

# Vorgangscenter: Übersichtliches Arbeiten mit Vorgängen

## Was ist das Vorgangscenter?

Im Vorgangscenter können Sie die Vorgänge all Ihrer Facilities und Accounts übersichtlich verwalten.

Vorgänge können an dieser Stelle, wie auch in Ihren jeweiligen Facilities, bearbeitet, kommentiert, beobachtet und fertiggestellt werden.

Das Vorgangscenter unterscheidet sich jedoch in den folgenden Punkten von der Vorgangsübersicht an Facilities:

|                        | Vorgangscenter                                                                                                                    | Vorgangsübersicht an Facilities                                                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Facility-Zugehörigkeit | <ul style="list-style-type: none"><li>Vorgänge aus allen für Sie verfügbaren Facilities auf einer Seite</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Alle Vorgänge der aktuell ausgewählten Facility</li></ul>                                                         |
| Filtermöglichkeit en   | <ul style="list-style-type: none"><li>Viele praktische Filter, welche die Vorgänge eingrenzen, die Ihnen angezeigt wird</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Alle Facility-bezogenen Filter</li><li>Zusätzliche Darstellung von Vorgängen untergeordneter facilities</li></ul> |
| Account-Zugehörigkeit  | <ul style="list-style-type: none"><li>Filtern von Vorgänge nach Accounts, ohne den Account wechseln zu müssen</li></ul>           | <ul style="list-style-type: none"><li>Darstellung der Vorgänge der gewählten Facility Ihres aktuellen Accounts</li></ul>                                |

## Benutzeroberfläche

Typ

Zustand

Priorität

Account

Bearbeiter

Autor

Wartungspartner

Zurückgestellte Vorgänge einblenden

Zeitfilter aktivieren

Vorgang erstellen

Demo Vorführ AG

Titel

Aufgabe

Sie möchten eine Aufgabe erfassen.

Kundenanfragen

Sie möchten eine Anfrage an den Support stellen bzw. die Anfrage ein...

Störung

Sie möchten eine Störung bzw. ein Problem melden.

Wartung

Sie möchten eine Wartung einplanen.

Frage:

Normal

Bearbeiter:

Zurückgestellt bis:

Fällig am:

ABRECHNEN

VORGANG ERSTELLEN

7 Vorgänge

Vorführ AG - Verkaufsfördernde - Filiale Erlau

DOX-62: Wartung: Aufzug

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Vorführ AG

DOX-51: Wartung: Treppengelift

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Vorführ AG - Verkaufsfördernde - Kaufhaus Waltherhofen - UV Mobile und feste Kühle

DOX-50: Bearbeitung der Meldung DOX-M346: Grenzwertüberschreitung Strom Angl-Ener

Wartung

1. Januar 2022

Vorführ AG

DOX-49: Wartung: Support

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Vorführ AG

DOX-48: Wartung: Aufzüge

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Vorführ AG

DOX-47: Daten liefern

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Vorführ AG

DOX-46: QBRX Schulung

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

Wartung

15. Januar 2022

DOX-62

Wartung: Aufzug

WARTUNG BEENDEN

ZUWEISEN

Details

ZUSTAND

✓ In Bearbeitung

PRIORITÄT

Normal

Personen

BEARBEITER

Nicht zugewiesen (Demo Vorführ AG)

AUTOR

Angl Geyer

WARTUNGSPARTNER

Keine E-Mail-Adresse

MITARBEITER

Keine Adressen protokolliert (Anmelden-Ereignis)

Daten

ERSTELLT

31. Januar 2022 10:26

LETZTE ÄNDERUNG

31. Januar 2022 10:33

ZURÜCKGESTELLT BIS

Kein Datum gesetzt

FÄLLIG AM

24. Februar 2022

BESCHREIBUNG

Wartung: Aufzug

ANGEHÄNGENE DOKUMENTE

ÖRB

Österreichische Rotkreuz-Blutspendebank

Dokumente zum Anhängen hier ablegen oder 

BÜCHERSUCHEN

UPLOAD-LINK FÜR WARTUNGSPARTNER

LINK ERZEUGEN

ÄNDERUNGSHISTORIE

1

Kommentar hinterlassen...

2

Angl Geyer hat Änderungen vorgenommen

Documents

• esc\_1 PHD hinzugefügt

31. Januar 2022 10:33

3

Angl Geyer hat Änderungen vorgenommen

Externaleigenschaft: Neuzugriff

31. Januar 2022 10:32

4

Angl Geyer hat Änderungen vorgenommen

State: In Bearbeitung

31. Januar 2022 10:28

5

Angl Geyer hat den Vorgang erstellt

31. Januar 2022 10:26

Funktion

Beschreibung

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Filter</b>                | Hier können Sie auswählen, nach welchen Kriterien Sie Ihre Vorgänge filtern möchten. Die verfügbaren Filtermöglichkeiten werden Ihnen weiter unten im Beitrag vorgestellt.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Sortierung</b>            | An dieser Stelle entscheiden Sie, in welcher Reihenfolge die Vorgänge angezeigt werden sollen. Mehr zu den einzelnen Sortiermöglichkeiten erfahren Sie weiter unten im Beitrag.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Vorgänge</b>              | Hier sehen Sie alle Vorgänge, die Ihrer Filterung entsprechen. In der linken, oberen Ecke wird Ihnen angezeigt, wie viele Vorgänge sich insgesamt in der Liste befinden. Es werden automatisch neue Vorgänge geladen, wenn Sie weiter nach unten scrollen.                                                                                                                                                                      |
| <b>Ausgewählter Vorgang</b>  | <p>Hier wird Ihnen der Vorgang mit allen wichtigen Informationen und Optionen angezeigt, den Sie gerade, bzw. zuletzt ausgewählt haben. Selbst wenn Sie Ihre Filter ändern und sich der ausgewählte Vorgang nicht mehr in der Liste befindet, wird er Ihnen weiterhin angezeigt, bis Sie einen neuen auswählen.</p> <p>Sie können den Vorgang an dieser Stelle bearbeiten, kommentieren, zuweisen und seinen Status ändern.</p> |
| <b>Neuen Vorgang anlegen</b> | Klicken Sie hier, um einen neuen Vorgang anzulegen! Sie können beim Erstellen alle wichtigen Parameter eines Vorgangs angeben und ihn einem Account und der passenden Facility zuordnen.                                                                                                                                                                                                                                        |

## Was für Filtermöglichkeiten gibt es?

| Filter                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Textsuche</b>                           | Im Suchfeld filtern Sie Vorgänge nach der Vorgangs-ID, dem enthaltenen Text in der Vorgangsbeschreibung und der Zusammenfassung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Zurückgestellte Vorgänge einblenden</b> | Ist der Filter aktiviert, werden Ihnen zusätzlich Vorgänge angezeigt, die bis zu einem gewissen Datum zurückgestellt wurden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Typ</b>                                 | <p>Filtern Sie Ihre Vorgänge nach den jeweiligen Typen.</p> <p>Die Typen Ihrer Vorgänge können abhängig von Ihrem jeweiligen Account sein. Sollten Sie Zugriff auf mehrere Accounts mit unterschiedlichen Vorgangstypen haben, werden Ihnen deshalb verschiedene, accountabhängige Optionen angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Status</b>                              | Ist einer der Filteroptionen ausgewählt, werden nur Vorgänge mit diesem gewählten Status angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Priorität</b>                           | Ist einer der Filteroptionen ausgewählt, werden nur Vorgänge mit der gewählten Priorität angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Account</b>                             | <p>Haben Sie Zugriff auf mehrere Accounts, dann können Sie diese hier als Filter festlegen.</p> <p>Ist kein Filter gesetzt, sehen Sie Vorgänge Ihres aktuell ausgewählten und dessen untergeordneter Accounts. Bei der Option "Aktueller Account" hingegen, werden Ihnen nur die Vorgänge Ihres momentan ausgewählten Accounts angezeigt. Unter "Accounts auswählen" haben Sie die Möglichkeit, Ihre verfügbaren Accounts als Filter zu setzen.</p> <p>Beim Filtern nach dem Account sollte Folgendes beachtet werden: Ein Vorgang gehört immer zum Account des ausgewählten Bearbeiters. Wird der Bearbeiter geändert, so ändert sich auch der Account des Vorgangs. Ist einem Vorgang kein Bearbeiter zugewiesen, dann gehört er dem Account seiner jeweiligen Facility.</p> |
| <b>Bearbeiter</b>                          | <p>Filtern Sie Ihre Vorgänge nach dem aktuell eingetragenen Bearbeiter. In der oberen Suchleiste des Filters können Sie die Bearbeiter auch direkt nach Namen filtern.</p> <p>Haben Sie Zugriff auf mehrere Accounts, werden Ihnen die auswählbaren User unter Ihren jeweiligen Accounts angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ersteller</b>                           | <p>Filtern Sie Ihre Vorgänge nach dem Ersteller. In der oberen Suchleiste des Filters können Sie die Ersteller ebenfalls direkt nach Namen filtern.</p> <p>Haben Sie Zugriff auf mehrere Accounts, werden Ihnen die auswählbaren User unter Ihren jeweiligen Accounts angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Globaler Zeitfilter</b>                 | <p>Hier können Sie den globalen Zeitfilter aktivieren. Standardmäßig ist dieser deaktiviert.</p> <p>Ist der globale Zeitfilter aktiviert, werden Ihnen alle Vorgänge angezeigt, deren Erstelldatum innerhalb des ausgewählten Zeitraums liegt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Sub-Facilities einbeziehen</b>          | <p>Diese Filteroption erscheint, wenn Sie eine Facility als globalen Filter festgelegt haben.</p> <p>Ist der Filter aktiv, sehen Sie alle Vorgänge der gewählten Facility und ihrer untergeordneten Facilities.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Was für Sortiermöglichkeiten gibt es?

| Sortierung                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Erstelldatum</b>                     | Sortiert die Vorgänge nach dem Zeitpunkt, an welchem sie erstellt wurden.                                                                                                                                       |
| <b>Fälligkeit</b>                       | Sortiert die Vorgänge nach dem Zeitpunkt, welcher für ihre Fälligkeit festgelegt wurde.                                                                                                                         |
| <b>Letzte Änderung</b>                  | Sortiert die Vorgänge nach dem Zeitpunkt, an welchem sie das letzte Mal geändert wurden.<br><br>Zu Änderungen zählen alle Anpassungen an Daten, beteiligten Personen und verfassten Kommentaren.                |
| <b>Priorität</b>                        | Bei einer absteigenden Sortierung nach der Priorität werden Vorgänge mit der höchsten Priorität zuerst angezeigt und solche mit der niedrigsten Priorität am Ende der Liste.                                    |
| <b>Status</b>                           | Sortiert die Vorgänge nach ihrem aktuellen Bearbeitungsstatus. Fertige und geschlossene Vorgänge werden bei absteigender Sortierung zuerst angezeigt, während offene Vorgänge am Ende der Liste zu finden sind. |
| <b>Ticketnummer</b>                     | Sortiert Vorgänge alphabetisch nach Ihrer Ticketnummer. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt, wenn man das Vorgangscenter öffnet.                                                                          |
| <b>Zusammenfassung</b>                  | Sortiert die Vorgänge alphabetisch nach Ihrer Zusammenfassung.                                                                                                                                                  |
| <b>Auf- oder absteigende Sortierung</b> | Ob die Sortierung auf- oder absteigend ist, erkennen Sie an dem Symbol neben dem Filter. Klicken Sie auf den Button, um die Reihenfolge umzukehren.                                                             |