

n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben – Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage – to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten



**n&h office
Vorgangsmanagement**

ein Modul für



Durch das Vorgangsmanagement wird in n&h Office eine automatisierte, ganzheitliche Bearbeitung von **Vorgängen** (Anfragen, Angeboten, Aufträgen) ermöglicht. **Arbeitsabläufe** werden weitestgehend unterstützt (**Workflow**), eine **Wiedervorlage** verhindert, dass Aufgaben vergessen werden und umfangreiche **Auswertungen** informieren jederzeit über abgeschlossene, laufende und zukünftige Vorgänge und Aufgaben.

Aufgabe / Ziel

- ▲ Unterstützung von Arbeitsabläufen (**Workflow**).
- ▲ Eine **Wiedervorlage** soll verhindern, dass Aufgaben vergessen werden
- ▲ **Informationssystem** zu Anfragen und Auftragsbeständen

- Wie viele Anfragen erhalten wir in einem bestimmten Zeitraum?
- Was für Anfragen (Art) erhalten wir?
- Bearbeiten wir alle Anfragen?
- Aus wie vielen Anfragen wird ein Angebot/Auftrag?

Anfragenbearbeitung

- Volumen Angebote ✓
- Volumen Aufträge ✓
- Wo steht der Auftrag, wie viel % wurden bereits realisiert?
- Was ist fakturiert? ✓
- Geplanter Abschluss ⇒ Geplante Lieferung ✓

Auftragsbearbeitung

- Welcher Aufwand ist angefallen? (eigene Stunden, externe Rechnungen)
- Soll-Ist-Vergleich (geplanter Aufwand ⇔ angefallener Aufwand)

Aktivitäten & Projekte

Begriffsklärung

Projekte

Projekte werden durch den Anwender definiert und können sich auf einen einzelnen Projektauftrag aber auch auf einen Tätigkeitsbereich beziehen, z.B. eine Veranstaltung, eine Marktstudie oder aber Mitgliederbetreuung. Befristete Projekte können mit einem Abschlussdatum versehen werden

Projektgruppe

Projektgruppen werden Projekten zugeordnet. Auswertungen können nach Projekten oder kumuliert nach Projektgruppen erstellt werden.

Aufgabe

Aufgaben sind einzelne Arbeitsschritte, die für die Abwicklung eines Auftrages durchgeführt werden müssen (Arbeitsanweisungen). Für die Erledigung einer Aufgabe können mehrere Aktivitäten notwendig sein, die sich ggf. über einen längeren Zeitraum erstrecken.

Aktivität/Tätigkeit

Aktivität und Tätigkeit bezeichnen das Gleiche. Es handelt sich um die kleinste Arbeitseinheit und dient zur Dokumentation im integrierten Zeitmanagement

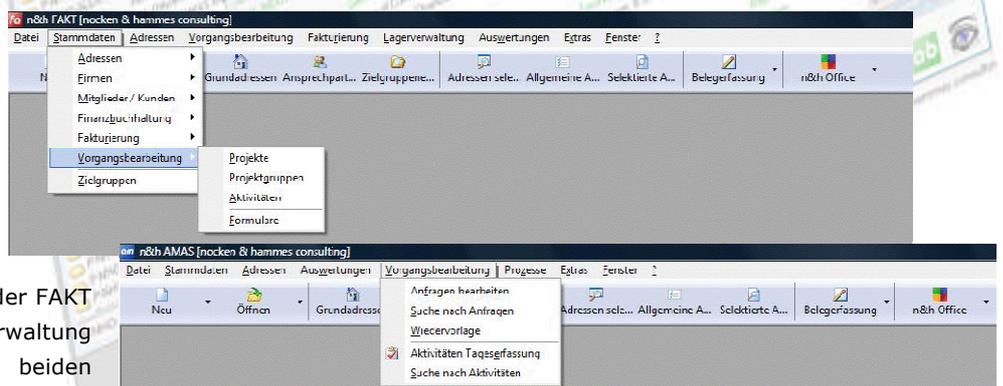
Vorgang

Als Vorgang wird eine Anfrage, ein Angebot oder ein Auftrag verstanden.

Komponenten des Vorgangsmanagements

- ▲ Anfragenbearbeitung
- ▲ Auftragsbearbeitung
- ▲ Aufgabenverwaltung
- ▲ Aktivitäten-/Zeit-Erfassung
- ▲ Dokumentenablage
- ▲ Wiedervorlage

Während die Anfragenbearbeitung in AMAS und die Auftragsbearbeitung in der FAKT integriert ist, stehen die Aufgabenverwaltung und Aktivitäten-/Zeit-Erfassung in beiden Programmen zur Verfügung stehen.



n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben - Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage - to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten



Anfragenbearbeitung

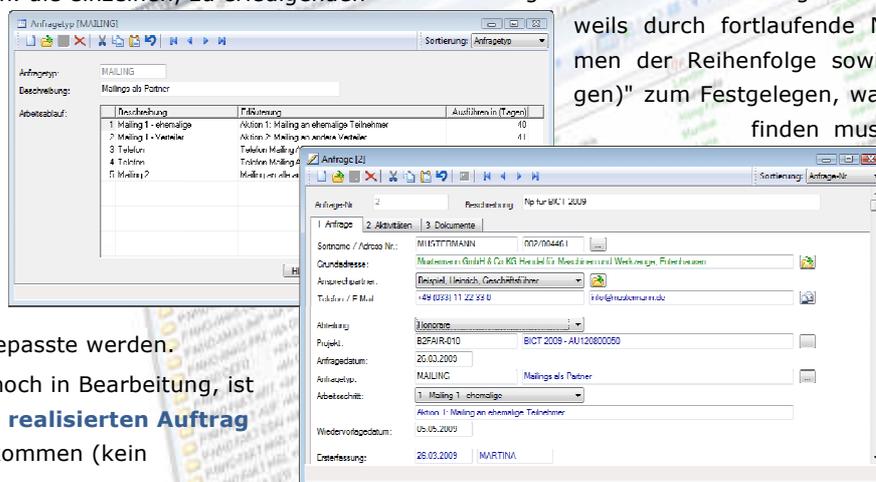
Dieses Modul dient dazu, alle Anfragen, die gestellt werden, nachzuhalten und deren Abwicklung zu strukturieren. Dazu werden diese erfasst, typisiert und an den zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

- ▲ Mit zu **erledigten Aufgaben** wird ein Workflow hinterlegt, der abgearbeitet werden muss
- ▲ Der **Arbeitsschritt** bestimmt die Wiedervorlage
- ▲ Ausgehend vom **Erledigungsdatum** erscheinen die Anfragen in der Wiedervorlage (to-do-Liste).
- ▲ Der **Status** steuert den Stand der Dinge
 - unbearbeitet
 - in Bearbeitung
 - erledigt bzw. zum Auftrag geworden oder
 - nicht zustande gekommen

Die Anfragen

Jede Anfrage erhält eine automatisch vergebene Anfragenummer. Damit wird die Vollständigkeit aller eingegangenen Anfragen dokumentiert. Folgenden Angaben werden erfasst:

- ▲ Benennung sowie Beschreibung der Anfrage
- ▲ Zuordnung zur anfragenden Adresse und zum Ansprechpartners
- ▲ **Anfragedatum**, automatisch vorbelegt mit dem Tagesdatum (= Systemdatum), kann geändert werden
- ▲ Auswahl eines Projekts für das Projektzeitmanagement
- ▲ Festlegen der **Zuständigkeit** durch Abteilung -bzw. Mitarbeiterzuordnung (darüber werden auch die Zugriffsrechte gesteuert)
- ▲ Auswahl des Anfragetyps zur Bestimmung des Arbeitsablaufs für die Anfrage, d.h. die einzelnen, zu erledigenden Arbeitsschritte werden vorgegeben
- ▲ Automatische Berechnung des neuen Wiedervorlagedatums anhand des gewählten Arbeitsschrittes ("Ausführen in"). Dieses kann manuell ein Datum angepasst werden.
- ▲ Status der Anfrage als noch in Bearbeitung, ist erledigt entweder durch **realisierten Auftrag** oder nicht zustande gekommen (kein weiteres Interesse)



Die Steuerung - Anfragetyp

Anfragetypen definieren die Art der Anfrage mit den einzelnen Arbeitsschritten. der einzelnen Anfrage kann ein Anfragetyp zugewiesen und strukturiert so für den Anwender die Bearbeitung und deren Schritte.

Der Anfragetyp

- ▲ gliedert die einzelnen Anfragen für Auswertungen
- ▲ definieren den **Arbeitsablauf** (Workflow) für die Bearbeitung
- ▲ die hinterlegte **Zeitschiene** steuert die Wiedervorlage (to-do-Liste)

Der Arbeitsablauf eines Anfragetyps wird durch die Aneinanderreihung verschiedener Tätigkeiten definiert. Es können bis zu 99 Arbeitsschritte definiert werden. Neben einer Kurzbezeichnung und einer Erläuterung werden Arbeitsschritte jeweils durch fortlaufende Nummer bestimmen der Reihenfolge sowie "Ausführen in (Tage)" zum Festlegen, wann die Tätigkeit stattfinden muss, definiert. Die Auswahl des aktuell anstehenden Arbeitsschritts steuert eine automatische Berechnung des Wiedervorlagedatums

Die Auswahl des aktuell anstehenden Arbeitsschritts steuert eine automatische Berechnung des Wiedervorlagedatums

n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben - Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage - to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten



Aufgabenverwaltung

Die Aufgabenverwaltung dient der Definition von **Arbeitsabläufen**, unterstützt den Anwender durch den Überblick aller anstehenden Tätigkeiten, generiert die Wiedervorlage und ermöglicht die Ermittlung freier Ressourcen.

Das Aufgabenmanagement

Jeder Aufgabe wird eine Id zugewiesen. Wird die Erfassung aus dem Auftragsmodule heraus aufgerufen, erfolgt die Zuordnung der Aufgabe zu diesem Auftrag automatisch, der dann auch die Adresse und das Projekt bestimmt. Informationsfelder wie Betreff und Beschreibung helfen bei der Übersicht. Jeder Aufgabe wird mit einem Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Aufgabe spätestens erledigt werden soll, versehen. Für den Ablauf in der Organisation bestimmen Felder wie "Zugewiesen von", "Zugewiesen am" und "Zuweisen an" die Herkunft und die Zuständigkeit und tragen die Aufgabe automatisch in die Aufgabenliste des Zuständigen, so dass dieser eine direkte Information erhält. Der Status trennt die Aufgaben in unbearbeitet, in Bearbeitung und abgeschlossen. Erledigte Teilarbeiten werden prozentual angezeigt.

Die Aufgabenliste (To-Do-Liste)

Jeder Anwender hat seine eigene Aufgabenliste, in der nur die Aufgaben angezeigt werden, die ihn betreffen, d.h. in dem Feld **"Zuweisen an"** wurde der Anwender entweder direkt eingetragen oder es wurde eine Bearbeitergruppe hinterlegt, der der aktuelle Anwender zugeordnet ist. Der Anwender kann seine Aufgabenliste individuell über die folgenden Informationen einschränken: Datum; Zugewiesen an, alle Aufgaben, Aufgaben, die ihm direkt zugewiesen wurden oder Aufgaben, die einer bestimmen Bearbeitergruppe zugewiesen wurden, nach Aufgaben zu einem Projekt, Aufgaben, die er anderen zugewiesen hat einschränken. Zur besseren Übersicht wird **unbearbeitet** fett dargestellt. Aufgaben, deren **Fälligkeitsdatum überschritten** wurde, werden rot gekennzeichnet. Die Bearbeitung und den Zugriff auf die einzelnen Aufgaben sowie das Verlinken zu den Angeboten und Aufträgen werde je nach Berechtigung, die in den Benutzerrechten vergeben wurden, gesteuert.

Das Zeitmanagement - Aktivitäten

Tätigkeiten und komplette Projekte können mit Hilfe des integrierten **Zeitmanagements** zeitgenau erfasst werden, um z.B. Dienstleistungen für Kunden durch die Mitarbeiter präzise und genau **dokumentiert** in Rechnung stellen zu können. Den Anwendern wird zudem eine schnelle Dokumentation für den Kundenkontakt geboten.

Uhrzeit	Uhrzeit	Zustand	Kategorie	Projekt	PK-Info	PK-Info	Beschreibung	Zeit	Zeit	Zeit	Stand
13:00	13:30						Arbeitsleistung	00:30			
13:15	13:00						Anfrage	00:45			
17:00	17:15		Auftrag 12000000	037011005			Vorbereitung	00:15			
14:40	15:00		Auftrag 12000000	037011012			Spezialleistung	00:20			
14:00	14:30		Auftrag 12000000	037011011			Vorbereitung	00:30			
14:00	14:00		Auftrag 12000000	037011012			Spezialleistung	00:00			
18:00	18:00		Auftrag 12000000	037011012			Arbeitsleistung	01:00			

Der Erfassungsbildschirm für die Aktivitäten (Zeiten) wird sowohl in AMAS als auch in der FAKT zur Verfügung gestellt. Aktivitäten werden Adressen und deren Ansprechpartner sowie Vorgang und / oder Projekt zugeordnet. Die Erfassung erfolgt nach Datum, Uhrzeit von/bis, Zeitaufwand berechnet aus von/bis bzw. einzutragendem Zeitaufwand, Kennung bezogen auf "zu berechnen", "intern" oder "bereits abgerechnete", Option, Teilzeiten als zu berechnen einzutragen, Tätigkeitsschlüssel und Beschreibung.

Aktivitäten - Tageserfassung

Auftrag: 12000000
Betreiber: Chemise de Chambre du Grand Duché de Luxembourg, Luxembourg
Vorgangspartner: **Sapromole, Sabine**
Projekt: 1254373100
PK-Info: sapromole@cc.lu
PK-Info: 027AT/C14 - Durchschnittl. Ma. 2009
Datum: 26.02.2009
Uhrzeit: 14:00 - 16:30
Projektgruppe: 03701
Kategorie: Inbetriebnahme
Stand: 00:30
Stand: WWW - Website erstellen
Stand: Firmen der Inbetriebnahme von Maschinen/Fabrikarbeiten
Stand: SAP/IT/MA

den übernehmen. Die **Tageserfassung** gibt die Möglichkeit, u.a. alle Aktivitäten zu erfassen, die keinem Vorgang im Sinne von Anfrage oder Auftrag zugeordnet werden können. In der Übersicht zur Tageserfassung werden automatisch alle erfassten Einträge angezeigt, auch die vorgangsbezogenen erfassen, um so dem Anwender eine gesamte **Tagesübersicht** zu geben. Die Details zu den Vorgängen können aus diesem Bildschirm direkt geöffnet werden.

Für die Auswertungen und Statistiken im Zeitmanagement werden automatische alle Aktivitäten integrieren, unabhängig davon in welchem Zusammenhang dieser erfasst worden sind. Dabei erfolgt jeweils eine **Gruppierung der Zeit** nach "gesamt Zeit", "zu berechnen", "bereits berechnet" und "intern Zeit". In der Fußzeile werden die Summen zu den einzelnen Zeiten angezeigt. Auswertungen können nach Projektgruppen, Projekte, Tätigkeiten, Zeitraum etc. erstellt werden.

n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben - Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage - to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten

Auftragsbearbeitung

Die integrierte Auftragsbearbeitung ermöglicht die Steuerung des Betriebsablaufs vom Angebot über die Auftragsbestätigung bis zur Rechnungserstellung. Dieses Modul bietet:

unter Betriebs- und finanzwirtschaftliche Aspekte

- ▶ eine Übersicht über die aktuelle Angebots- und **Auftragslage**
- ▶ **Prognosen** der zu erwartenden Einnahmen anhand von Angeboten und Aufträgen
- ▶ Kontrolle der **Projektrechnungen**
- ▶ eine Übersicht über den **Auftragsverlauf** mit frei definierbarer Zeitachse
- ▶ eine **Vollständigkeitskontrolle** des Prozesses vom Angebot bis zur Rechnung
- ▶ **Überwachung** Umsatzprognose
- ▶ Vollständigkeitskontrolle der Belegbearbeitung
- ▶ Übersicht über **ausstehende** Umsätze
- ▶ Export aller Werte für das Controlling
- ▶ Analyse des **Zeitaufwandes** zum Umsatz

für den Arbeitsprozess

- ▶ **Vereinfachung** der Arbeitsvorgänge Wiederverwendung einmal erstellter Belege (Angebot → Auftrag → Rechnung)
- ▶ Schnelle Auffindbarkeit durch Zuordnung zum Kunden
- ▶ **Querverweis** in der Rechnung bzw. dem Auftrag zum entsprechenden Ursprungsbeleg auch unter dem Aspekt abweichender Rechnungsempfänger
- ▶ **Kopierfunktion** bei der Neuanlage um gleichartige Angebote und Aufträge effizient zu erstellen
- ▶ Strukturierte Bearbeitung durch hinterlegter **Aufgabenliste** (Workflow)
- ▶ Unterstützung bei Fristen und Fälligkeiten durch Wiedervorlage

bezogen auf Dokumentation

- ▶ **Projekt** Zuordnung für den zusammenfassenden Überblick
- ▶ **Protokollierung** aller Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Vorgang (Auftrag)
- ▶ integrierter abrufbarer **Tätigkeitsnachweis** für den Auftraggeber
- ▶ Strukturierte **Dokumentenablage** zum Vorgang
- ▶ **Wiedervorlage** anhand der Aufgabenliste

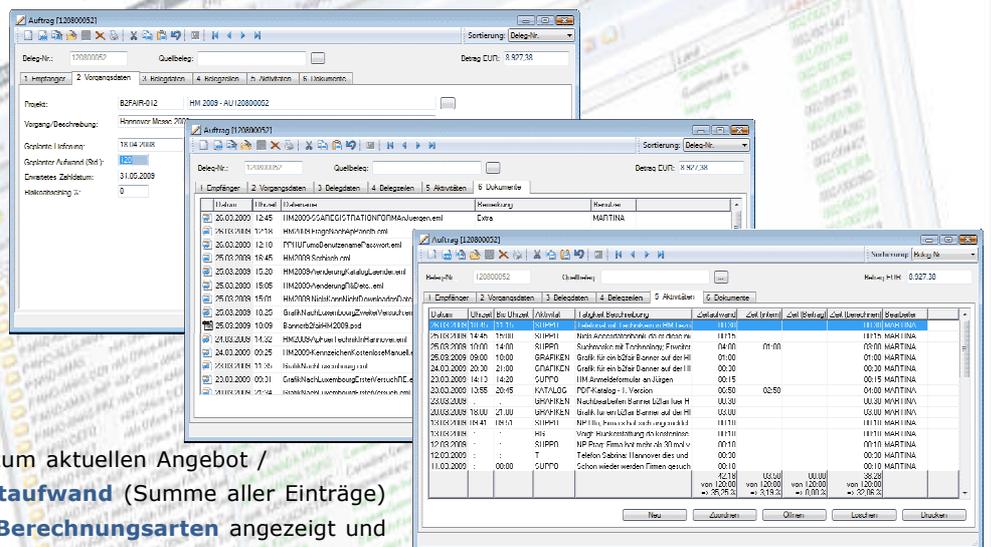
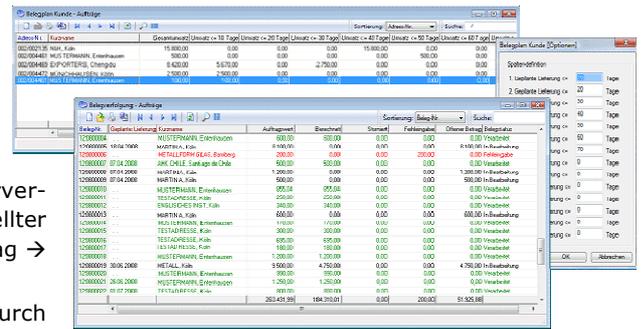
Aspekte des integrierten Vorgangsmanagements

Das Vorgangsmanagement erweitert die eingesetzte Auftragsbearbeitung um die Erfassung / Zuordnung von Aktivitäten und Dokumenten, Aufgabenliste als **Arbeitsunterstützung**, Workflow, **Ablaufkontrolle** und ermöglicht einen direkten Vergleich zwischen Angebotsumfang und durchgeführten Aktivitäten. Einzelne Karteikarten geben zu jedem Arbeitsgebiet detaillierte Übersichten.

Aktivitäten

Auf der Karteikarte Aktivitäten werden zum aktuellen Angebot / Auftrag alle Einträge hinterlegt. Der **Zeitaufwand** (Summe aller Einträge) wird berechnet und gruppiert nach den **Berechnungsarten** angezeigt und mit dem im Vorgang hinterlegten Planwert verglichen (prozentuale Bewertung). Diese Übersicht dient als Basis für die Rechnungsstellung. Der integrierte Druck erstellt einen **Tätigkeitsbericht** für den Auftraggeber, der alle berechneten und zu berechnenden Zeiten, aber nicht die internen Zeiterfassungen enthält.

Die im Vorgang erfassten Aktivitäten und Zeiten werden zudem in der Kundenakte angezeigt, so dass jeder Anwender einen **Überblick** über die Aktivitäten mit dem Kunden bzw. Mitglied erhält.



n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben - Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage - to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten

**Dokumente**

Die Karteikarte listet alle Dokumente auf, die im Zusammenhang mit dem aktuellen Vorgang hinterlegt wurde. (Word-) Dokumente und Excel-Dateien könne von hier erstellt werden und diese ebenso wie bereits vorhandene Dokumente, z.B. E-Mails, eingescannte Belege usw., unmittelbar dem Vorgang zuzuordnen, hinterlegen und zu bearbeiten. Der Kontakt im Rahmen des Vorgangs wird transparent, die Dokumente erscheinen automatisch in der **zentralen Kundeninformation**. Mit einem entsprechenden Templatemanagement in Word unterstützt Sie das System bei der Bearbeitung vordefinierte Korrespondenz durch die automatische Übernahme von den Daten der Adresse bzw. des Ansprechpartners in das Word-Dokument, z.B. beim adressieren von Briefen, Etiketten oder zusammenstellen von Datenblättern zur Adresse.

Dokumente, die im Rahmen eines Vorgangs erfasst worden sind, werden ebenfalls in der Kundeninformation, so dass ein Überblick über die Projekte, Arbeiten und Tätigkeiten zu einem Kunden bzw. Mitglied jederzeit einsehbar ist.

Die Wiedervorlage und Aufgaben-Liste

Anzeige aller **zu erledigenden Aufgaben** für den Anwender werden einem Browser. Die hinter den offenen Aufgaben liegenden Vorgänge können aus der Darstellung heraus geöffnet und bearbeitet werden. Die Wiedervorlage kann auf folgende Felder eingeschränkt werden über **Stichtag**, es werden alle Anfragen angezeigt, deren **Wiedervorlagedatum** vor oder an dem eingegebenen Stichtag liegen, Anfragen zu einem bestimmten **Projekt** oder/und einer bestimmten Abteilung, Anfragen eines bestimmten Typs.

Jeder Anwender hat überdies seine eigene Aufgabenliste, in der nur die Aufgaben angezeigt werden, die ihn betreffen, d.h. in dem Feld "**Zuweisen an**" wurde der Anwender entweder direkt eingetragen oder es wurde eine Bearbeitergruppe hinterlegt, der der aktuelle Anwender zugeordnet ist. Der Anwender kann seine Aufgabenliste individuell über die folgenden Informationen einschränken: Datum; Zugewiesen an, alle Aufgaben, Aufgaben, die ihm direkt zugewiesen wurden oder Aufgaben, die einer bestimmten Bearbeitergruppe zugewiesen wurden, nach Aufgaben zu einem Projekt, Aufgaben, die er anderen zugewiesen hat einschränken. Zur besseren Übersicht wird **unbearbeitet** fett dargestellt. Aufgaben, deren **Fälligkeitsdatum überschritten** wurde, werden rot gekennzeichnet. Die Bearbeitung und den Zugriff auf die einzelnen Aufgaben sowie das Verlinken zu den Angeboten und Aufträgen werde je nach Berechtigung, die in den Benutzerrechten vergeben wurden, gesteuert.

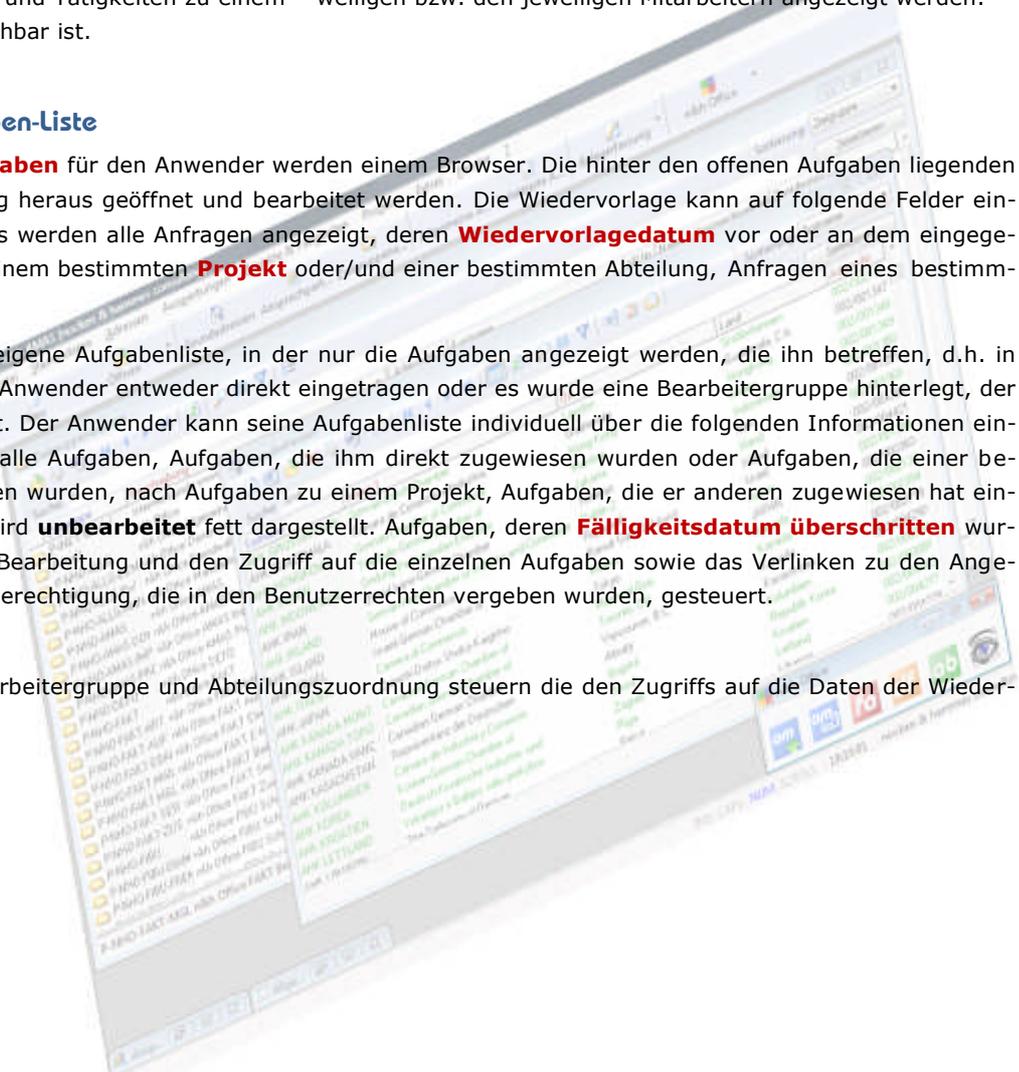
Benutzerrechte

Gestaffelte Benutzerrechte, über Bearbeitergruppe und Abteilungszuordnung steuern die den Zugriffs auf die Daten der Wiedervorlage und Aufgabenlisten.

Ablaufpläne

Im Bereich der Stammdaten können unterschiedliche Ablaufpläne hinterlegt werden. Diese definieren die einzelnen **Aufgaben**, die für die Abwicklung eines Auftrages durchgeführt werden müssen. Die Aneinanderreihung verschiedener Aufgaben ergibt sich aus der laufenden Nummer ergibt, Betreff und Beschreibung erläutern die Aufgabe. Zu jedem Vorgang (Angebot /Auftrag) kann der Anwender einen entsprechenden, passenden **Ablaufplan** abgerufen, der in Form einer Liste aufgeführt wird. Vervollständigt wird der Arbeitsablauf durch die Erfassung des **Starttermins**, **Fertigstellungstermins** sowie des zuständigen Mitarbeiters bzw. der Bearbeitergruppe., Für die Bearbeitung der Aufgaben wird dem Anwender ein separates Fenster zur Verfügung gestellt

Die bei den Ablaufplänen bzw. Arbeitsschritten hinterlegten **Ausführungszeiten** steuern automatisch die Einträge in der Wiedervorlage, die entsprechend der **Zuständigkeit** dem jeweiligen bzw. den jeweiligen Mitarbeitern angezeigt werden.



n&h office Vorgangsmanagement

- Anfragen - Anfragetypen
- Aufgaben - Aufgabenliste
- Arbeitsablauf
- Workflow
- Projekt - Projektgruppen
- Wiedervorlage - to-do Liste
- Zeitmanagement - Aktivitäten



Statistiken und Auswertungen

Anfragenmanagement

Statistiken geben Auskunft über die Anzahl der Anfragen sowie den Zeitaufwand, der für die Bearbeitung der Anfragen aufgebracht wurde:

Gruppierung: Ermittelte Werte pro Projekt, Projektgruppe, Abteilung oder Anfragetyp

Anfrage-Nr.	Anfragedatum	Adress-Nr.	Grundadresse	Anfrage/Beschreibung	Wiedervorlagedatum	Anfragestatus	Abteilung	Schlüssel	Projekt
4	15.05.2008	002/002135	N&H, Köln	Programmierung www bla bla bla	15.04.2009	Angebot/Auftrag erstellt	PROGRAMM	DKR-OFPEI	
5	12.12.2008	002/004104	N&H WIEN, Wien	Programmierung Internet Auftritt	21.02.2009	Fehleingabe	PROGRAMM	WWV	
1	12.02.2009	002/004461	MUSTERMANN, Entenhausen	n&hOffice - Interesse	03.03.2009	In Bearbeitung	LIZENZ	NHOFFICE	
2	26.03.2009	002/004461	MUSTERMANN, Entenhausen	Ng für BICT, 2009	05.05.2009	In Bearbeitung	HONORARE	BZFAIR 01	
3	26.05.2008	002/004461	MUSTERMANN, Entenhausen		25.05.2009	Angebot/Auftrag erstellt	VERWALTUNG	BZFAIR-00	

In dem Ergebnisbrowser können folgende Spalten angezeigt (variable Definition):Projekt, Abteilung oder Anfragetyp (je nach Auswahl)

- Anfragen in Bearbeitung - Anzahl
 - Anfragen in Bearbeitung - Zeitaufwand gesamt
 - Anfragen in Bearbeitung - durchschnittlicher Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen in Bearbeitung - minimaler Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen in Bearbeitung - maximaler Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → Angebot - Anzahl
 - Anfragen → Angebot - Zeitaufwand gesamt
 - Anfragen → Angebot - durchschnittlicher Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → Angebot - minimaler Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → Angebot - maximaler Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → kein Interesse - Anzahl
 - Anfragen → kein Interesse - Zeitaufwand gesamt
 - Anfragen → kein Interesse - durchschnittlicher Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → kein Interesse - minimaler Zeitaufwand pro Anfrage
 - Anfragen → kein Interesse - maximaler Zeitaufwand pro Anfrage
- In der Fußzeile wird jeweils eine Summe für Anzahl und Zeitaufwand ausgegeben

Auftragsbearbeitung Statistiken zur Auftragslage

Auftragsbuch und Belegverfolgung über offene und abgeschlossene Angebote und Aufträge geben jederzeit einen Überblick über die Auftragslage. Bezogen auf die Prüfung der Ressourcen kann eine Auflistung anhand einer Zeitachse erfolgen, die von Anwender frei definiert werden. Statistiken werden erstellt über Jahr / Monat, Belegarten bieten eine zusätzliche Trennung, die Umsätze sind nach Kunde/Mitglied, Artikel / Artikelgruppe auswertbar sowie nach Erlöskonten und Kostenstellen

Soll / Ist - Vergleich

Gegenüberstellung von geplantem - tatsächlichem und berechnetem Aufwand. Der geplante Aufwand ergibt sich aus dem Planwert um Auftrag, der tatsächlich angefallenen Aufwand wird aus dem Zeitmanagement (Aktivitätenerfassung) errechnet und gegenübergestellt. Diverse Gruppierungen und Zusammenfassungen sind möglich, a.u. von / bis Belegnummer, von / bis Belegdatum, nach Projekt oder Projektgruppe, d.h. Aufträge zu einem bestimmten Projekt bzw. zu einer bestimmten Projektgruppe, Aufträge aus bestimmten Abteilungen sowie Einschränkung über den Belegstatus. Da für Vorgänge und alle dazu erfassten Aufgaben Historiendateien gepflegt werden, können Auswertungen auch ehemalige Projekte einbeziehen.

