

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.

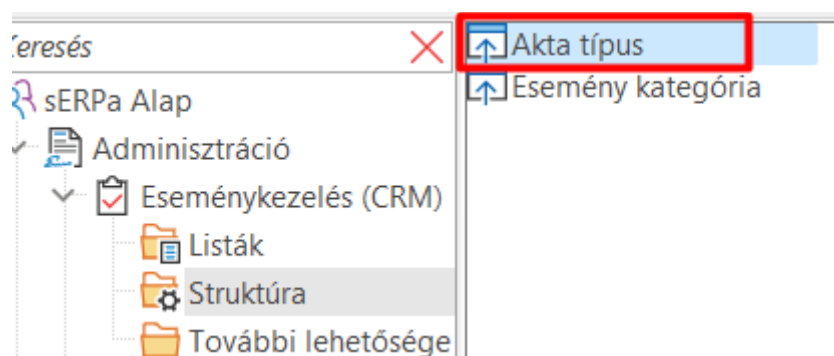
Az akta eseményeinek felvétele során elvégzett munkaidő felrögzíthető, így dokumentált, hogy mely felhasználó, mennyi időt foglalkozott a témával. A felrögzített aktákban megjelenő eseményekről listák, kimutatások készíthetők.

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:



Akta típus paraméterezés, általános beállítások:

Általános Esemény Sablon Állapottérkép

Aktatípus: OKT Oktatás végrehajtása

Használható:

Kezdeményező: Dolgozó Egyedi kezdeményező:

Név mezőtípus: Normál

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

Felelős személy mezőtípus: Normál Felelős személy ajánlás: Ügyfél saját ügyintézője

Költséghely: Normál Témaszám: Nincs bevétel Pozíciószám: Nincs bevétel

Üzleti lehetőség deviza mezőtípus: Nincs bevétel

Prioritás: Prioritás kezdőértéke: 75

GUID:

GUID esemény kategória választás:

Word export sablon:

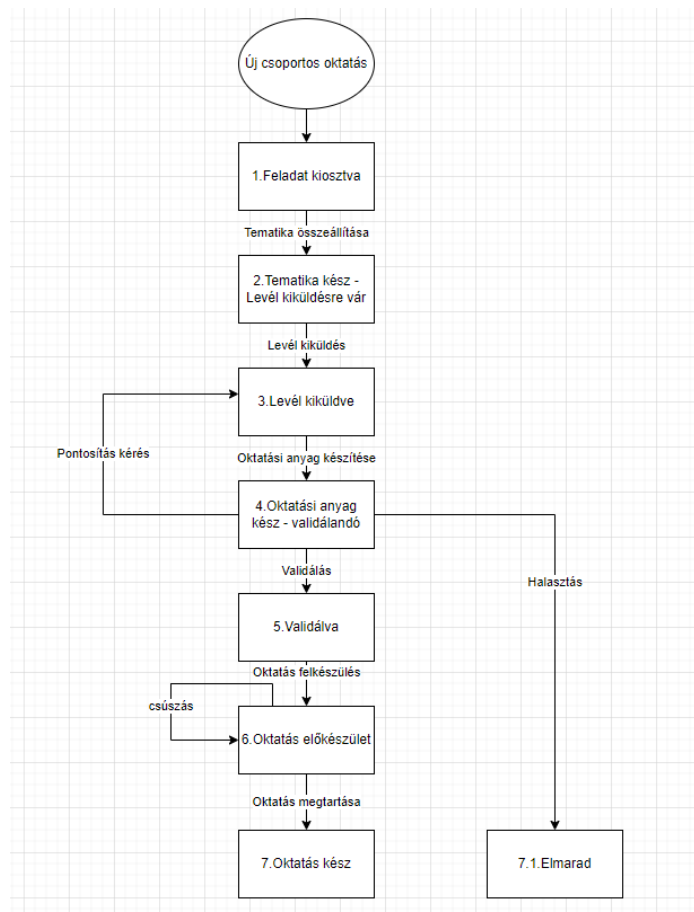
Word export mentés helye:

Lehetséges állapotok:

Kód	Név	Állapot	Minimum készülttség	Maximum készülttség
0.ÚCSO	Új csoportos oktatás	Folyamatb: ▾		
1.FKO	Feladat kiosztva	Folyamatban		
2.TKÉ	Tematika kész - Levél kiküldésre vár	Folyamatban		
3.LEK	Levél kiküldve	Folyamatban		
4.OAK	Oktatási anyag kész - Validálandó	Folyamatban		
5.VAL	Validálva	Folyamatban		
6.OEL	Oktatás előkészület	Folyamatban		
7.1.ELM	Oktatás elmarad	Elvetett		
7.OKK	Oktatás kész	Realizált		

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
	0.ÚCSO	Új csoportos oktatás	Folyamatb: ▾		
	1.FKO	Feladat kiosztva	Folyamatban		
	2.TKÉ	Tematika kész - Levél kiküldésre vár	Folyamatban		
	3.LEK	Levél kiküldve	Folyamatban		
	4.OAK	Oktatási anyag kész - Validálandó	Folyamatban		
	5.VAL	Validálva	Folyamatban		
	6.OEL	Oktatás előkészület	Folyamatban		
	7.1.ELM	Oktatás elmarad	Elvetett		
	7.OKK	Oktatás kész	Realizált		

Kiinduló állapot: 0.ÚCSO ▾ Új csoportos oktatás ▾

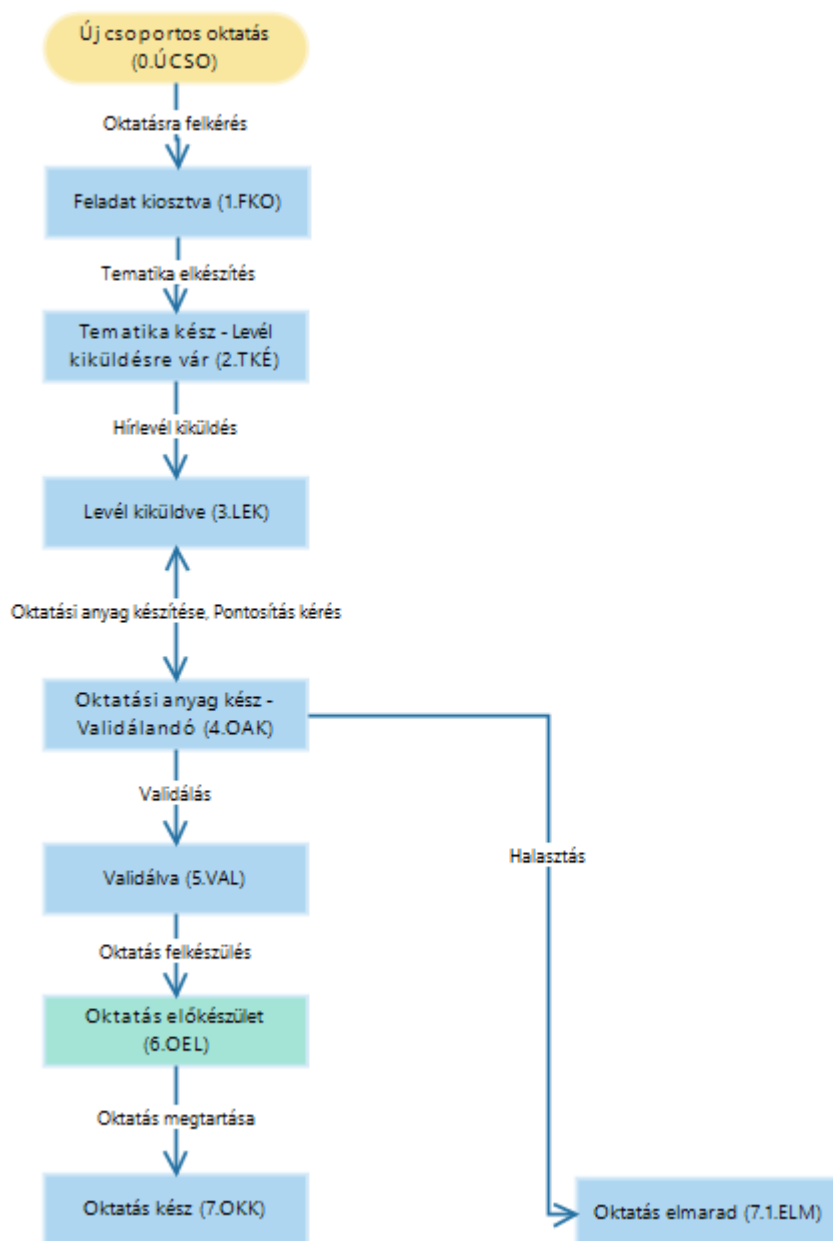
4. Esemény paraméterezési lehetőségek

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:

Kód	Név	Általános	Esemény	Sablon	Állapottérkép
Keresés					
OKT	HAL		Esemény: HÍRL KIK		Hírlevél kiküldés
SZL	HÍRL KIK		Használható: <input checked="" type="checkbox"/>		
TTK	OKCSÚSZ		Előző állapot: 2.TKÉ		Tematika kész - Levél kiküldésre vár
	OKF		Következő állapot: 3.LEK		Levél kiküldve
	OKM		Word export sablon: ...		
	OKT ANY KÉ		Word export mentés helye: ...		
	OKT FEL		Bizonylatszám bevitel:		
	PON KÉR		Mezőtípus: Kötelező kitölteni		
	TEM ELK		Akta kitöltés: <input checked="" type="checkbox"/>		
	VAL		Név: Levél		
			Iratgyűjtő: gyökér / Mellékletek (Eseménykezelés - Akta)		
			Akta típus: ...		
			Egyéb irat bevitel: <input type="checkbox"/>		
			Kategóriák:		
			Név	Kötelező	Egyec Akta kitöltés
			Oktatás helyszín	Igen	<input checked="" type="checkbox"/>
					Ajánlás
					Előző eseménnyel egyező
			Felhasználói hozzáférés: Név		
			További tulajdonságok: Tulajdonság név	Mező típus	
			Felhasználók: Név		

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:

Általános Esemény Sablon Állapottérkép

Név:

Használható ajánlott szövegként:

Használható hozzáfűzésnél:

Szöveg:

Kedves Marketing,

Csatolom oktatásom tematikáját.
Kérlek küldjétek ki a hírlevelet!

Az esemény szintjén kiválasztható, hogy melyik sablont szeretnénk alkalmazni:

Ajánlott szöveg:

Fejlesztés mezőtípus:

Bevezetés tervezés mezőtípus:

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):

Bizonylatszám bevitel:

Mezőtípus:

Akta kitöltés:

Név:

Iratgyűjtő:

Akta típus:

Egyéb irat bevitel:

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:

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing 'Általános', 'Esemény', 'Összesítés', 'Kapcsolatok', 'Kapcsolódó bizonylatok', and 'Üzenet napló'. Below this, there are input fields for 'Aktaszám: 2024-OKT/000001', 'Név: Logisztika oktatás', and 'Ügyfél:'. A table on the left lists dates from 2024.05.28. The main area shows 'Dolgozó: 0009 Veres Zsolt', 'Dátum: 24.05.28.', and 'Esemény típus: TEM ELK Tematika elkészítés'. A rich text editor contains the text: 'Kedves Marketing, Csatolom oktatásom tematikáját. Kérlek küldjétek ki a hírlevelet!'. At the bottom, a field labeled 'Oktatás tematika:' contains '2024-MELL/00000001' and is highlighted with a red box. To its right is a field for 'sERPa rendszerfelügyelet oktatás VZS -'.

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

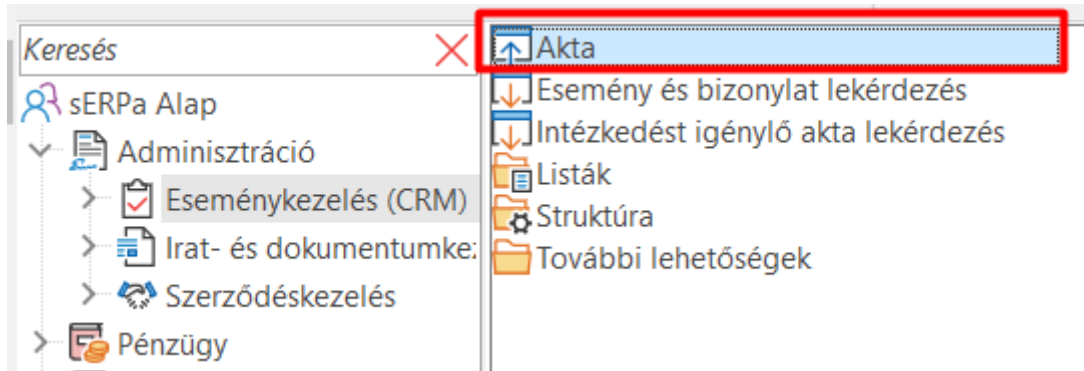
The screenshot shows a form titled 'Bizonylatszám bevitel:'. It contains several fields: 'Mezőtípus: Kötelező kitölteni', 'Akta kitöltés: ', 'Típus: Akta (Eseménykezelés)', 'Név: Akta (Eseménykezelés)', 'Iratgyűjtő:', and 'Akta típus: SZL Oktatás számlázása'. The 'SZL' dropdown is highlighted in blue.

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

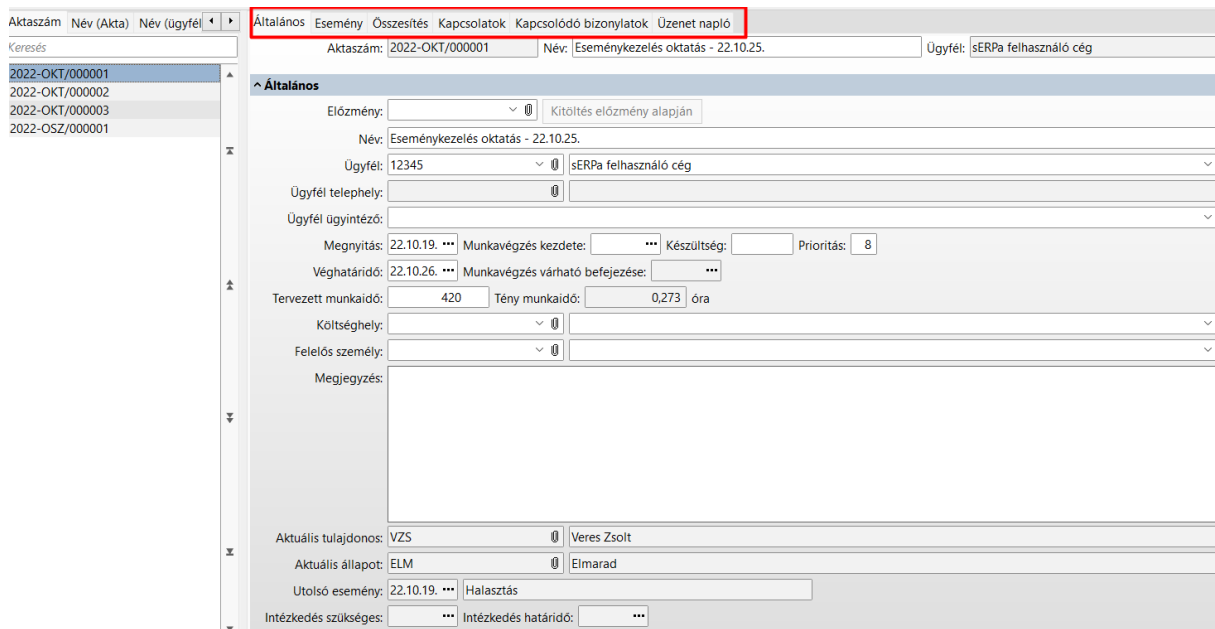
The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing 'Esemény típus: OKT ANY KÉ Oktatási anyag készítése'. Below this, there is a rich text editor with a toolbar. At the bottom, a field labeled 'Minta akta:' contains '2024-TTK/000001' and is highlighted with a blue box. To its right is a field for 'Első'.

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

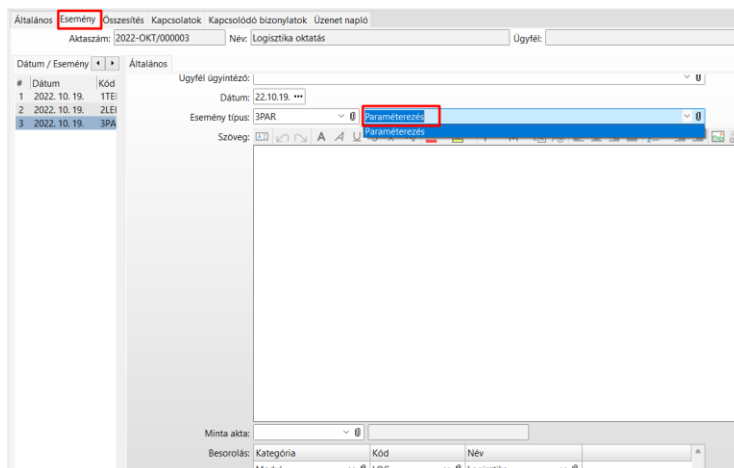
Új akta felvétele, meglévő akta módosítása, az Akta lekérdező funkcióban lehetséges:



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 paramétrezhető, 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: #KezdemenyHivatali e-mail: #KezdemenyezoUgyintezoHivataliEMail#) 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: #Munkavegzo#		

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: [v] [K] Kitalált előzmény alapján							
Következmény:	Aktaszám	Ügyfél	Név	Megnyitás	Véghatáridő	Állapot	Tulajdonos
	2022-OSZ/000001	[v]	Eseménykezelés 22.10.25 - számla	22.10.11...	...	Oktatás kész - számlázható	Veres Zsolt
							Utolsó esemény 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 [v] Veres Zsolt [v]

Dátum: ... - ...

Ügyfél: [v] Következmények

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

Intézkedés határidő mezőtípus: Nincs bevitel [v]

9. Újdonságok, fejlesztések

Akta tulajdonságkezelés

2023 év végén elkészült fejlesztésünk célja az volt, hogy az egyes aktákhoz esemény szinten további, akár szabad szöveges, akár dátum típusú, vagy felhasználó által paraméterezhető mezők megadására legyen lehetőség.

A paraméterezés első lépése megegyezik a tulajdonság csoport beállítások Termék, szállítólevél funkcióban használt működésével. Adott tulajdonság csoport tulajdonság értékénél megadható, hogy milyen Akta típus esetén kívánjuk használni az adott tulajdonságot:

Ezt követően az Akta típus funkcióban megadható az a Tulajdonság csoport aminek tulajdonságait használni kívánjuk:

Esemény szinten pedig tudunk további kizárásokat alkalmazni (például az adott eseményben, mivel még nem ismert a Jelentkezők száma, ezért az általános fülön megadott 3 tulajdonság közül ezt a mezőt nem jelenítjük meg az akta adott eseményében):

Kód	Név	Általános
HAL		
HÍRL KIK		
OKCSÚSZ		
OKF		
OKM		
OKT ANY KÉ		
OKT FEL		
PON KÉR		
TEM ELK		
VAL		

Felhasználói hozzáférés:	Név	
További tulajdonságok:	Tulajdonság név	Mező típus
	Jelentkezők száma	Nincs bevétel
Felhasználók:	Név	
Tulajdonos ajánlás:	Előző esemény alapján	
Tulajdonos mezőtípus:	Normál	

Amikor az adott aktában az érintett eseményt vesszük fel, a másik két tulajdonság mező megjelenik, de az elrejtett mező nem:

Általános	Esemény	Összesítés	Kapcsolatok	Kapcsolódó bizonylatok	Üzenet napló
Aktaszám:	2024-OKT/000001	Név:	Logisztika oktatás	Ügyfél:	
Dátum / Eser	Általános	Dolgozó:	0009	Veres Zsolt	
1	2024. 05. 28.	Dátum:	24.05.28. ...		
2	2024. 05. 28.	Esemény típus:	OKT FEL	Oktatásra felkérés	
3	2024. 05. 28.	Szöveg:			
4	2024. 05. 28.				
5	2024. 05. 28.				
6	2024. 05. 28.				
7	2024. 05. 28.				
		Bizonylatszám:			
		Jelentkezési díj:	25 000,-		
		Jelentkezési határidő:	24.06.10. ...		
Besorolás:	Kategória	Kód	Név		

Automatikus következményakta felvétele

Friss, 2024 tavaszán elkészült fejlesztésünk segítségével beállítható a programban, hogy egy meghatározott akta esemény rögzítése automatikusan indukálja egy új következmény akta rögzítését, akár másik akta típussal. Így például olyan üzleti eset kezelhető, hogy egy bizonyos értékesítési folyamat sikeres zárásakor automatikusan készüljön egy új akta a pénzügyi dolgozó számára, számlázási folyamat elindításának céljával.

Beállításához az adott akta típus esemény fülén kell megadni, hogy annak felvétele esetén milyen új akta készüljön, azon belül milyen esemény kerüljön felvételre:

Általános		Esemény	Sablon	Állapotterkép
Kód	Név	Általános		
HAL		Tulajdonos mezőtípus:	Kötelező kitölteni	
HÍRL KIK		Ajánlott tulajdonos:	0004	Erdei Éva
OKCSÚSZ		Tulajdonos kategória választás		
OKF		Munkavégző ajánlás:	Bejelentkezett felhasználó	
OKM		Munkavégző mezőtípus:	Normál	
OKT ANY KÉ		Ajánlott munkavégző:		
OKT FEL		Intézkedés szükséges mezőtípus:	Normál	
PON KÉR		Intézkedés szükséges kezdőérték:	esemény dátum + 1 munkanap	
TEM ELK		Intézkedés határidő mezőtípus:	Normál	
VAL		Intézkedés határidő kezdőérték:	esemény dátum + 2 munkanap	
		Üzleti lehetőség:	Normál	
		Időráfordítás:	Normál	Megadás módja: Tartomány megadás
		Megtett távolság:	Nincs bevétel	
		Jóváhagyott időráfordítás:	Nincs bevétel	
		Jóváhagyott megtett távolság:	Nincs bevétel	
		GPS mezőtípus:	Nincs bevétel	
		Ajánlott szöveg:	Oktatás kész	
		Fejlesztés mezőtípus:	Nincs bevétel	
		Bevezetés tervezés mezőtípus:	Nincs bevétel	
~ Következmény akta generálás				
		Akta típus:	SZL	Oktatás számlázása
		Esemény:	SZÁM KÉSZ	Számla készíthető