

### Hand in Hand für Ihre Kunden

helpLine Workflows steuern individuelle Service-Prozesse

Sie differenzieren sich im Markt durch einen einzigartigen Service? Hinter einem erstklassigen Kundenservice stecken kompetente Mitarbeiter und eine zuverlässige Aufgabenorganisation. Mit helpLine Workflows setzen Sie Ihre Mitarbeiter optimal entsprechend ihrer Qualifikation ein und automatisieren Service-Prozesse. So gewährleisten Sie nicht nur kontinuierlich eine hohe Service-Qualität für Ihre Kunden, sondern sorgen gleichzeitig für den effizienten Ablauf von Service-Leistungen. Damit weisen Sie die Wirtschaftlichkeit der Service-Organisation im Sinne des Gesamtunternehmens nach. helpLine Workflows sind ein mächtiges Werkzeug, um Prozesse im Unternehmen umfassend zu automatisieren. Dank der offenen und flexiblen Systemarchitektur mit graphischer Oberfläche bilden Sie individuelle Prozesse einfach und übersichtlich ab. Alle Aktivitäten sind transparent und nachvollziehbar. Ihre individuellen Workflowdefinitionen nutzen Sie langfristig unabhängig von Systemupdates. Gleichzeitig bleiben Sie offen für Neues: Änderungen und Erweiterungen sind jederzeit möglich.

Setzen Sie jetzt Ihre Prozessdefinitionen mit helpLine in Service-Abläufe für die Praxis um!

### Funktionen

#### Intelligente Prozesssteuerung

Als Prozessverantwortlicher wissen Sie, wie Aufgaben in Ihrem Service-Team am sinnvollsten bearbeitet werden. Bei der Abbildung von Prozessen als helpLine Workflows legen Sie Teilaufgaben und Bearbeitungsschritte fest und definieren, in welcher Reihenfolge und mit welchen Abhängigkeiten diese Tätigkeiten abgearbeitet werden. So stellen Sie ein optimales Zusammenspiel paralleler und aufeinander folgender Aktionen sicher. Die helpLine Workflows führen Ihre Service-Agenten durch ihre Aufgaben. So wird der korrekte Ablauf von Prozessen sichergestellt und die Arbeit im Team effizient gesteuert, ohne benötigte Entscheidungsfreiräume des einzelnen einzuschränken. Denn Sie entscheiden, welchen Grad an Freiheit Sie bei der Bearbeitung zulassen. So können Sie einen Prozess entweder fix vorgeben, oder aber den Mitarbeiter entscheiden lassen, ob er eine Aufgabe selbst bearbeitet, an einen definierten Kreis von Personen delegiert oder per E-Mail eine Auskunft vom Anfrager einholt.

### Die Vorteile

- **Individuelle Prozessgestaltung**  
Mit helpLine Workflows setzen Sie Ihre individuellen Service-Prozesse in die Praxis um. Das Ergebnis: Einzigartiger Service für Ihre Kunden.
- **Mächtiges Steuerungsinstrument**  
Sie lenken Ihre Service-Prozesse konsequent und umfassend. Innerhalb Ihres Service-Teams oder darüber hinaus durch die Einbindung externer Prozessbeteiligter oder Systeme!
- **Komfortables Baukastensystem**  
Einfache Deklaration von neuen Workflows durch praxisorientierte Vorlagen, vorgefertigte Prozessbausteine und die komfortable Definition von Abläufen per Drag-and-Drop.
- **Übersichtliche Prozessvisualisierung**  
Verantwortliche und Service-Agenten behalten durch eine übersichtliche grafische Darstellung der Workflows jederzeit den Überblick über den Prozessfortschritt.
- **Updatefähige Basistechnologie**  
Einmal festgelegt, sind Ihre Prozessdefinitionen unabhängig von helpLine-Systemupdates verfügbar. Prozessaktualisierungen sind jederzeit möglich.

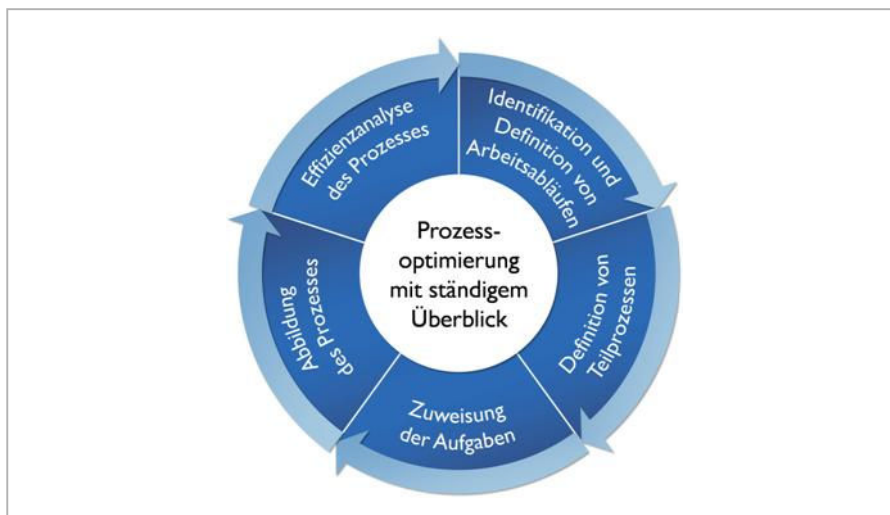


Abb. 1: Kontinuierliche Prozessoptimierung – unterstützt durch helpLine Workflows

### Offene Plattform

Technologische Basis für die helpLine Workflows ist die Microsoft Workflow Foundation. Durch diesen Ansatz werden einfache Standardabläufe ebenso unterstützt wie komplexe, stark verschachtelte Prozesse, die über zahlreiche Bearbeitungsinstanzen hinweg gesteuert werden müssen. Selbst Prozesse, in die externe Systeme eingebunden werden müssen, werden automatisch gesteuert, zum Beispiel umfassende Beschaffungsprozesse, in deren Rahmen Interaktionen zwischen helpLine und dem ERP-System erforderlich sind.

### Einfaches Prozessdesign

Im helpLine Designer werden in einer grafischen Oberfläche aus einzelnen Bausteinen, den sog. Aktivitäten, standardisierte Service-Prozesse definiert. Die Software bietet Vorlagen für gängige Abläufe und eine Verwaltung für formatierte Textvorlagen – beispielsweise für die Einbindung von Anwendern ohne direkten helpLine-Zugriff über HTML-Templates via E-Mail. Für spezialisierte Anforderungen können zusätzlich neue Aktivitäten generiert werden. Aus den Vorlagen oder bereits erstellten eigenen

Workflows können Sie mit wenigen Klicks neue Prozesse anlegen, indem Sie etwa den Bestellvorgang für IT-Geräte als Grundlage für einen neuen Genehmigungsprozess für Büromaterial nutzen. Durch das Recycling bewährter Workflows werden neue Prozesse schnell und ohne hohen Testaufwand modelliert.

### Effiziente Aufgabenbearbeitung

Sind die Prozesse einmal eingerichtet, sorgt helpLine automatisch für die richtige Verteilung der Aufgaben. Jeder Bearbeiter wird dabei in dedizierten Dialogen mit genau den Informationen, Anweisungen und Bearbeitungsoptionen versorgt, die er für seine Teilaufgabe benötigt. Die helpLine Benachrichtigungsfunktionen (z.B. per E-Mail oder Pop-Up) erlauben es, den Bearbeiter differenziert auf anstehende Aufgaben aufmerksam zu machen. Bei Bedarf können auch Personen, die nicht mit helpLine arbeiten, per Mail in den Prozess eingebunden werden. Sobald eine Tätigkeit abgeschlossen und dokumentiert ist, wird der nächste Prozessschritt angestoßen. So werden komplexe Service-Aufgaben im Team ohne Reibungsverluste erledigt. Die Fähigkeiten

der Mitarbeiter können auf diese Weise optimal eingesetzt werden, z.B. indem ein Spezialist genau den Teilschritt bearbeitet, für den sein Knowhow erforderlich ist, aber keine Verantwortung für den Fortgang der Bearbeitung trägt.

### Transparente Service-Abläufe

Für den Service-Verantwortlichen gewährleistet helpLine jederzeit den Überblick über den Fortschritt des Gesamtprozesses. Über helpLine kann er verbesserungsfähige Abläufe und Teilschritte identifizieren und die Prozesse im Sinne einer kontinuierlichen Erhöhung der Qualität laufend optimieren. Über die grafische Anzeige der Workflows im helpLine ClassicDesk können sich alle Beteiligten jederzeit über den Stand des Prozesses informieren. Die Workflowübersicht ist „aufklappbar“. So wird eine globale Sicht auf den Fortschritt laufender Service-Arbeiten unterstützt, die sich auf einen beliebig granularen Einblick in die Details komplexer Prozesse erweitern lässt. In der Prozesshistorie wird der gesamte Bearbeitungsverlauf eines Workflows dokumentiert und bleibt damit langfristig nachvollziehbar. Bei der Workflowdefinition können unterschiedliche Eskalationszeitpunkte und Eskalationsstrategien festgelegt werden, z.B. dass bei Ablauf von 50% der geltenden Reaktionszeit die Priorität auf „hoch“ gesetzt wird oder der Service Manager benachrichtigt wird. So wird die Einhaltung von SLAs kontinuierlich überwacht. Auch Anpassungen am Prozess erfolgen transparent, denn die Versionierung von Workflowdefinitionen in helpLine erlaubt ein korrektes Änderungsmanagement.

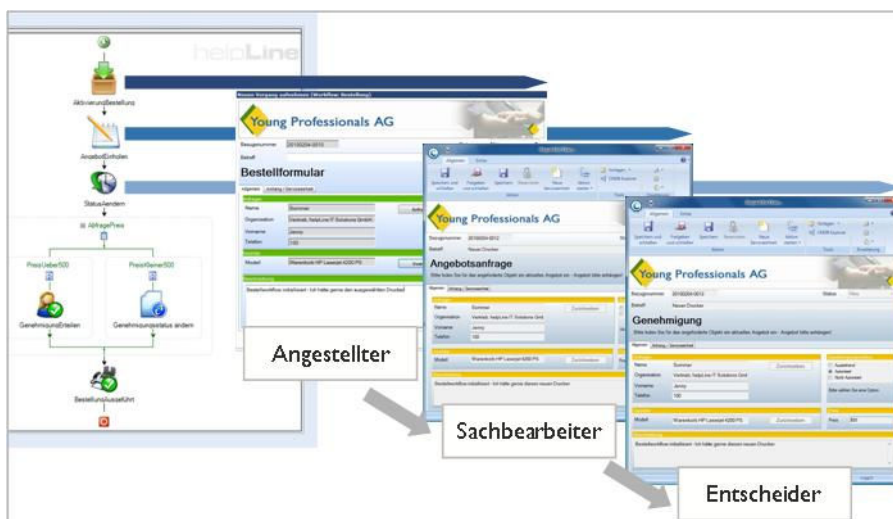


Abb. 2: Übersichtliche Prozessdefinition über helpLine Workflows

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de