



Vorgangsmanagement kurz vorgestellt



Key Facts

- Neuer Bereich ab Version 23.1
- Eine Plattform für vielseitige Einsatzszenarien
- Standard, der individualisiert werden kann

Sinn & Zweck

- Angelegenheiten (z.B. Service-Anfragen oder Beschwerden) strukturiert darzustellen, in Arbeitspakete zu gliedern und abteilungsübergreifend zu organisieren
- nicht nur von externer Natur (z.B. Interessenten, Kunden, Lieferanten oder Partnern), sondern können auch interne Auslöser haben (z.B. abteilungsübergreifende Projekte oder interner IT-Support)

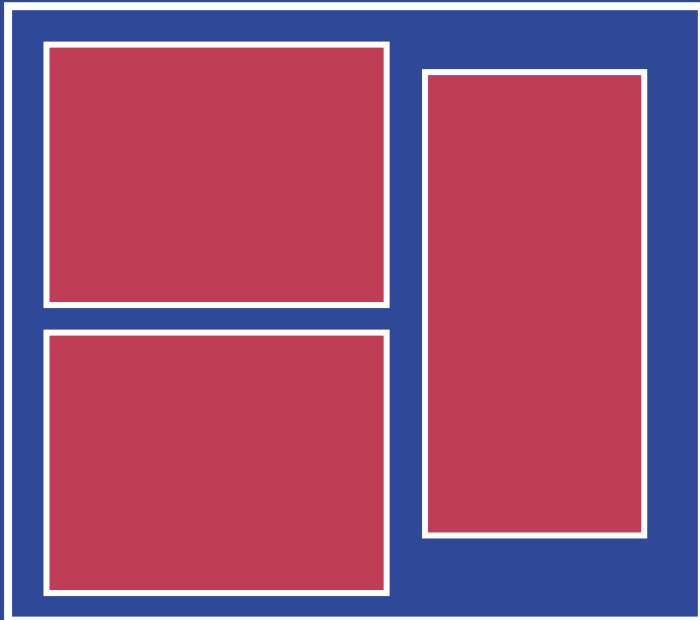


Vorgänge

- jede Angelegenheit = Vorgang
- ist dem betreffenden Ansprechpartner zugeordnet und beschreibt die zugrunde liegende Situation
- alle wichtigen Informationen sind dort auf einen Blick ersichtlich: Priorität, Zuständigkeiten, Deadlines und die zugehörige Kommunikation

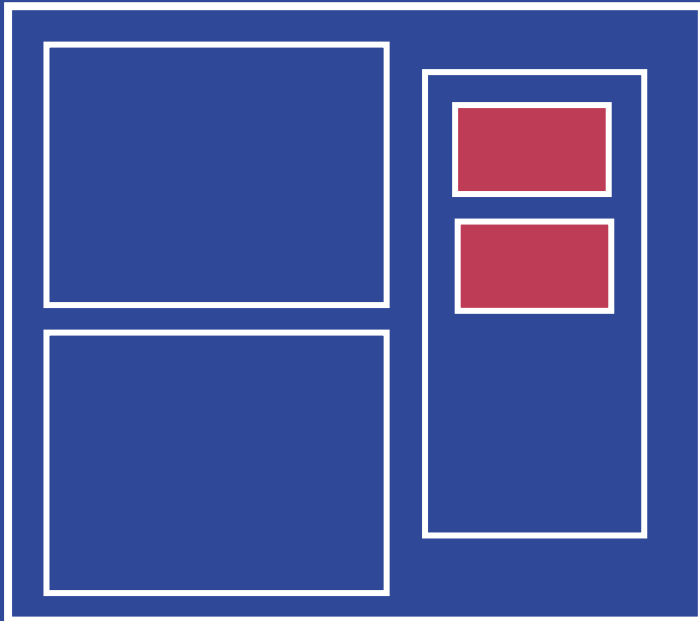
Beispiel: Rückfrage eines Kunden zu Produkten

Anliegen



- zur Lösung einer Angelegenheit sind unter Umständen mehrere unabhängige oder aufeinander folgende Schritte notwendig (= Arbeitspakete)
- Arbeitspakete können mehrere Aufgaben enthalten und unterschiedlichen Teams zugeordnet sein
- damit die Übersichtlichkeit nicht verloren geht, werden sie daher als eigene Anliegen unter einem Vorgang angelegt

Beispiel: Kostenfreie Produktberatung vor Ort



Aufgaben

- sind die kleinste Einheit zur Lösung einer Angelegenheit
- Optional mit und ohne Anliegen verwendbar

Beispiel: Vereinbarung eines Termins oder die Vorbereitung von Marketingmaterial

Durch die Nutzung des Vorgangsmanagements
mit mehreren Abteilungen oder Teams
können wir...



...Abläufe vereinfachen!

- Komplexität der Systeme wird reduziert
- (neue) Mitarbeiter finden sich schnell zurecht
- arbeiten nur auf einer zentralen Plattform
- innerhalb eines (oder mehrerer) standardisierten Prozesse(s)



...Prozesse beschleunigen!

- Prozesse führen aufgrund der geringeren Komplexität zu einer höheren Effizienz
- Absprünge in andere Systeme, die Zeit kosten, werden reduziert



...Synergien schaffen!

- von Prozessoptimierungen profitieren alle, die mit dem Vorgangsmanagement arbeiten
- Verbesserungen werden einmalig zentral vorgenommen

...Informationen austauschen!



- Informationen sind an einer zentralen Stelle ersichtlich (single source of truth)
- alle Abteilungen / Teams wissen jederzeit, wo sie benötigte Daten finden können

...Aufwand & Kosten senken!



- die Reduzierung der Bearbeitungszeiten führen zu Produktivitätssteigerungen in den Geschäftsabläufen
- und zeitgleich zu Mitarbeiterentlastungen
- die sich wiederum positiv auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter auswirkt

Fokus auf **WAS** - nicht WIE.

Beispiel: Ausschreibung

Suchen... Suchbereiche 30 Min. Assistent

Mein Cockpit AUS-0000003, Verm... Theissen, Max, NEW ...

Verlauf: AUS-0000003, Vermarktung...

100%

Vorgänge

AUS-0000003, Vermarktungsplattform New Energies, NEW ENERGIES MÜNCHEN

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003

Betreff: Vermarktungsplattform New Energies

Typ: Ausschreibung

Status: Offen

Priorität: Hohe Priorität

Beschreibung: New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

Alle zusammenfassenden Infos schnell ersichtlich

KOMMENTARE

ANLIEGEN ÄNDERUNGEN

SST Kommentar schreiben...

THE Max Theissen An Max Theissen E-Mail-Eingang #AUS-0000003 - Vermarktungsplattform New Energies

Guten Tag, New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform.

Um Ihnen im nächsten Schritt, bei Interesse Ihrerseits, die komplette Anfrage schicken zu können,

Kommentieren · Allen antworten · Weiterleiten

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum	06.02.2023 um 15:00
Erinnerungsdatum	30.01.2023 um 15:00
Eingang	23.01.2023 um 14:01
Eingangsart	E-Mail
Klassifikation	Neukunde

Aktionen

- Vorgangsmangement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen

Geschäftspartner: New Energies SE

Initiator: [Blurred]

Delegiert an: [Blurred]

GESCHÄFTSPARTNER (1) ANSPRECHPARTNER (1) AKTIVITÄTEN (1) DOKUMENTE (0) VORGANGSVERKNÜPFUNG (0) VORGÄNGE-MERKMALE (0) ANLIEGEN (0) WEITERE BEREICHE

Vorgänge AUS-0000003, Vermarktungsplattform New Energies, NEW ENERGIES MÜNCHEN

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003
 Betreff: Vermarktungsplattform New Energies
 Typ: Ausschreibung
 Status: Offen
 Priorität: Hohe Priorität

Beschreibung
 New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen
 Geschäftspartner: New Energies SE
 Initiator: [Blurred]
 Delegiert an: [Blurred]

KOMMENTARE ANLIEGEN ÄNDERUNGEN

SST Kommentar schreiben...

THE Max Theissen An Max Theissen E-Mail-Eingang #AUS-0000003 - Vermarktungsplattform New Energies
 Guten Tag,
 New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform.
 Um Ihnen im nächsten Schritt, bei Interesse Ihrerseits, die komplette Anfrage schicken zu können, ist es erforderlich, ... Mehr anzeigen
 Kommentieren · Allen antworten · Weiterleiten

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum	06.02.2023 um 15:00
Erinnerungsdatum	30.01.2023 um 15:00
Eingang	23.01.2023 um 14:01
Eingangsart	E-Mail
Klassifikation	Neukunde

- Aktionen**
- Vorgangsmangement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

Standardprozesse mit Fälligkeiten / Erinnerungen

Suchen... Suchbereiche

30 Min. Assistent

Mein Cockpit AUS-0000003, Verm... Theissen, Max, NEW ...

Verlauf: AUS-0000003, Vermarktung...

Bearbeiten Speichern Speichern und schließen Neuanlage

100%

Vorgänge

AUS-0000003, Vermarktungsplattform New Energies, NEW ENERGIES MÜNCHEN

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003

Betreff: Vermarktungsplattform New Energies

Typ: Ausschreibung

Status: Offen

Priorität: Hohe Priorität

Beschreibung: New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

KOMMENTARE

KOMMENTARE ANLIEGEN ÄNDERUNGEN

SST Kommentar schreiben...

THE Max Theissen An Max Theissen E-Mail-Eingang #AUS-0000003 - Vermarktungsplattform New Energies

Guten Tag,
New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform.

Um Ihnen im nächsten Schritt, bei Interesse Ihrerseits, die komplette Anfrage schicken zu können, ist es erforderlich, ... [Mehr anzeigen](#)

[Kommentieren](#) · [Allen antworten](#) · [Weiterleiten](#)

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum	06.02.2023 um 15:00
Erinnerungsdatum	30.01.2023 um 15:00
Eingang	23.01.2023 um 14:01
Eingangsart	E-Mail
Klassifikation	Neukunde

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen

Geschäftspartner: New Energies SE

Initiator: [Blurred]

Delegiert an: [Blurred]

Aktionen

- Vorgangsmangement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

Alle verknüpften Aktivitäten in einer Chronik dargestellt (mit Kommentarfunktion)

GESCHÄFTSPARTNER (1) ANSPRECHPARTNER (1) AKTIVITÄTEN (1) DOKUMENTE (0) VORGANGSVERKNÜPFUNG (0) VORGÄNGE-MERKMALE (0) ANLIEGEN (0) WEITERE BEREICHE

Vorgänge AUS-0000003, Vermarktungsplattform New Energies, NEW ENERGIES MÜNCHEN

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003
 Betreff: Vermarktungsplattform New Energies
 Typ: Ausschreibung
 Status: Offen
 Priorität: Hohe Priorität

Beschreibung
 New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

KOMMENTARE ANLIEGEN ÄNDERUNGEN

SST Kommentar schreiben...

THE Max Theissen
 An Max Theissen
 E-Mail-Eingang
 #AUS-0000003 - Vermarktungsplattform New Energies

Guten Tag,
 New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform.

Um Ihnen im nächsten Schritt, bei Interesse Ihrerseits, die komplette Anfrage schicken zu können, ist es erforderlich, ... Mehr anzeigen

Kommentieren · Allen antworten · Weiterleiten

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum: 06.02.2023 um 15:00
 Erinnerungsdatum: 30.01.2023 um 15:00
 Eingang: 23.01.2023 um 14:01
 Eingangsart: E-Mail
 Klassifikation: Neukunde

Aktionen

- Vorgangsmangement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen
 Geschäftspartner: New Energies SE
 Initiator: [Blurred]
 Delegiert an: [Blurred]

Eine Person oder ein Team hat den Hut auf

Suchen... Suchbereiche

30 Min. Assistent

Mein Cockpit AUS-0000003, Verm... Theissen, Max, NEW ...

Verlauf: AUS-0000003, Vermarktung...

Bearbeiten Speichern Speichern und schließen Neuanlage

100%

Vorgänge

AUS-0000003, Vermarktungsplattform New Energies, NEW ENERGIES MÜNCHEN

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003

Betreff: Vermarktungsplattform New Energies

Typ: Ausschreibung

Status: Offen

Priorität: Hohe Priorität

Beschreibung: New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

KOMMENTARE

Filtern

Status: IN BEARBEITUNG... OFFEN (2) | Delegiert an: GV (1) JH (1) SST (1)

ANLIEGEN

Status	Anzahl
Offen	2
In Bearbeitung	1
Beendet	

AUS-0000003-002 Offen

Unterstützung Portalintegration ECOPLAN SST

AUS-0000003-003 Offen

Prüfung Vertragsunterlagen (VERW) GV

AUS-0000003-001 In Bea...

Unterstützungsleistung Consulting JH

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum: 06.02.2023 um 15:00

Erinnerungsdatum: 30.01.2023 um 15:00

Eingang: 23.01.2023 um 14:01

Eingangsart: E-Mail

Klassifikation: Neukunde

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen

Geschäftspartner: New Energies SE

Initiator: [Blurred]

Delegiert an: [Blurred]

Aktionen

- Vorgangsmangement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

Keine Einträge vorhanden

+ DATENSATZ HINZUFÜGEN

Anliegen gliedern die Arbeitspakete der Abteilungen

ÜBERSICHT

Vorgangsnummer: AUS-0000003
 Betreff: Vermarktungsplattform New Energies
 Typ: Ausschreibung
 Status: Offen
 Priorität: Hohe Priorität
 Beschreibung: New Energies SE ist auf der Suche nach einer Lösung für eine digitale Vermarktungsplattform

BETEILIGTE PERSONEN

Ansprechpartner: Max Theissen
 Geschäftspartner: New Energies SE
 Initiator:
 Delegiert an:

KOMMENTARE ANLIEGEN ÄNDERUNGEN

Filtern

Status: IN BEARBEITUNG... OFFEN (2) | Delegiert an: GV (1) JH (1) SST (1)

Offen	In Bearbeitung	Beendet
<p>AUS-0000003-002 <input type="radio"/> Offen</p> <p>Unterstützung Portalintegration ECOPLAN SST</p> <p>AUS-0000003-003 <input type="radio"/> Offen</p> <p>Prüfung Vertragsunterlagen (VERW) GV</p>	<p>AUS-0000003-001 In Bea...</p> <p>Unterstützungsleistung Consulting JH</p>	Keine Einträge vorhanden

+ DATENSATZ HINZUFÜGEN

STATUS

Offen In Bearbeitung Beendet

DETAILS

Fälligkeitsdatum: 06.02.2023 um 15:00
 Erinnerungsdatum: 30.01.2023 um 15:00
 Eingang: 23.01.2023 um 14:01
 Eingangsart: E-Mail
 Klassifikation: Neukunde

Aktionen

- Vorgangsmanagement
 - Aktivität anlegen
 - Vorgang abschließen
 - Rückfrage an Kunde
 - Anliegen hinzufügen
 - Vorgang wiedereröffnen

Allgemeingültige & individuelle Prozesse

Frequently Asked Questions

Man kann...

- ...Vorgänge automatisch anlegen lassen
(z.B. über einen automatischen Import aus einem definierten Postfach oder Outlook-Ordner)
- ...Felder / Informationen anhand der ausgefüllten Informationen ein- und ausblenden
(z.B. bei Vorgangstyp Z wird eine zusätzliche Karte mit Informationen L, M und N sichtbar)
- ...automatisch Prozesse anhand der ausgefüllten Informationen loslaufen lassen
(z.B. bei Vorgangstyp X und Klassifikation Y sollen automatisch Anliegen A, B und C angelegt werden und an Personen 1, 2 und 3 delegiert werden)
- ...Vorgänge, Anliegen und die darunter liegenden Aktivitäten berechtigen, sodass nur ausgewählte Personengruppen darauf Zugriff haben