



Microsoft SharePoint und ViFlow

Michael Kammerer

5. Mai 2009

Online Consulting AG

Weststrasse 38
CH-9500 Wil
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

4 screen AG

Töpferstrasse 5
CH-6004 Luzern
Tel. +41 (0) 41 227 05 00
Fax +41 (0) 71 913 31 32

Online Solutions Sp. z o.o.

Somluchowskiego 50/2
PL-50-372 Wrocław
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

info@online.ch, www.online.ch

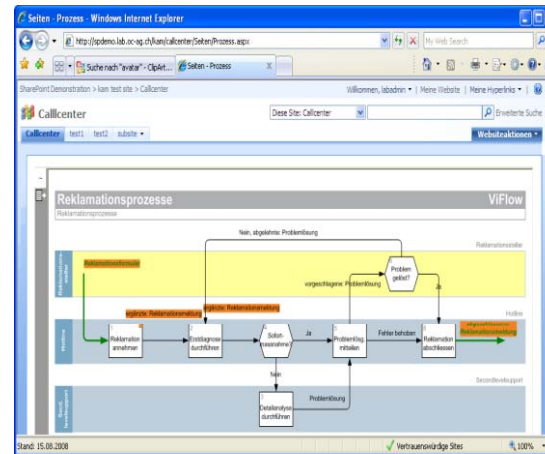
Integration von ViFlow/SharePoint: Das Beste aus beiden Tools

ViFlow / MSOffice

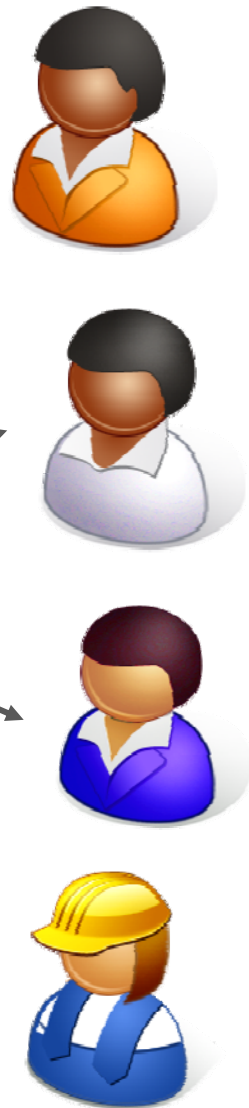


Prozessdefinition mit ViFlow

SharePoint Portal



Kommunikation & Durchführung mit SharePoint





Prozesskommunikation und Dokumentenmanagement

Online Consulting AG

Weststrasse 38
CH-9500 Wil
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

4 screen AG

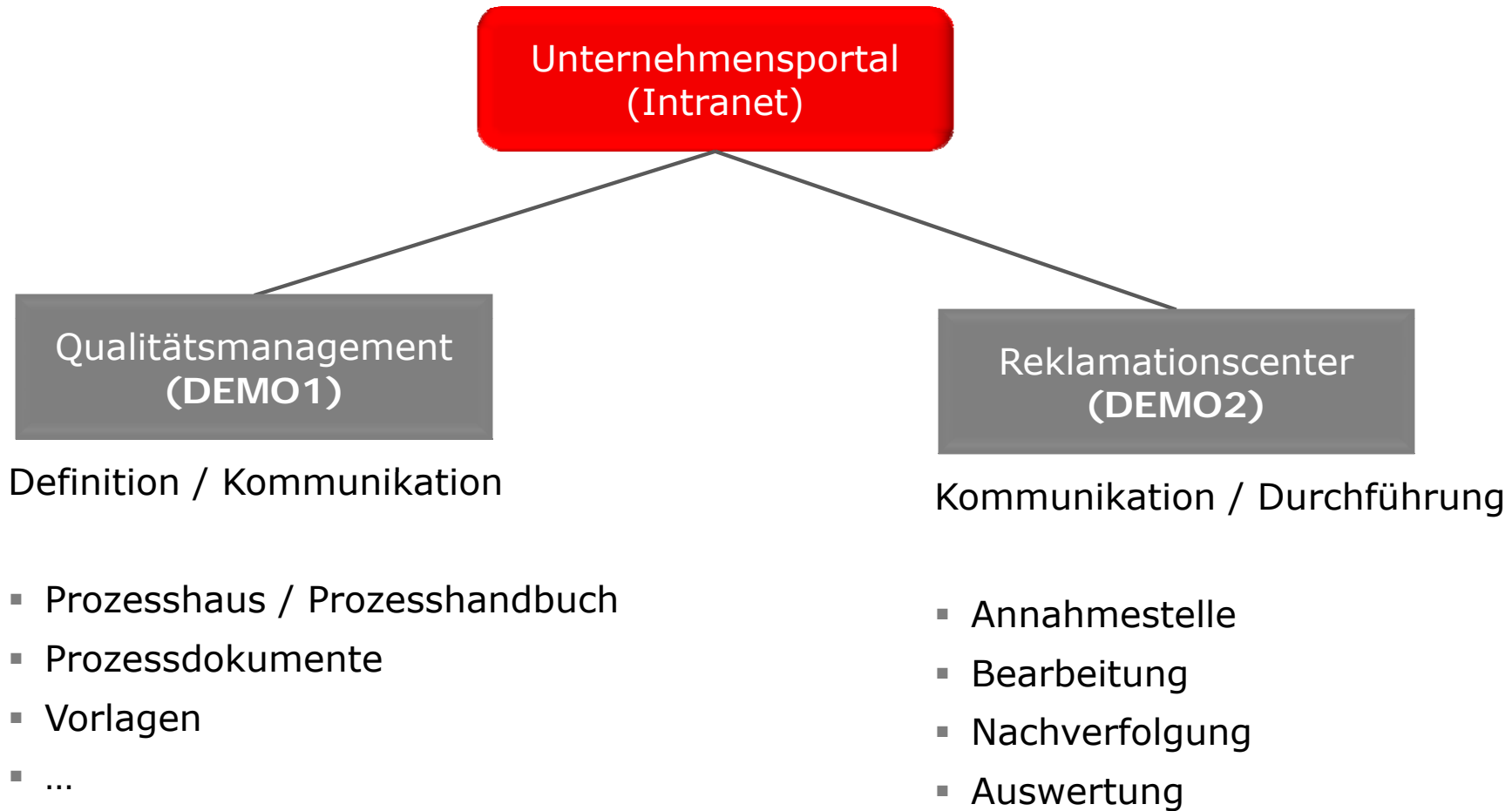
Töpferstrasse 5
CH-6004 Luzern
Tel. +41 (0) 41 227 05 00
Fax +41 (0) 71 913 31 32

Online Solutions Sp. z o.o.

Somluchowskiego 50/2
PL-50-372 Wrocław
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

info@online.ch, www.online.ch

Übersicht DEMO's



DEMO 1

Qualitätsmanagement Site

SharePointDemo@online > Qualitätsmanagment Willkommen, Systemkonto | Meine Website | Meine Hyperlinks

online Qualitätsmanagment All Sites

Qualitätsmanagment **Websiteaktionen**

Alle Websiteinhalte einblenden

Dokumente

- Prozessdokumente
- in meiner Bearbeitung

Papierkorb

Prozessdokumente in Bearbeitung


Typ	Name	Geändert	Geändert von	Version
	CL-01-Gute Kundenkommunikation bei Störungen	15.09.2008 20:57	Systemkonto	1.3

Prozessdokumente mit ausstehender Genehmigung

Typ	Name	Geändert	Geändert von	Version
	F01-Investitionsantrag	22.10.2008 13:20	Systemkonto	2.1

Abgelehnte Prozessdokumente

Typ	Name	Geändert	Geändert von	Version
	VL-02-Problemanalyse	29.08.2008 19:11	Systemkonto	0.2



Wichtige Links

Managementsystem

Neue Prozessdokumente

Typ	Name
In dieser Ansicht der Dokumentbibliothek "Prozessdokumente" sind keine Elemente anzeigbar. Klicken Sie oben auf "Neu" oder "Hochladen", um ein neues Element zu erstellen.	


Integration Viflow Webexport

SharePointDemo@online > Qualitätsmanagement Willkommen, Michael Demo | Meine Website | Meine Hyperlinks

online Qualitätsmanagement All Sites Erweiterte Suche

Qualitätsmanagement Websiteaktionen

Qualitätsmanagment > Seiten > Managementsystem



Ausblenden Alle zuklappen

Zoom

Suche

Drucken

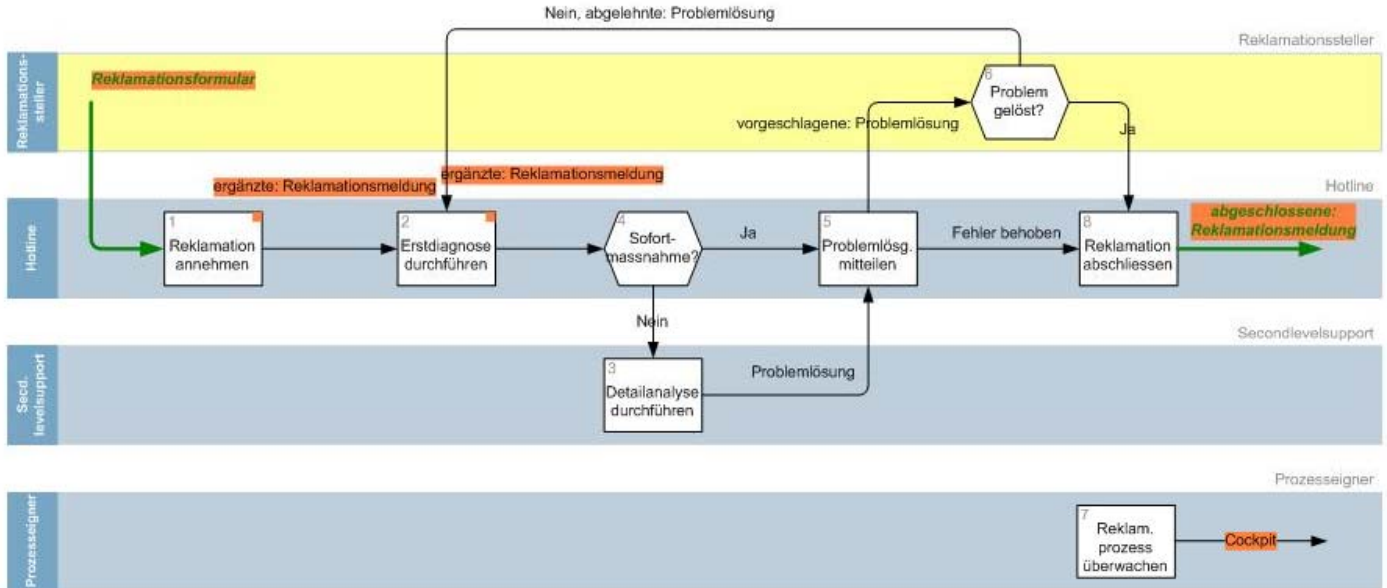
Sprachen

Navigation

- 2. Prozesslandkarte
 - 01 Kundenbedarf
 - 02 Strategie
 - 03 Unternehmensführung
 - 04 Controlling
 - 10 Marketing, Vertrieb

Reklamationsprozesse Prozessmgmt. mit System by Rolf Held

Reklamationsprozesse



```

graph TD
    subgraph Reklamationssteller
        R1[Reklamationsformular]
        R2{Problem gelöst?}
    end
    subgraph Hotline
        H1[1 Reklamation annehmen]
        H2[2 Erstdiagnose durchführen]
        H3[4 Sofortmassnahme?]
        H4[5 Problemlösg. mitteilen]
        H5[8 Reklamation abschliessen]
    end
    subgraph Secd_levelsupport
        S1[3 Detailanalyse durchführen]
    end
    subgraph Prozesseigner
        P1[7 Reklam. prozess überwachen]
    end

    R1 --> H1
    H1 -- "ergänzte: Reklamationsmeldung" --> H2
    H2 -- "ergänzte: Reklamationsmeldung" --> H3
    H3 -- Ja --> H4
    H3 -- Nein --> S1
    S1 -- "Problemlösung" --> H4
    H4 -- "Fehler beheben" --> H5
    H5 -- "abgeschlossene: Reklamationsmeldung" --> P1
    R2 -- "vorgeschlagene: Problemlösung" --> H4
    R2 -- "Nein, abgelehnte: Problemlösung" --> S1
    
```

Ablage der Prozessdokumente

SharePointDemo@online > Qualitätsmanagement Willkommen, Systemkonto | Meine Website | Meine Hyperlinks

online Qualitätsmanagement All Sites Erweiterte Suche

Qualitätsmanagement Websiteaktionen

Qualitätsmanagement > Prozessdokumente

Prozessdokumente

Neu | Hochladen | Aktionen | Einstellungen Ansicht: **Alle Dokumente**

Typ	Name	Geändert	Geändert von	Version	Prozess	Genehmigungsstatus
Folder	01 Arbeitsanweisungen	10.09.2008 18:06	Systemkonto	1.0		Genehmigt
Folder	02 Vorlagen	10.09.2008 18:06	Systemkonto	1.0		Genehmigt
Folder	03 Checklisten	10.09.2008 18:06	Systemkonto	1.0		Genehmigt
Folder	04 Formulare	10.09.2008 18:06				
Folder	ERP-Auftragsdaten	10.09.2008 18:06				
Folder	ERP-Finanzdaten	10.09.2008 18:06				
Folder	ERP-Logistikdaten	10.09.2008 18:06				
Folder	QS-Bericht, Report	10.09.2008 18:06				
Folder	Sonstige	10.09.2008 18:07				

Qualitätsmanagement > Prozessdokumente > 01 Arbeitsanweisungen > AA-01-Buchungsnummer lösen > Versionsverlauf

Versionen gespeichert für AA-01-Buchungsnummer lösen.docx

Alle Versionen dieses Dokuments sind unten mit den neuen Werten der geänderten Eigenschaften aufgelistet.

Alle Versionen löschen | Entwurfsversionen löschen

Nr.	Geändert	Geändert von	Größe	Kommentare
Dies ist die momentan veröffentlichte Hauptversion.				
10.0	18.09.2008 15:25	Systemkonto	100,3 KB	Kleine Änderung
9.0	16.09.2008 09:41	Systemkonto	100,3 KB	Buchhaltung informieren
8.0	15.09.2008 21:01	Systemkonto	100,3 KB	Schreibfehler korrigiert
Genehmigungsstatus Genehmigt				
7.1	15.09.2008 21:00	Systemkonto	100,3 KB	
Genehmigungsstatus Entwurf				
7.0	11.09.2008 09:35	Systemkonto	100,3 KB	Finanzbuchhaltung zusätzlich informieren
6.0	10.09.2008 22:28	Systemkonto	100,3 KB	Punkt 5 Navigation um Menu ergänzt
5.0	10.09.2008 21:17	Systemkonto	100,2 KB	Punkt1 Um Eröffnung ergänzt
4.0	10.09.2008 20:27	Systemkonto	100,2 KB	Punkt 10 Veröffentlichung ergänzt
3.0	10.09.2008 20:13	Systemkonto	100,2 KB	Neuer Arbeitsschritt eingefügt
2.0	29.08.2008 19:11	Systemkonto	101,7 KB	
Prozess Kundenservice				
Genehmigungsstatus Genehmigt				
1.2	29.08.2008 16:08	Systemkonto	101,7 KB	
Genehmigungsstatus Ausstehend				

Vorteile der Dokumentenablage im SharePoint

- Prozessdokumente unterliegen einer **Versionierung**
 - Jederzeit kann nachvollzogen werden (**wer, was, wann**)
 - Bearbeitung, Ablage und Veröffentlichung geschieht an einem zentralen Ort (keine Redundanz)
 - Prozessdokumente können einem **Genehmigungsprozess** unterliegen
 - Änderungen vom «**Prozessowner**» können durch den **Qualitätsverantwortlichen** genehmigt werden
 - Prozessdokumente haben einen **eindeutigen Bearbeitungsstatus**
 - Jederzeit kann ausgewiesen werden, welche Dokumente in Bearbeitung, genehmigt, abgelehnt und freigegeben sind.
- Entstehung und Änderungen an einem Prozess werden über das DMS dokumentiert und können bei einem Audit aufgezeigt werden



Prozessdurchführung

Online Consulting AG

Weststrasse 38
CH-9500 Wil
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

4 screen AG

Töpferstrasse 5
CH-6004 Luzern
Tel. +41 (0) 41 227 05 00
Fax +41 (0) 71 913 31 32

Online Solutions Sp. z o.o.

Somluchowskiego 50/2
PL-50-372 Wrocław
Tel. +41 (0) 71 913 31 31
Fax +41 (0) 71 913 31 32

info@online.ch, www.online.ch

Rollen DEMO2



Reklamationssteller

- Eingabe der Reklamation



Leiter Reklamation

- Reklamationen bearbeiten
- Annahme und Zuweisung
- Überwachung
- Prozessowner



Mitarbeiter Reklamation

- Reklamationen bearbeiten

DEMO 2

Reklamationscenter - Annahme

SharePointDemo@online > Reklamationscenter Willkommen, Manuel Demo | Meine Website | Meine Hyperlinks |

online Reklamationscenter All Sites Erweiterte Suche

Reklamationscenter Reklamationssteller **Websiteaktionen** ▾

Reklamationscenter > Seiten > Reklamationssteller

Willkommen im Reklamationscenter

Lieber Benutzer, hier befinden Sie sich auf dem Reklamationscenter. Auf diesem Portal dürfen Sie nach herzenslaune Reklamationen anbringen. Bitte verwenden Sie jedoch zuerst die FAQ um evtl. schon für bekannte Probleme eine Lösung zu erhalten.

Ihr Reklamationsteam

Meine laufenden Reklamationen

ID	Reklamation Titel	Status	Betroffenes Produkt
47	Gewinde M4 Pos2 nicht defekt	Erstdiagnose	Ultra20
49	Gewindebolzen x4 schief angebracht	Erstdiagnose	Ultra8
50	Bolzen schief aufgeschossen	Neu	Ultra20
56	Rost an der Schraube	Erstdiagnose	XTC1000

Meine abgeschlossenen Reklamationen

ID	Reklamation Titel	Status	Betroffenes Produkt
32	Schraube s52 bei dreht bei Montage durch	Abgeschlossen	XTC1000
33	Lack Abdeckung unschön	Abgeschlossen	M100
35	Lüfter machen starke Geräusche	Abgeschlossen	M200

Neue Reklamation erfassen

FAQ

Reklamation

Schriftliche

Reklamationscenter > Reklamationen

OK Abbrechen

Datei anfügen | Rechtschreibung... * zeigt ein erforderliches Feld an

Reklamationssteller

Erreichbar unter

Betroffenes Produkt

Reklamation Titel *

Reklamation Detail

OK Abbrechen

Reklamationscenter - Cockpit

SharePointDemo@online > Reklamationscenter Willkommen, Michael Demo | Meine Website | Meine Hyperlinks

online Reklamationscenter All Sites Erweiterte Suche

Reklamationscenter Reklamationssteller Websiteaktionen

Alle Websiteinhalte einblenden

Dokumente

- Dokumente zum Reklamationsprozess

Listen

- Reklamationen
- Wissensdatenbank
- FAQ

Auswertungen

- nach Fehlerart
- nach Produkten
- nach Prozess

Papierkorb

Mein Reklamationscenter Cockpit

Dieses Cockpit gibt einen schnellen Übersicht über meine laufenden Aktivitäten.

Neue, anzunehmende Reklamationen


MI ID	Reklamation Titel	Reklamationssteller	Betroffenes Produkt	Besitzer	Zugewiesen an	Status	Fällig am
50	Bolzen schief aufgeschossen	Manuel Demo	Ultra20			Neu	

An mich zugewiesene Reklamationen

MI ID	Reklamation Titel	Reklamationssteller	Betroffenes Produkt	Besitzer	Zugewiesen an	Status	Fällig am
48	Farbe an der Front löst sich	FrauX	XTC 1000	Michael Demo	Michael Demo	Erstdiagnose	28.10.2008
56	Rost an der Schraube	Manuel Demo	XTC 1000	Michael Demo	Michael Demo	Erstdiagnose	22.10.2008

Reklamationen in meinem Besitz

MI ID	Reklamation Titel	Reklamationssteller	Betroffenes Produkt	Besitzer	Zugewiesen an	Status	Fällig am
42	Fehlermeldung beim laden der Software	FrauA	XTC 1000	Michael Demo	Martin Demo	Erstdiagnose	01.11.2008
47	Gewinde M4 Pos2 nicht defekt	Manuel Demo	Ultra20	Michael Demo	Martin Demo	Erstdiagnose	15.10.2008
48	Farbe an der Front löst sich	FrauX	XTC 1000	Michael Demo	Michael Demo	Erstdiagnose	28.10.2008
49	Gewindebolzen x4 schief angebracht	Manuel Demo	Ultra8	Michael Demo	Martin Demo	Erstdiagnose	02.11.2008
54	Schraube X10 lose	FrauA	Ultra20	Michael Demo	Martin Demo	Erstdiagnose	22.10.2008
56	Rost an der Schraube	Manuel Demo	XTC 1000	Michael Demo	Michael Demo	Erstdiagnose	22.10.2008



Bearbeitungszeiten

Indikator	Ziel	Wert	Status
Zeit bis Reklamation angenommen	1,0	0,8	✓
Zeit bis Kunde informiert	2,0	2,6	⚠
Zeit bis Reklamation abgeschlossen	4,0	3,4	✓

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Michael Kammerer
Online Consulting AG
Weststrasse 38
9500 Wil
Tel. +41 (0)71 913 31 31
michael.kammerer@online.ch