



Ärendehantering för supportorganisationer

CAPScase™ är en applikation för effektiv och säker ärendehantering. Den tillåter grupper av människor att samarbeta effektivt och att på ett dynamiskt sätt hantera arbetsuppgifter, ärenden och frågor från användare. CAPScase™ är ursprungligen utformat för att stödja helpdesk- och supportprocesser i organisationer som hanterar IT-support. Systemet kan dock lätt anpassas för att hantera andra verksamhetsprocesser som kan beskrivas med ärenden, arbetsuppgifter, anteckningar, meddelanden och dokument. Modulen CAPScase™ är baserad på CAPS™-plattformen och kan kombineras med andra CAPS™-applikationer.

CAPScase				
File Edit Tools Settings Help				
New Open Print Exit Copy Paste Merge Add event				
1.3 release, 46 matches				
	Case number	Name	State	Priority Release
1.3 release	111009	Traceback dependency - how to deal?	Assigned	Medium 1.3
1.4 release	111012	Attributes - list ordering	Assigned	Medium 1.3
Active Caps-bugs	105855	Print	Unwanted	High 1.3
Cases changed today	103289	Translation/Spelling	Started	High 1.3
Messages 2 last days	102624	Diarienummer	Renewed	High 1.3
My Actions	108906	Presentation improvements	Started	Medium 1.3
My Cases		Actions (5)		
PB Decisions		People widgets	Corrected	
PB Tasks		Messages (1)		
PB collection		Title:FYI; Created:2003-09-09 09:44:38		
Updated cases		Journal (5)		
Waiting		Help button is cut off	Corrected	
proc appl		Leverantörskontakt/beställarkontakt	Corrected	
Search templates		Wildcards - present in all fields	Assigned	
Search results		Messages (1)		
Edit macros	105924	Journal entries	Renewed	High 1.3
Add macro	105996	Dokument - create new using template	Assigned	Medium 1.3
Execute macro	110249	Busy cursor - CPV kod	Unwanted	Low 1.3
Open case:	110849	Intressenter - namn read only	Assigned	High 1.3
	110357	Upphandling creation - state to bereda idé	Started	Medium 1.3
	110793	WebGui - cannot access	Assigned	Urgent 1.3
	110033	Client exits with a "fatal python error"	Assigned	High 1.3
	107072	Display tender thank you note and instructions	Accepted	Urgent 1.3

Figur1: Listvy över ärenden

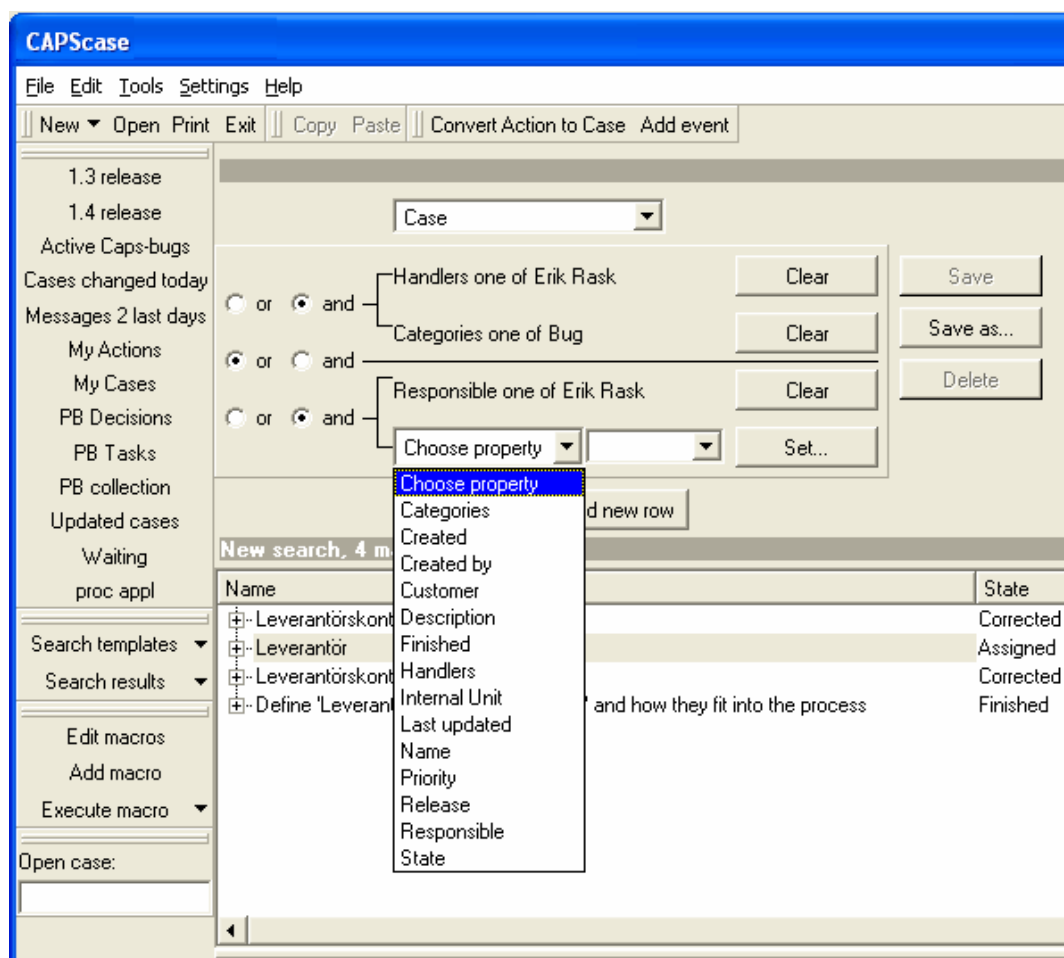
Ärendestruktur

Uppdrag, frågor och uppgifter organiseras i **ärenden (cases)**. Ärenden kan skapas manuellt eller automatiskt via e-post. Ärenden kan innehålla ett obegränsat antal **aktiviteter (actions)**, så att komplicerade ärenden kan delas in i mindre steg. Aktiviteterna kan också användas som en checklista för att försäkra sig om att alla nödvändiga uppgifter i ett ärende utförs. Aktiviteter kan

sättas till att vara beroende av andra aktiviteter. Ärenden och aktiviteter kan även ha obegränsat antal **meddelanden (messages)**, **anteckningar (notes)** och **dokument (documents)** kopplade till sig. Meddelanden kan innehålla text samt bifogade filer i alla MIME-format (text, ljud, bilder, video, dokument, kalkylblad med mera). Meddelanden kan tas emot som e-post och lagras automatiskt under rätt ärende. Man kan även skapa meddelanden manuellt i systemet och skicka som e-post. Anteckningar är redigerbar text och dokument kan vara av vilken MIME-typ som helst. **Journaler (journals)** skapas automatiskt för att hålla ordning på historiken i ett ärende. Ärenden har även globala attribut såsom ett unikt ärendenummer, detaljer om när ärendet skapades, tidpunkt för senaste uppdatering, namn och beskrivning, ansvarig person, handläggare, prioritetsnivå och tillstånd i processen. Olika ärenden kan slås ihop, och arbetsuppgifter kan göras om till egna ärenden.

Sökningar och vyer

Kraftfulla sökprofiler kan enkelt definieras och sparas för att visa speciella ärenden, arbetsuppgifter eller annan information som är av intresse för användare i allmänhet eller för specifika användare. Definierade sökningar kan enkelt kopplas till knappar för snabb åtkomst. Sökresultat visas i den övre delen av CAPSCase™-fönstret, och detaljerna i ett valt objekt visas i den nedre delen.



Figur 2: Sökvy för att definiera sökprofil

Åtkomsträttigheter

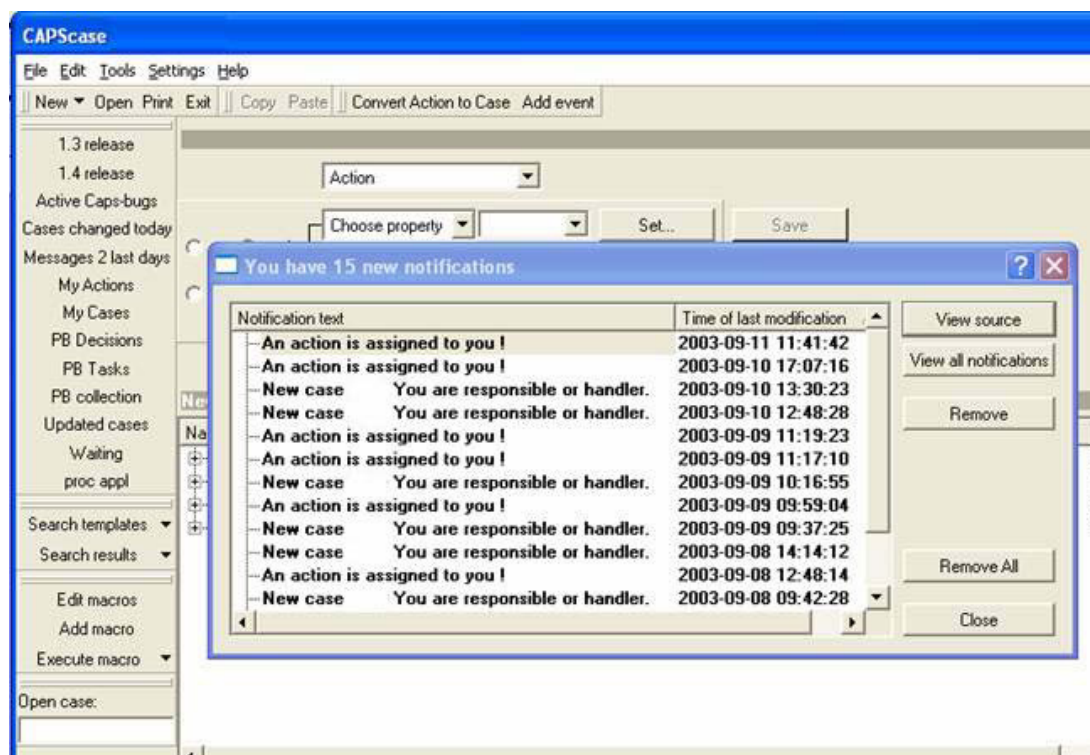
En individ eller grupp kan ha läs- och skrivrättigheter, enbart läsrättigheter eller inga rättigheter alls till ett specifikt ärende eller specifika delar i ärendet. En handläggare kan bestämma sig för att dela eller överföra ett ärende eller en arbetsuppgift till en annan individ eller grupp.

Makron

Vissa arbetsmoment kan kombineras till makro. Detta möjliggör stora tidsbesparingar och minskad risk för fel vid ofta återkommande uppgifter.

Händelser, återkommande händelser och påminnelser

Händelser (events) är engångskontroller av ett objekt för att meddela en person eller grupp vid en särskild tidpunkt eller då något förändras (till exempel då ett ärendes prioritet höjs). Då villkoret för händelsen uppfylls skickar systemet automatiskt en **påminnelse (notification)** eller ett **e-brev** till de specificerade användarna. **Återkommande händelser (recurring events)** kontrollerar samtliga objekt av en vald typ. Återkommande händelser kontrollerar kontinuerligt alla objekt av den valda typen för att se om de satta villkoren är uppfyllda. Förutom att skicka påminnelser kan händelser även aktivera makron, vilket möjliggör automatisering av vissa återkommande arbetsuppgifter.



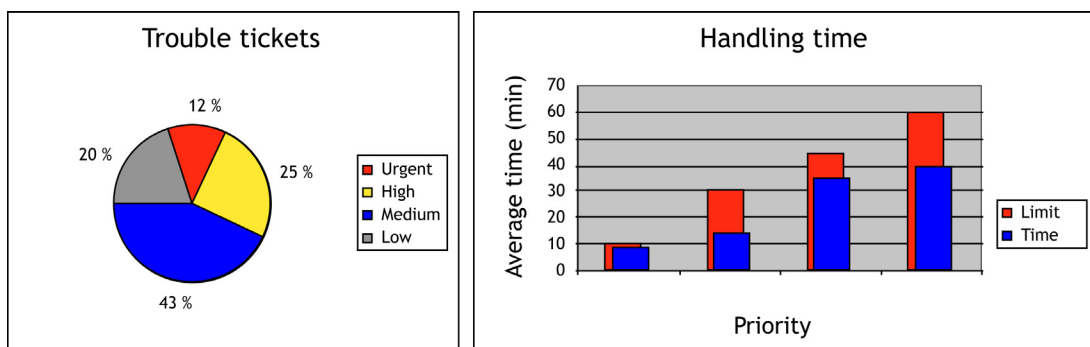
Figur 3: Påminnelser

Realtid

Förändringar är omedelbart synliga för samtliga behöriga användare i systemet som har en aktiv sökning som omfattar den aktuella förändringen.

Realtids grafisk presentation

All data som lagras någonstans i systemet kan samlas och bearbetas statistiskt. Resultatet kan visas genom en extern applikation, t ex Microsoft® Excel, via dess sk COM-gränssnitt. Vid varje relevant förändring i databasen uppdateras applikationen automatiskt vilket resulterar i ett bvarje ögonblick har tillgång till en korrekt och överblickbar bild av tillstånd och förändringar i sin verksamhet. Rapporter kan när som helst också enkelt produceras.



Figur 4: Exempel på realtids presentation av verksamheten i ett kundcenter.

Systemkrav

Serverdelen i CAPS™ körs under Linux® eller Windows®, medan klienter finns för Windows®, Linux och Solaris™. Ett web-baserat gränssnitt finns för interaktion med helpdeskens kunder.

Om STRAKT: AB STRAKT är ett privatägt företag baserat i Göteborg, grundat i januari 2001. Företaget utvecklar en avancerad integrations- och applikationsplattform som hanterar arbetsflöden och affärsprocesser.

AB Strakt
Norra Ågatan 10
SE-416 64 Göteborg
Sweden

tel: +46-31-749 08 80
fax: +46-31-749 08 81
e-post: info@strakt.com
web: www.strakt.se

Copyright 2004, 2003 AB Strakt. All rights reserved. STRAKT, CAPS, CAPScase, and IFC are trademarks of Strakt Holdings Inc. Other product and brand names mentioned herein may be trademarks, registered trademarks, and/or service marks of their respective owners. Specifications and product offerings are subject to change without notice.