

# **COVUM REQUEST**

ANFRAGEMANAGEMENT

## **FUNKTIONSLISTE**

Stand: Oktober 2008

## Allgemeine Informationen

- Webbasiert
- Mandantenfähig
- Mehrsprachig (sowohl Benutzeroberfläche als auch Inhalte)
- Schnelle Anpassung an CI/CD (Corporate Identity, Corporate Design)
- Flexibel, einfach zu bedienen und zu konfigurieren

## Liste der Funktionen

- Beliebige Kategorisierung von Vorgängen (Baumstruktur, Kategorien, Subkategorien)
- Festgelegte Verantwortlichkeiten
- Automatische Weiterleitung von Anfragen an zuständige
  - Personen
  - Personen mit bestimmten Fähigkeiten
  - Teams, Abteilungen, Gruppen
- Weiterleitung von Anfragen optional auch durch Benutzer möglich
- Individuelle Listen von Anfragen für unterschiedliche Benutzer
  - Unterteilung der Requests in „Eingang“, „Versendete“, „Beobachtete“ und „Alle“.
  - Individuell einstellbare Listenansichten: Zentral für alle beteiligten Personen sowie individuell pro Benutzer
  - Such- und Filterfunktion
  - Sortierfunktion
  - Ampelsicht, Statusüberwachung, Zeitmanagement
  - Individuelle Rechte oder Gruppenberechtigungen
- Basis-, Kompakt- und Expertenansicht für einzelne Anfragen
- Individuelle Statusworkflows (z.B. „Offen – In Arbeit – Geschlossen“) zur Bearbeitung von Anfragen
- Individuelle Statusdefinitionen pro Mandanten möglich
- Alle notwendigen Daten einsehbar, z.B.
  - Bearbeitungsstatus
  - Ampelfarbe
  - Betreff, Kategorie, Eingangsdatum

- Historisierung aller Vorgänge zu einem erfassten Ticket:
  - Statuswechsel
  - Kommentare
  - Anhängen von Dokumenten (alle Dateitypen, Links, Papierdokumente)
  - Änderungen von Priorität
  - Änderungen von Verantwortlichkeit
  - Arbeitsanweisungen an den nächsten Bearbeiter
- Definition von Unterrequests
- Definition von Verknüpfungen zwischen Anfragen
- Historisierung aller Änderungen im Verlauf
- Eskalationsszenarien
  - Zuständigkeiten
  - Alarmzeiten
  - Alarmbenachrichtigungen
  - Ampelsicht
- Individuell einstellbare Benachrichtigungsfunktionen, z.B. bei
  - Statuswechsel
  - Neuen Kommentaren
  - Neuen Dokumenten
  - Zuständigkeitswechsel
- Einmalige Benachrichtigung per E-Mail an definierte Benutzer möglich
- Abonnieren von Requests für andere Benutzer
- Aufnehmen von Zeitabschätzungen / Arbeitszeiten
- Funktion „E-Mail2Request“
  - Abholen von E-Mails von einem Server und einstellen dieser als Einträge in die Liste der Anfragen
  - E-Mails aus dem Request heraus direkt beantworten
- Funktion „E-MailFromRequest“: E-Mails direkt aus Anfrage versenden
- Konfigurierbare Benachrichtigungstexte
- Konfigurierbare Texte für Standard-E-Mails

- Excel-Export
  - Export eines Eintrages/Vorganges
  - Export der gesamten oder gefilterten Liste
- Hilfefunktionen
  - Kontextsensitive Hilfe
  - Globale online-Hilfe
- Reporting und Statistiken über den gesamten Datenbestand

## **Dokumentenmanagement**

- Individuelle Ordnerstruktur
- Unterschiedliche Dokumententypen
- Definition eigener logischen Beziehungen zwischen Ordnern und Dokumenten
- Freigabeworkflows
- Sperrmechanismen
- Definierbare Verantwortlichkeiten
- Such- und Filterfunktionen
- Versionierung der Dokumente
- Änderungshistorie

## **Benutzermanagement**

- Benutzer- und Rollenmanagement
- Einrichtung beliebiger Benutzergruppen zur Vergabe von Rechten
- Rollenmanagement:
  - Standardrollen
  - Frei definierbare Rollen
- Beliebige Anzahl von Rechtebereichen möglich
- Organisationsstrukturen
  - Definition von primär-, matrix- und fähigkeitenbezogenen Organisationsstrukturen
- Anzeige des Online-Status von Benutzern
- Verwendungsnachweis zwischen allen Elementen des Benutzermanagement-Moduls
- Individuelle Benutzereinstellungen
  - Flexible Spracheinstellungen, aktuell Deutsch, Englisch und Russisch
  - Mehrere Farbschemata zur Auswahl Individualisierte
  - Farbschemata auf Anfrage

## **Administration**

- Verwaltung von Kategorien
- Freie Definition von Status- und Statusworkflows
- Verwaltung von Formularvorlagen
- Erstellung von Formularvorlagen ohne Programmierung
- Verwaltung von Ordner- und Dokumentenvorlagen

## **Software- und Hardwarevoraussetzungen**

- Serveranforderungen:
  - Windows Server 2003 32bit
  - Microsoft SQL Server 2005 ab Standard Edition
  - .NET Framework 2.0
  - Internet Information Server 6.0
  - Speicherbedarf der Applikation: ca. 100 MB
- Clientanforderung: Webbrowser (z. B. Firefox, IE)

## **Kontakt und Information**

COVUM AG

Nägelsbachstraße 49 c

91052 Erlangen

Germany

Tel.: 09131/8915-82

Fax: 09131/8915-85

E-Mail: [info@covum.com](mailto:info@covum.com)

Internet: [www.covum.com](http://www.covum.com)