdonos ajánlás: Előző esemény munkavégző

Tulajdonos mezőtípus: Normál

Ajánlott tulajdonos: @

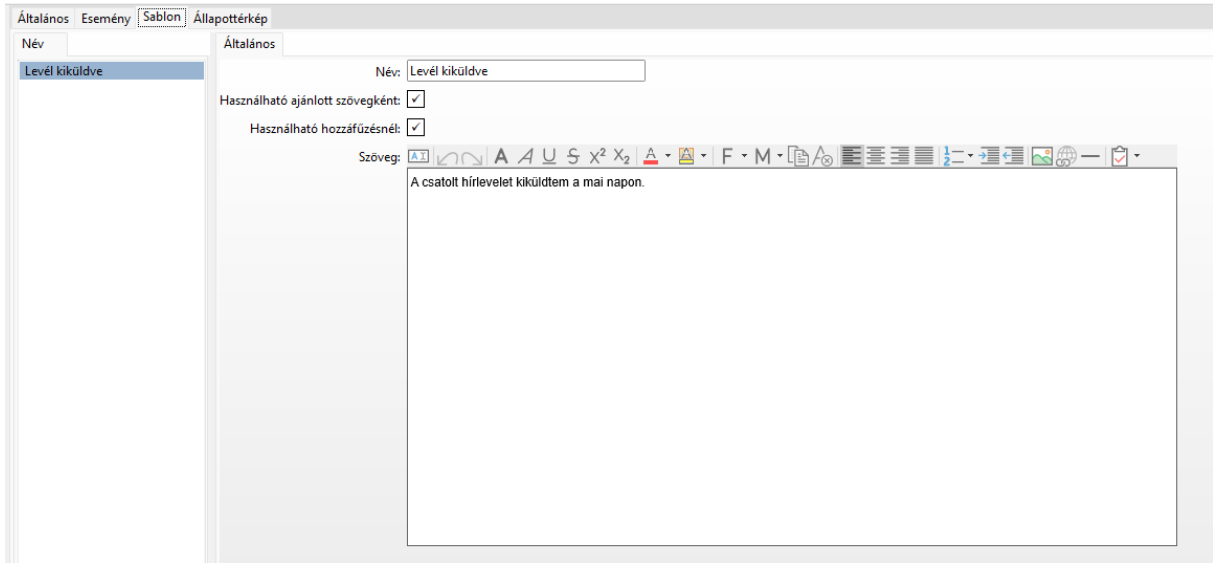
Tulajdonos kategória választás: @

A paraméterezés végén, Állapotterkép fülön tudjuk ellenőrizni, hogy sikerült-e jól leképezni a tervezett folyamatot:

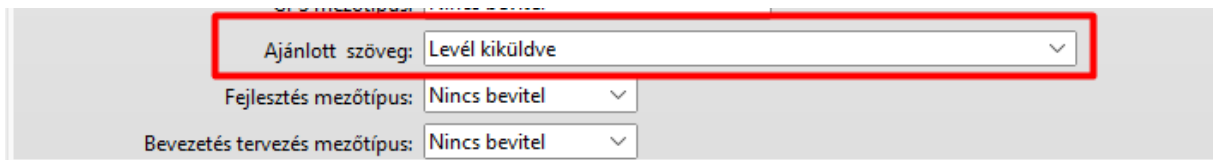


5. Sablon kezelés

Az Akta típus sablon fülén megadhatók sablon szövegek:

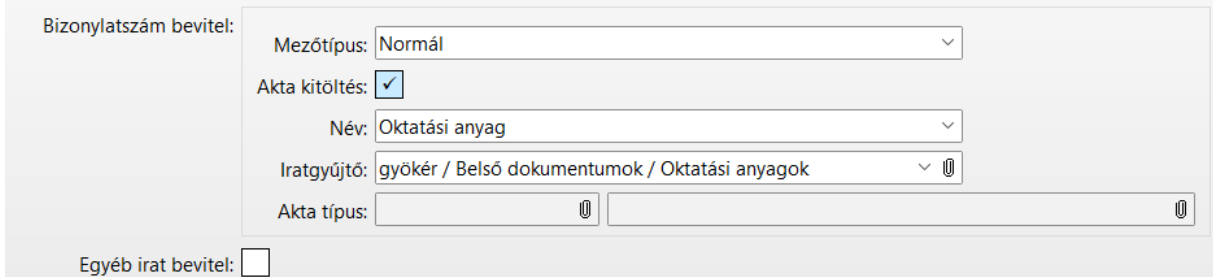


Az esemény szintjén kiválasztható, hogy melyik sablont szeretnék alkalmazni:



6. Iratok csatolása eseményhez

Az egyes események szintjén tudunk paraméterezni Irat/bizonylat csatolásra szolgáló mezőt. Megadható, hogy mi legyen az eseményen a mező neve (jelen esetben Oktatási anyag):



Amennyiben megadjuk az Iratgyűjtőt is, avagy azt a mappát, ahol szeretnénk program szinten tárolni egy adott iratot, akkor drag&drop módszerrel a mezőbe mozgatva a dokumentumot, létrejön a sERPa-ban az irat:

#	Dátum	Kód
1	2022. 10. 19.	1TE

Általános

Ügyfél: 12345 sERPa felhasználó cég

Ügyfél ügyintéző: Kis Ilona

Dátum: 22.10.19. ...

Esemény típus: 1TEM Tematika összeállítás

Szöveg:
Tematika terv:
- Eseménykezelés
...
...

Oktatási anyag: 2022-OKA/00000001

Másik lehetőség, hogy egy másik sERPa bizonylatot akarunk behivatkozni, pl vevő rendelést, számlát, vagy akár másik eseményt, mint jelen példában:

Bizonylatszám bevitel:

Mezőtípus: Normál

Akta kitöltés:

Típus: Akta (Eseménykezelés)

Név: Minta akta

Iratgyűjtő:

Akta típus: OKT Oktatás végrehajtás

Ezen beállítások esetén a kiválasztott bizonylat típusok (jelen esetben akták) közül tudunk egyet behivatkozni:

Minta akta: 2022-OKT/000001

Besorolás: 2022-OKT/000001

Modul

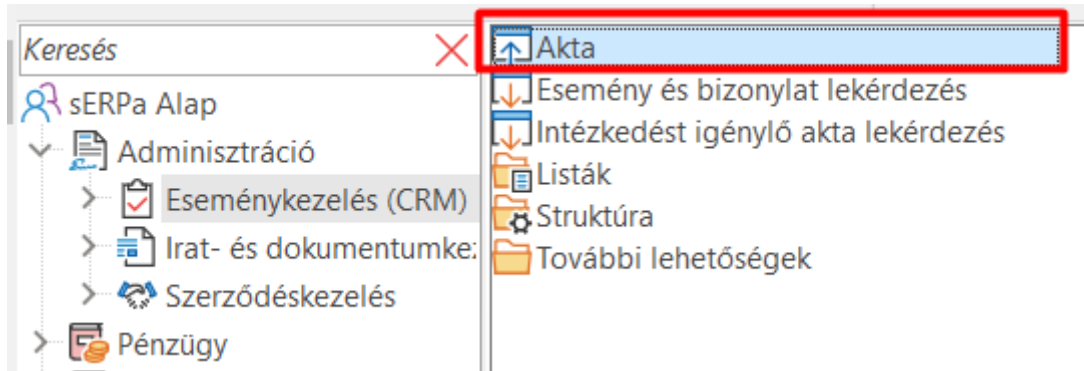
Eseménykezelés oktatás - 22.10.25.

Ügyfél: 12345 sERPa felhasználó cég

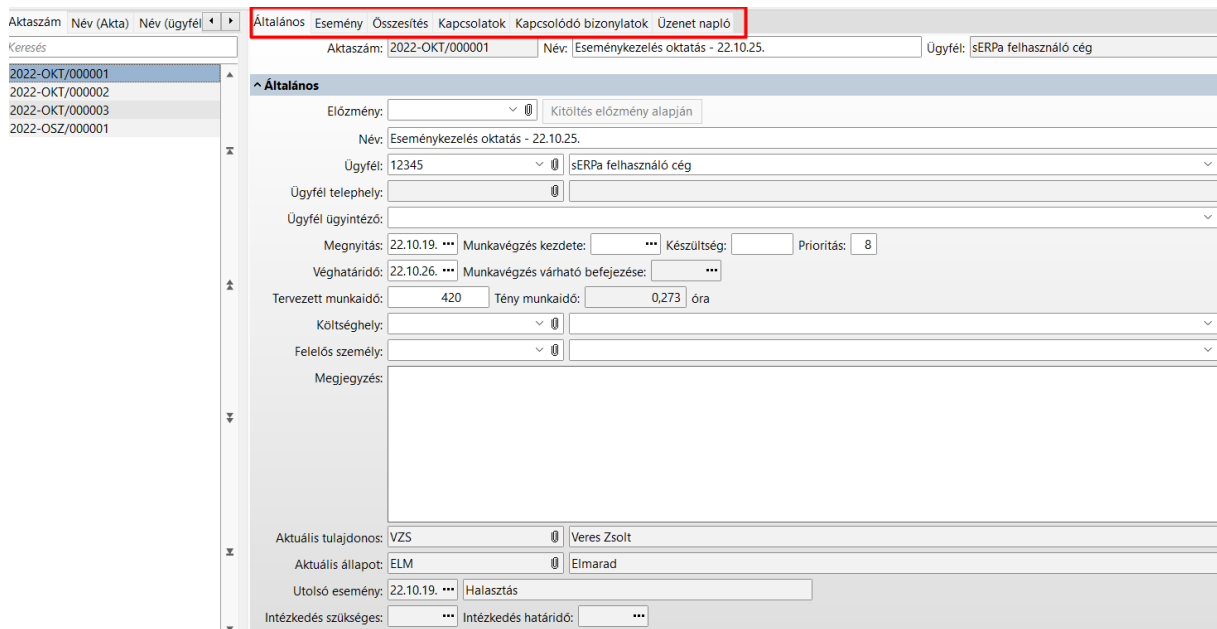
Akta név: Eseménykezelés oktatás - 22.10.25.

7. Egy üzleti folyamat kezelése – akta kezelés lezárásig, példán keresztül bemutatva

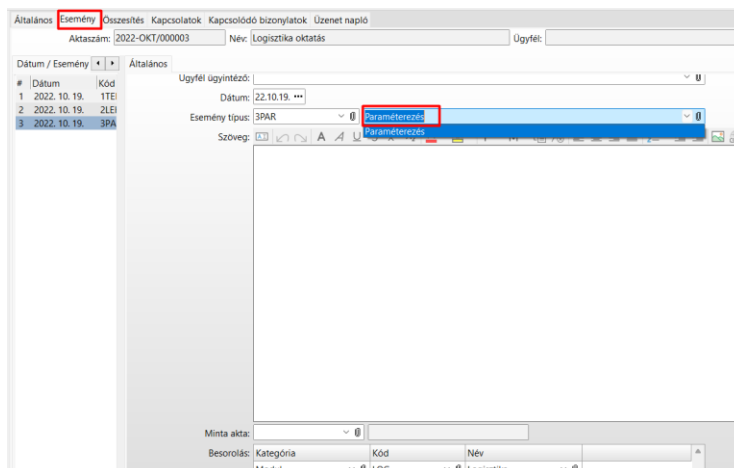
Új akta felvétele, meglévő akta módosítása, az Akta lekérdező funkcióban lehetséges:



A megjelenő képernyőn bal oldalon láthatók a felhasználó által elérhető, megtekinthető akták, míg a képernyő közepén az aktuális akta adatai:



Meglévő akta esetében az Esemény fülön sorban láthatók a felvett események, újat is be tudunk rögzíteni, mindig az aktuális állapot – előző esemény – alapján felkínált választási lehetőségek közül:



Az összesítés fölön viszont az egyes események szövegei historikusan is megtekinthetők:

Általános	Esemény	Összesítés	Kapcsolatok	Kapcsolódó bizonylatok	Üzenet napló
Aktaszám:	2022-OKT/000002	Név:	Eseménykezelés oktatás 22.10.25.		
#5 - Munkavégző: Veres Zsolt - Tulajdonos: Támogatás Vezető - 2022-10-19 14:53:32 - Oktatás megtartása					
Megartottam, sikerült, minden nagyon jó.					
#4 - Munkavégző: Veres Zsolt - Tulajdonos: Támogatás Vezető - 2022-10-19 00:00:00 - Validálás					
Jó lesz így, validálva.					
#3 - Munkavégző: Veres Zsolt - Tulajdonos: Támogatás Vezető - 2022-10-19 14:50:38 - Paraméterezés					
Paraméterezés kész, csatolt aktán látható példa.					
#2 - Munkavégző: Veres Zsolt - Tulajdonos: Veres Zsolt - 2022-10-19 14:50:25 - Levél kiküldés					
A csatolt hírlevelet kiküldtem a mai napon.					
#1 - Munkavégző: Veres Zsolt - Tulajdonos: Marketinges Kolléga - 2022-10-19 14:48:01 - Tematika összeállítása					
Tematika					
....					
...					

Automatikus üzenet paramétereázhető, mely alapján az akta változásról akár tulajdonos, ügyfél vagy felelős személy értesíthető emailben.

Automatikus üzenet típus	Fordítás	További adatok	Felhasználók
Név:	Akta módosítás		
Használható:	<input checked="" type="checkbox"/>		
Esemény típus:	Bizonylat változás		
Modul név:	Eseménykezelés (CRM)		
Bizonylat típus:	Akta (Eseménykezelés)		
Felvétel (!):	<input checked="" type="checkbox"/>	Módosítás (!):	<input checked="" type="checkbox"/>
Törlés (!):	<input checked="" type="checkbox"/>		
E-mail küldés:	Tulajdonosnak: <input type="checkbox"/>	Ügyfél dolgozónak: <input type="checkbox"/>	Ügyfél saját ügyintézőnek: <input type="checkbox"/>
E-mail profil név:			
Napló e-mail cím (BCC):			
Üzenet tárgya:	Akta #Uzemmod# történt a #Kezdemenyezo# #AktaTipus# típi		
Szöveg formátum:	Szöveges üzenet		
Üzenet szövege:	Akta #Uzemmod# történt a(z) #AktaTipus# típusú aktában. Kezdeményező: #Kezdemenyezo# (hivatali telefon: #KezdemenyezoHivataliTelefon#) Ügyintéző: #KezdemenyezoUgyintezo# (beosztás: #KezdemenyezoUgyintezoBeosztas#, hivatali telefon: #KezdemenyezoUgyintezoHivataliTelefon#, hivatali mobil: #KezdemenyezoHivataliEMail#) Az akta állapota #Allapot#, a tulajdonosa #Tulajdonos# (E-mail: #TulajdonosEMail#), a felelőse #Felelos# (E-mail: #FelelosEMail#). Az esemény időtartama: #Idotartam# perc, leírása: #Szoveg#. #BizonylatNev# száma: #Bizonylatszam#. Az aktát utoljára a(z) #Felhasznalo# felhasználó módosította. Akta esemény név: #AktaTipusEsemenyNev# Korábbi események: #KorabbiEsemenyek# Prioritás: #Prioritas# Költséghely: #KHelyNev# (#KHelyKod#) Témaszám: #TSzamNev# (#TSzamKod#) Pozíciószám: #PSzamNev# (#PSzamKod#) Érintett személy megjegyzés: #ErintettSzemelyMegjegyzes# Munkavégző személy: #Munkavegozo#		

Az Üzenet napló fölön látható minden, az akta kapcsán automatikus üzenet formájában kiküldött levél:

Általános	Esemény	Összesítés	Kapcsolatok	Üzenet napló
Aktaszám: 2022-TTÜ/007013		Név: OSS kiválasztás gazdasági eseményben		
Küldés módja	Feladó	Címzett	Tárgy	Küldés dátuma
E-mail		[REDACTED]	módo	22.10.19. ... 17:02:02
E-mail		veres.zsolt	[REDACTED]	22.10.19. 17:02:02
E-mail		[REDACTED]	[2022-	22.10.19. 17:02:02
E-mail		veres.zsolt	[REDACTED]	22.10.20. 07:30:28

Következmény akták felvételére is van lehetőség, így direkt kapcsolatot teremtve, akár két különböző típusú akta között. Tetszőleges számú következmény felvehető, ezek táblázatosan megjelennek az akta Általános fülén:

Általános	Esemény	Összesítés	Kapcsolatok	Kapcsolódó bizonylatok	Üzenet napló			
Aktaszám: 2022-OKT/000002		Név: Eseménykezelés oktatás 22.10.25.			Ügyfél: sERPa felhasználó cég			
Következmény akta felvétel								
^ Általános								
Előzmény: [REDACTED] Kitojtás előzmény alapján								
Következmény	Aktaszám	Ügyfél	Név	Megnyitás	Véghatáridő	Állapot	Tulajdonos	Utolsó esemény
	2022-OSZ/000001		Eseménykezelés 22.10.25 - számla	22.10.11...	...	Oktatás kész - számlázható	Veres Zsolt	22.10.19. ...

8. Akta lekérdezés

Az Intézkedést igénylő akta lekérdezés funkcióban tudjuk megnézni a rajtunk álló, határidős feladatokat, vagy akár más feladatait szűrésekkel:

Személy: VZS [REDACTED] Veres Zsolt [REDACTED]

Dátum: ... - ...

Ügyfél: [REDACTED] Következmények

Aktaszám	Tulajdonos	Prioritás	Aktanév	Intézkedés	Határidő	Állapot	Ügyfél	Szöveg	Dátum	K	Utolsó munkavégző
2022-OKT/000003	Veres Zsolt	8	Logisztika oktatás	22.10.11...	22.10.11...	Levél kiküldve		A csatolt hírlevelet	22.10.11...		Veres Zsolt
2022-OSZ/000001	Veres Zsolt		Eseménykezelés 22.10.25 - számla	22.10.21.	22.10.21.	Oktatás kész - számlázható		Oktatás kész, mehe	22.10.19.		Veres Zsolt

Az oszlopok szabadon rendezhetők a képernyőn.

Egy feladat akkor lesz lezár, és így nem jelenik meg a képernyőn, ha olyan esemény kerül bejegyzésre rajta, amelyiken intézkedés szükséges és határidő bevitel nincs:

Intézkedés szükséges mezőtípus:

Intézkedés határidő mezőtípus: