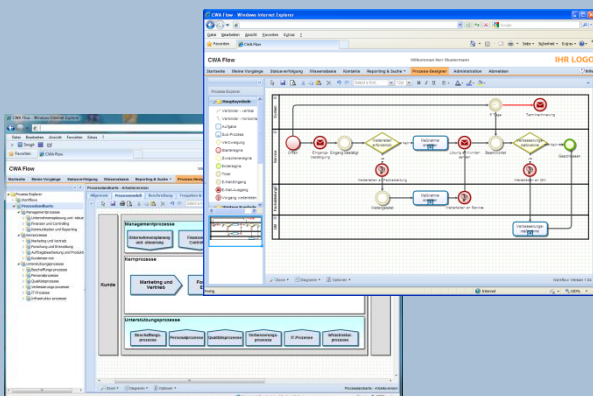


CWA Flow

BPM Prozessmanagement und Workflow-Management



**Per Browser einfach
modellieren und
automatisieren**

Workflow- und webbasierte Lösung

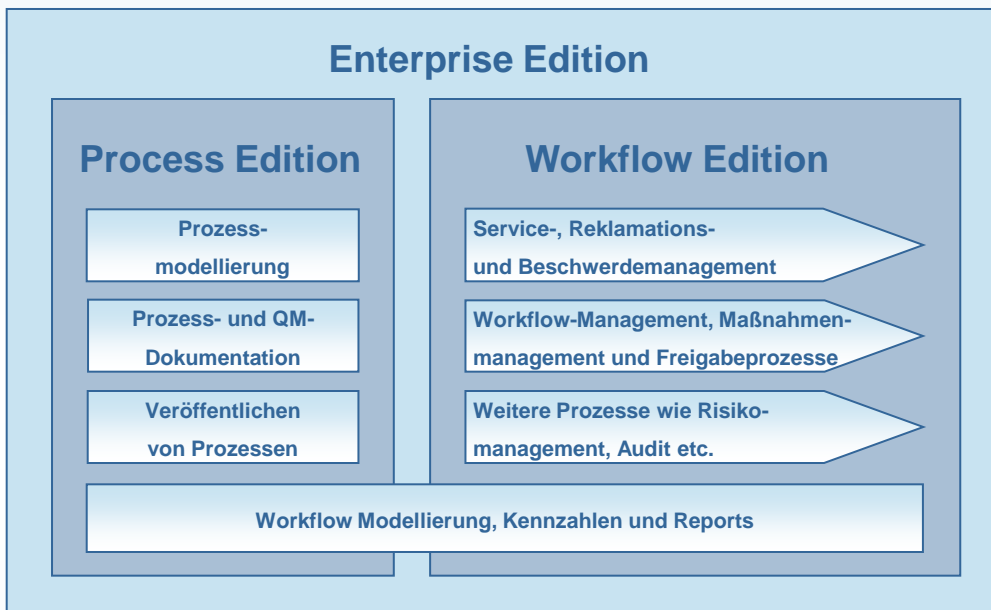
Webbasierte Prozessmanagement und Workflow Software

Prozesse verbessern und die Kundenzufriedenheit erhöhen

Schnelle und zuverlässige Prozesse sind heute ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil und führen zu erheblichen Kosten- und Zeiteinsparungen. Stabile, transparente und optimierte Prozesse verbessern die Leistungen und Produkte und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

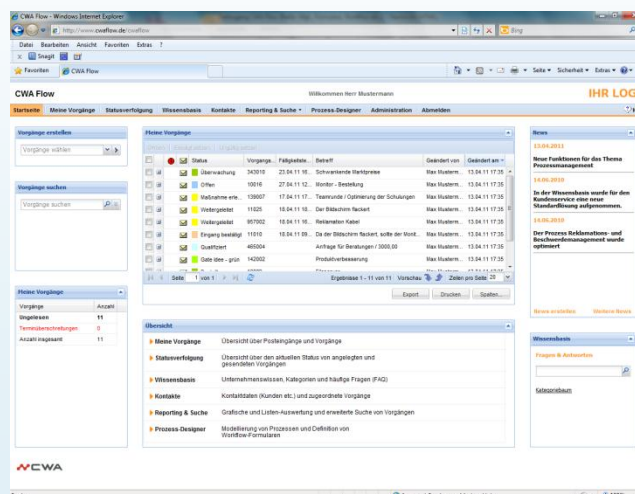
Mit CWA Flow bietet sich die Möglichkeit, die Prozesse zu modellieren und zu automatisieren.

CWA Flow ist eine workflowbasierte Qualitätsmanagement und BPM - Business Process Management Software, die verschiedene Geschäftsprozesse flexibel unterstützt.



Sie benötigen nur einen Web-Browser – Einfache Bedienung

Alle Funktionen sind sehr einfach per Web-Browser zu bedienen. Der Anwender erhält entsprechend seiner Rolle und Benutzerrechte personalisierte Funktionen und Menüs.



Prozessmanagement

- Prozessmodellierung
- Prozesslandkarten
- QM-Dokumentation
- Veröffentlichen von Prozessen und Dokumenten

Workflow-Management

- Aufgabenverteilung
- Aufgabensteuerung
- Verwaltungsabläufe
- Formularabläufe
- Freigabeprozesse

Weitere Anwendungen

- Service-, Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Risikomanagement
- Maßnahmenmanagement
- Kennzahlen und Audit

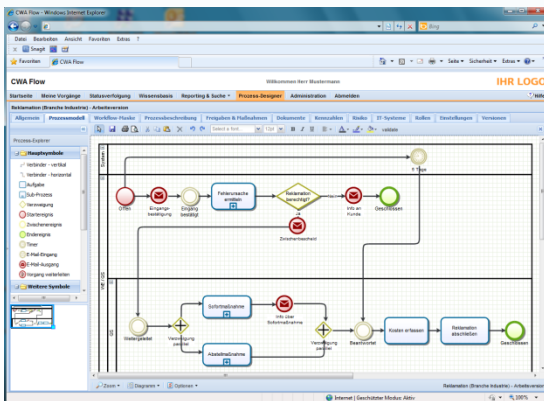
Prozessmanagement

Prozessmanagement und QM-Dokumentation

Das Modul Prozessmanagement ermöglicht als BPM Software die einfache Erstellung, Modellierung und Veröffentlichung von Prozesslandkarten, Prozessbeschreibungen, Dokumenten, Kennzahlen und Risiken.

Alle erforderlichen Informationen zu einem Prozess sind sehr übersichtlich darstellbar. Die Modellierung der Prozesse und Generierung von Prozessbeschreibungen ist direkt per Browser möglich.

Als besonderer Vorteil ist aber nicht nur eine Prozessdokumentation möglich. Sie können die Prozessbeschreibungen auch als Workflow zum Beispiel für Genehmigungsabläufe und zur Aufgabensteuerung nutzen und somit Ihre Geschäftsprozesse automatisieren. So wird die Prozessdokumentation dynamisch und optimiert Ihre Prozesse.



Prozessbeschreibung Reklamationsmanagement		
Prozessverantwortlicher: Max Mustermann, GM		Nr.: PR-00104 Version: 01 Status: Freigegeben Erstellt am: 14.10.2019

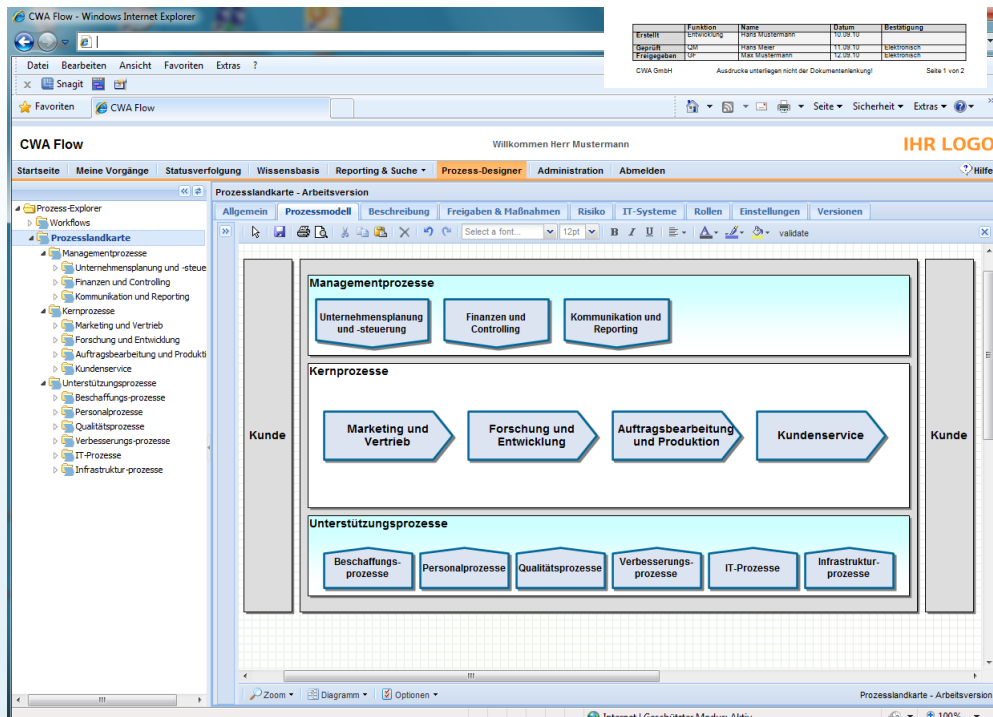
Inhalt

1. Zweck	1
2. Geltungsbereich	1
3. Begriffe und Abkürzungen	1
4. Allgemeine Regelungen zum Prozess	2
5. Prozessmodell und Beschreibung	2
6. Kennzahlen	2
7. Allgemeine Dokumente	2
8. Erweiterte Informationen	2
9. Versionshistorie	2

1 Zweck
Der Prozess Reklamationsmanagement wird hier beschrieben, um Reklamationen kundentorientiert, sicher und effizient zu bearbeiten und zu reduzieren.

2 Geltungsbereich
Diese Prozessbeschreibung wird bei CWA am Standort Lillenthal in allen Bereichen angewendet.

3 Begriffe und Abkürzungen
QM: Qualitätsmanagementhandbuch
PB: Prozessbeschreibung



Prozessmanagement

- **Komplett webbasierte Modellierung**
- **Modellierung von Prozesslandkarten und Prozessmodellen direkt per Browser**
- **Anzeige aller erforderlichen Informationen wie Verantwortliche, Dokumente, Kennzahlen, Risiken etc.**
- **Darstellung der Rollen – An welchen Prozessen ist eine Rolle beteiligt.**
- **Unter „Meine Prozesse“ sieht der Anwender die Prozesse seiner Rolle und Abteilung**
- **Generierung der Prozessbeschreibungen und der QM-Dokumentation**
- **Versionierung von Prozessen**
- **Steuerung von Freigaben und Maßnahmen als Workflow**
- **Veröffentlichung von Prozessen**
- **Auswertungen**
- **Prozessmodelle als Workflow steuerbar – Prozesse automatisierbar**

Workflow-Management

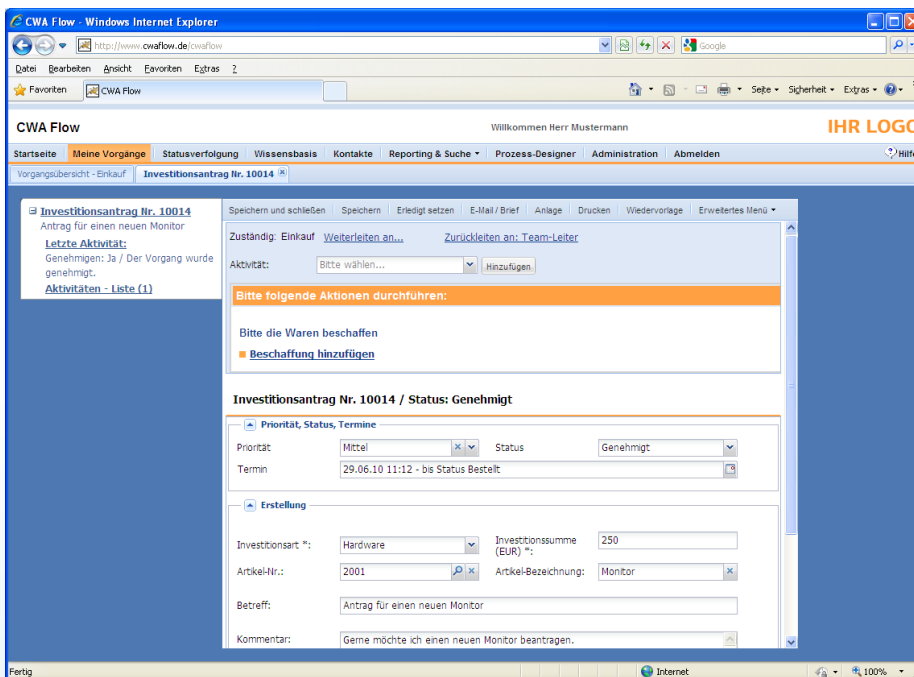
Steuerung von Vorgängen, Freigaben und Formularen

Vorgänge wie Maßnahmen, Aufgaben, Formulare und Freigaben etc. können einfach und intuitiv per Web-Browser erfasst werden.

CWA Flow bietet die Möglichkeit, Vorgänge und Aufgaben in Teams strukturiert und transparent zu bearbeiten sowie kontinuierliche Verbesserung zu erzielen. Die automatische Benachrichtigung über neue Vorgänge und Termine erfolgt per Aufgabenliste im Browser und per E-Mail.

Zur schnellen und sicheren Bearbeitung steuert das System die Maßnahmen ereignisorientiert und intelligent anhand von vordefinierten Regeln an die richtigen Teams und Bearbeiter. Bei einem vorher modellierten Prozess werden die einzelnen Bearbeitungsschritte mittels Workflow-Engine für den jeweiligen Bearbeiter interaktiv angezeigt.

Über die Kontaktverwaltung können Sie Kunden, Lieferanten und externe Partner direkt einbinden. Mittels frei definierbarer Kataloge sind Daten wie Artikel-Nr. etc. verfügbar. Die Formulare sind frei definierbar.



Aufruf der Vorgänge per E-Mail oder per Aufgabenliste im Web-Browser

Die Aufgabenliste ermöglicht eine transparente Aufgabenverfolgung. In Abhängigkeit der Rolle und Benutzerrechte sind die Posteingänge, Vorgänge und Aktivitäten pro Benutzer, Stellvertreter und Gruppen mit Status und Termin sichtbar. Zusätzlich zur Benachrichtigung im Web-Browser können Bearbeiter auch über einen Link in einer E-Mail direkt Vorgänge aufrufen.

Workflow-Management

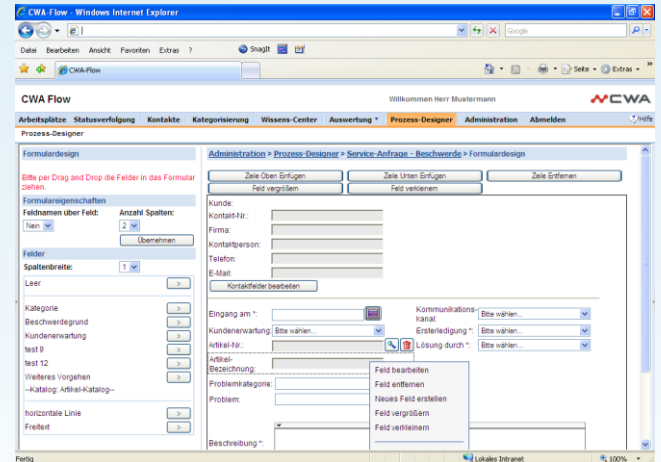
- Erfassungsformulare im System frei definierbar
- Ereignisorientiertes und flexibles Workflow-Management
- Steuerung von Aufgaben, Maßnahmen und Formularen
- Freigabeprozesse
- Weiterleitung von Vorgängen an Benutzer, Gruppen oder Rollen
- Transparente Statusverfolgung und zentrale Übersicht über alle Aufgaben
- Aufruf der Vorgänge per Aufgabenliste oder E-Mail
- Stellvertreter definierbar
- Serielle und parallele Bearbeitung
- Automatische Terminverfolgung
- Versenden und Einlesen von E-Mails
- Verknüpfen von Vorgängen
- Einbinden von Katalogen
- Kunden und externe Partner aus der Kontaktverwaltung
- Import oder Schnittstellen möglich

Workflow-Funktionen – Prozesse modellieren und automatisieren

Formulardesigner – Einfache und individuelle Gestaltung der Masken

Zur Abdeckung von individuellen Anforderungen bietet der Formular-Designer die Gestaltung der Masken.

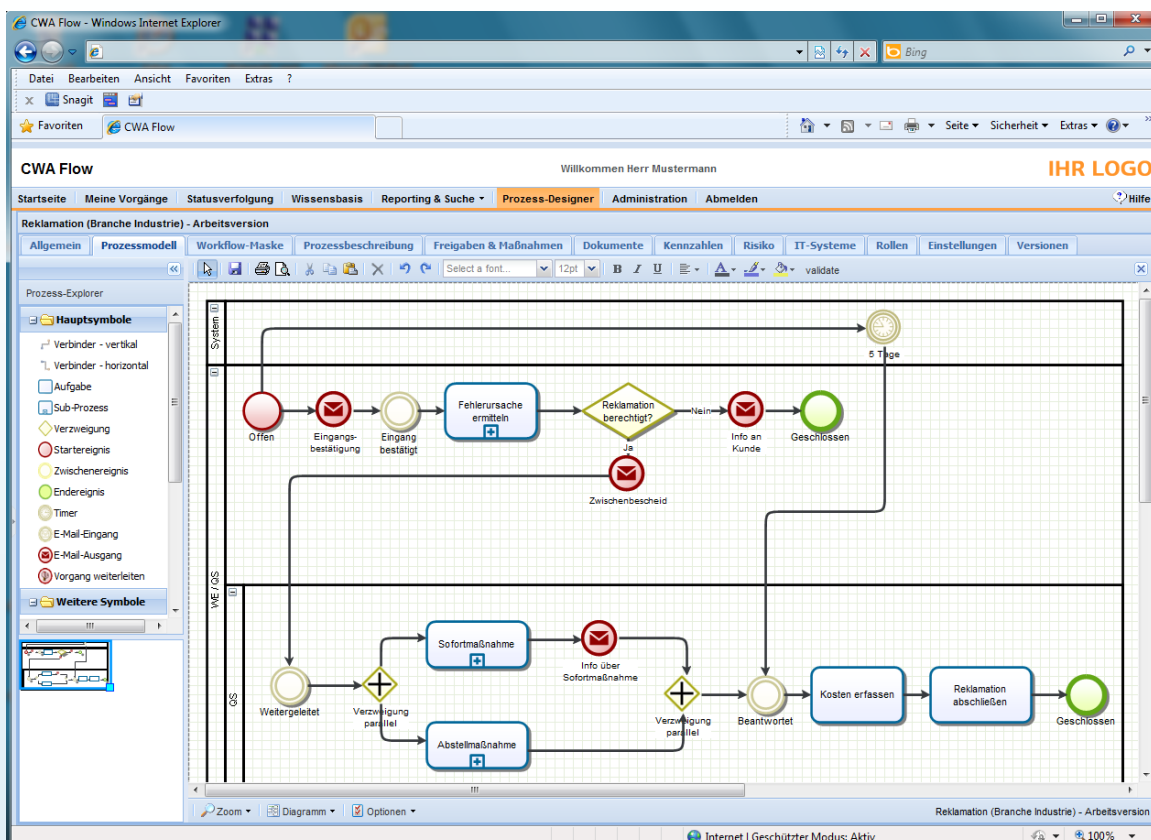
Die Vorgangsarten, Formulare, Felder und Vorgabewerte in der Erfassungsmaske und den Aktivitäten können vom Administrator flexibel konfiguriert werden, so dass jedem Unternehmen seine spezifischen Formulare und Masken zur Verfügung stehen. Per Drag and Drop können die Felder im Formular positioniert werden.



Prozess-Designer für die Definition und Steuerung von Workflows

Der integrierte Prozess-Designer bietet die einfache und grafische Planung von Arbeitsabläufen. Die geplanten Workflows ermöglichen effiziente Abläufe mit klaren Verantwortlichkeiten, Terminen und aktiver Vorgangssteuerung. Eine ereignisorientierte Workflow-Engine analysiert bei der Durchführung den Vorgang und ermittelt anhand des hinterlegten Workflows, der Regeln und der Rollen jeweils die richtigen Aktivitäten und Bearbeiter. CWA Flow unterstützt manuelle (Ad-hoc-Workflows) und vordefinierte Workflows sowie parallele und serielle Prozesse. Aktivitäten und E-Mails können automatisch ausgelöst werden.

Web Process Designer



Termine, Auswertungen und kontinuierliche Verbesserungen

Eskalationsmanagement – Einhaltung von Terminen

CWA Flow macht transparent, wann bei einem Vorgang ein Termin überschritten wurde. Eskalationsmaßnahmen sind automatisch steuerbar. Vor einer Terminüberschreitung kann eine Wiedervorlage bzw. Erinnerung automatisch oder manuell im System und per E-Mail ausgelöst werden.

Kommunikationskanäle – Web, Fax, Brief, Einlesen und Versenden von E-Mails, SMS

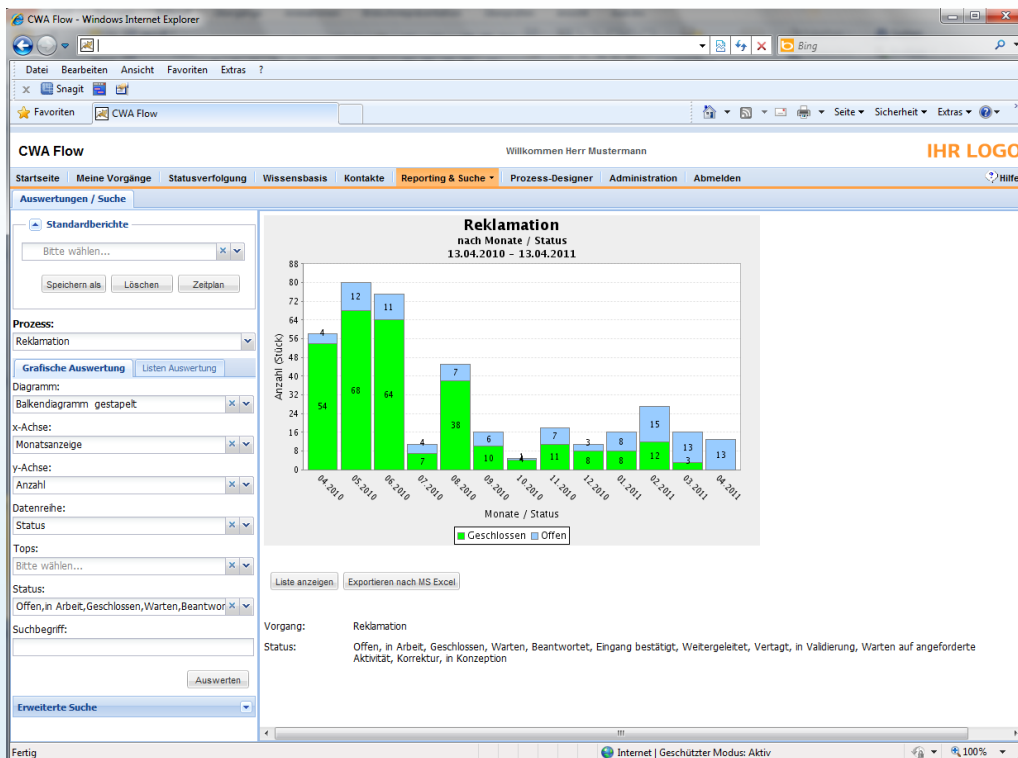
Informationen wie Antwortschreiben, Angebote etc. können Sie per Internet, E-Mail, Fax oder Brief zur Verfügung stellen. Die Verwendung von Textvorlagen ermöglicht einen standardisierten und professionellen Kontakt zu Kunden, Lieferanten und Partnern. Die eingehenden E-Mails werden automatisch in das CWA Flow eingelesen und dem richtigen Vorgang zugeordnet.

Reporting - Analysen und kontinuierliche Verbesserungen

Intelligente Analysen bieten die Chance, Produkte und Prozesse ständig zu verbessern. CWA Flow verfügt über umfangreiche Auswertungen. Es kann nach jedem Formularfeld wie z.B. Kunde, Kategorie, Status und nach verschiedenen Kennzahlen wie z.B. Anzahl, Anteil in Prozent, Durchlaufzeit, Kosten ausgewertet werden.

Standardberichte sind im CWA Flow definierbar. Berichte können zeitgesteuert und automatisch vom System erstellt und per E-Mail versendet werden. Per Web-Browser sind die Auswertungen als konfigurierbare Liste und Grafik darstellbar sowie auch nach MS Excel® exportierbar. Verbesserungsmaßnahmen sind im CWA Flow als Workflow steuerbar.

CWA Flow - Reporting



CWA Flow Editionen

Hauptfunktionen	Process	Workflow	Enterprise
Prozess-Designer mit Funktionen für Prozessmanagement Prozessmodelle, Prozessbeschreibungen, Kennzahlen, Dokumente, Versionssteuerung, QM Dokumentation	●		●
Process Viewer Anzeige der veröffentlichten Prozesse	●		●
Reports für Prozessmanagement	●		●
Portalseite für Workflows, News, Wissensbasis		●	●
Vorgangsmanagement Steuerung von Vorgängen, Beschwerden, Freigaben etc.		●	●
Prozess-Designer mit Funktionen für Workflow-Management Definition von Workflows und Formularen (Masken)		●	●
Workflow-Engine		●	●
Reports für Workflow-Management		●	●
Eskalationsmanagement		●	●
Kataloge und Textbausteine		●	●
Automatische Anzeige von Wiederholungen Für das Thema Service- und Beschwerdemanagement werden automatisch Wiederholungsfehler und -kontakte angezeigt.		●	●
Administration	▶*	●	●
Import-Modul (auch automatisch zeitgesteuert) Für Artikel, Kontakte, Kunden, Benutzer, Vorgänge etc.	Zusatzmodul	Zusatzmodul	●
LDAP-Modul Benutzerabgleich Active Directory	Zusatzmodul	Zusatzmodul	Zusatzmodul
Integration eines externen Report-Moduls Für erweiterte und sehr umfangreiche Reports	Zusatzmodul	Zusatzmodul	Zusatzmodul
Kommunikationsmodul E-Mail (Versenden und Einlesen), SMS, FAX , Brief, Einlesen von Web-Formularen		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Kontakt-Modul (Kunden- und Lieferantenverwaltung)		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Telefonintegration (CTI, TAPI)		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Risikomatrix Report für Risikomanagement		Zusatzmodul	Zusatzmodul

*In der Edition CWA Flow Process sind in der Administration nur die Menüs Benutzer, Rollen, Organisationen und Firmenlogo freigeschaltet.

Funktionen - Basis

Überblick - Basis

Webbasierte Lösung

- Alle Funktionen sind in einer integrierten webbasierten Anwendung über einen Browser bedienbar
- Intuitives Portaldesign und rollenbasierte Anzeige von Menüs, Feldern und Funktionen

Prozessmanagement

- Modellierung von Prozesslandkarten und Prozessmodellen direkt per Browser
- Einfache Darstellung aller Geschäftsprozesse per Browser
- Anzeige aller erforderlichen Informationen wie Verantwortliche, Dokumente, Kennzahlen, Risiken etc. zum Prozess.
- Darstellung der Rollen – An welchen Prozessen ist eine Rolle beteiligt.
- Generierung der Prozessbeschreibungen und der QM-Dokumentation
- Versionierung von Prozessen
- Steuerung von Freigaben und Maßnahmen als Workflow (mit Edition Workflow)
- Veröffentlichung von Prozessen und Dokumenten im Prozess-Viewer
- Auswertungen

Grafischer Prozess-Designer und workflow-basierte Steuerung

- Grafischer Prozess-Designer
- Hinterlegung von Anweisungen und Hinweistexten für die operative Durchführung
- Zugriff auf Rollen, Benutzer, Gruppen und operative Felder bei der Definition von Workflow-Regeln
- Abdeckung von Ad-hoc-Workflows und fest definierten Workflows

Integrierter Formulardesigner für die Gestaltung von Formularen

- Freie Gestaltung und freies Hinzufügen von Formularen und Feldern per Drag and Drop
- Definition von verschiedenen Vorgangsarten bzw. Workflows
- Definition von Kalkulations- und Funktionsfeldern

Erfassung und Bearbeitung von Vorgängen

- Erfassung, Weiterleitung und Bearbeitung von Vorgängen und Aktivitäten
- Wiederholungsfehler und Wiederholungskontakte werden automatisch angezeigt
- Einlesen von externen Web-Formularen bzw. Kontaktformularen für die Erfassung von Vorgängen
- Verwaltung von Anlagen und Erfassung von Kosten
- Verknüpfen von Vorgängen
- Einstufung nach Prioritäten
- Definition von Stellungnahmen
- Automatische Eingangs- und Erfassungsbestätigung
- Vollständige Dokumentation aller Aktivitäten
- Zugriff auf die Wissensbasis und auf Kataloge
- Kontakte werden bei der Vorgangserstellung automatisch in die Kontaktverwaltung

Aufgabenliste und Posteingänge pro Gruppe oder Benutzer

- Alle Vorgänge, Aufgaben und Posteingänge sind pro Gruppe oder Benutzer transparent aufgelistet
- Die Aufgabenlisten sind sortierbar, exportierbar und bieten eine transparente Darstellung der Termine
- Benachrichtigung bei neuen Vorgängen per Aufgabenliste und per E-Mail
- Ampelschaltung
- Freigabe von Vertreterberechtigungen

Funktionen - Basis

Überblick - Basis

Serielle und parallele Maßnahmen und Aktivitäten

- Freie Gestaltung der Felder und Layouts
- 8D-Report gemäß VDA und individuelle Layouts
- Separate Status- und Terminverfolgung pro Maßnahme

Umfangreiche Auswertungen

- Grafische und Listen-Auswertungen
- Abspeichern und automatisches Versenden von Berichten
- Alle im Vorgang definierten und verwendeten Felder und Werte sind automatisch als Filter nutzbar
- Export von Auswertungen (Liste, Werte und Diagramme) ins MS Excel®

Termin- und Eskalationsmanagement

- Automatische Terminüberwachung und Erinnerung bzw. Eskalation per E-Mail
- Steuerung von Standard- und individuellen Terminen
- Definition von Wiedervorlagen

Wissensbasis und Kategorisierung

- Die Wissensbasis ermöglicht die zentrale Verfügbarkeit von Wissen, Lösungen und FAQ-Listen.
- Als Self Service Center und Unternehmens-Wikipedia einsetzbar.
- Kategorisierung von Problemen, Fehlern und Fragen (Mehrfachauswahl)
- Zuordnung von Standard-Lösungen (Baumstruktur)
- Automatische Anzeige von Wiederholungsproblemen
- Übernahme von Einträgen aus der Wissensbasis in operative Vorgänge

Allgemeine Funktionen

- Mehrsprachige und mandantenfähige Anwendung und Definition von Arbeitsbereichen
- Berechtigungs- und Rollenkonzept
- Externe Rollen für Kunden- und Lieferanten
- Flexible Definition von Katalogen für Artikel etc.
- Dokumentenmanagement mit Dokumentensuche
- Hochladen vom Logo
- Für die automatische Terminberechnung können Nichtverfügbarkeiten wie Urlaub, Wochenenden, Feiertage etc. berücksichtigt werden.
- Verwaltung des E-Mail-Kontos
- Zur Passwortsicherheit kann für einen erforderlichen Passwortwechsel ein Zeitintervall eingegeben werden.

Funktionen - Zusatzmodule und optionale SAP®- Schnittstelle

Überblick – Integrierte Zusatzmodule und SAP®- Schnittstelle

Kontaktverwaltung für Kunden, Lieferanten etc.

- Verwaltung von Firmen, Privatpersonen und Endkonsumenten und Übernahme in Vorgänge
- Kontakte (Kundenakte) mit allen Aktivitäten

Kommunikation – E-Mail, Fax, Brief

- Versenden von E-Mail, Fax und Brief zum Vorgang
- Automatisches Empfangen von E-Mails und Anfügen an den Vorgang
- Definition von Briefformaten und Briefköpfen
- Definition von Textbausteinen und Signaturen

LDAP-Modul – Zugriff auf das Active Directory

- Benutzerdaten können direkt per LDAP aus einem Verzeichnisdienst Active Directory (z.B. aus MS Active Directory / Exchange) eingelesen werden.
- Automatische Anmeldung im CWA Flow über die Windows-Benutzeranmeldung

Modul – Upload für externe Reports

- Upload-Modul für erweiterte Reports vom externen Reporting Tool Eclipse BIRT und Darstellung im CWA Flow (Umfangreiche grafische Standard-Auswertungen sind bereits ohne Zusatzmodul vorhanden).

Telefonanbindung (Tapi, CTI)

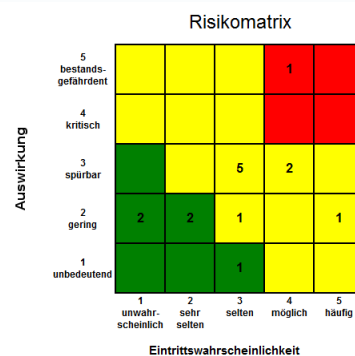
- Bei eingehenden Telefonanrufen wird automatisch die Telefon-Nummer und der Name aus der CWA Flow Kontaktverwaltung im Web-Browser angezeigt.
- Automatisches Wählen einer Telefon-Nr. aus der CWA Flow Kontaktverwaltung .

Datenimport (Import-Modul)

- Zeitgesteuerter und Ad-hoc-Import von Daten per Datei (MS Excel® XLS- oder CSV-Datei)
- Freie Zuordnung der Felder aus der Import-Datei und automatische Prüfung von Duplikaten
- Import von Benutzern, Produkt- und Kontaktdaten
- Import von Vorgängen (z.B. für Altdatenübernahme)

Risikomatrix

- In der Risikomatrix wird die aktuelle Risikolage bzw. Anzahl der Risiken einer Organisation oder eines Unternehmens als Matrix und Liste dargestellt.



SAP®-Schnittstelle (optional)

- Schnittstelle zum SAP® R/3® oder SAP® NetWeaver® per Java Connector (JCo) unter Verwendung des „Business Application Programming Interfaces“ (Standard BAPI®) von SAP®
- Schnittstelle zum SAP® NetWeaver® per Web Service

Eigener Server oder SaaS (Software as a Service)

Eigener Server oder SaaS-Lösung (Hosting und Software-Miete)

CWA Flow kann auf einem eigenen Server als Kaufsoftware im Unternehmen installiert oder über das Internet mit verschlüsseltem Zugriff gemietet werden (SaaS - Software as a Service).

Im SaaS-Betrieb übernimmt CWA für Sie den Betrieb eines Servers in einem Hochleistungs-Rechenzentrum.

Benutzerfreundlich wie ein E-Mail-System

CWA Flow ist genauso einfach zu bedienen wie ein E-Mail-Programm. Durch die vertraute Benutzerführung kann jeder Anwender ohne Schulungsaufwand intuitiv das System bedienen.

Einsetzbar in kleinen und großen Unternehmen

CWA Flow ist voll skalierbar. Die Anwendung kann von einer kleinen und großen Anzahl Anwender genutzt werden. So ist CWA Flow heute bei mittelständischen Unternehmen mit 5 Anwendern bis zu großen Konzernen mit über 1000 Anwendern im Einsatz.

CWA Flow ist per Web-Services leicht integrierbar

Durch die Verwendung von Industriestandards wie JAVA, XML, SQL und die Nutzung von Web Services ist das System leicht integrierbar und anpassbar. Schnittstellen zu SAP®, zum Host etc. sind möglich.

Systemvoraussetzungen

Web-Browser	Microsoft® Internet Explorer ab Version 6, Firefox ab Version 3.0 oder andere auf Anfrage
Server:	
Betriebssystem	Linux, Unix- oder Windows
Datenbank	MySQL, Oracle®, Microsoft® SQL Server® oder andere auf Anfrage
Web-Server	Apache Tomcat, IBM® WebSphere® oder andere auf Anfrage

Die genannten Markenbezeichnungen sind eingetragene Marken der Rechteinhaber.

CWA Flow - Nutzen

- Transparente Prozesse
- Reduzierung von Bearbeitungskosten
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Bessere Teamarbeit
- Parallele Bearbeitung
- Reduzierung von Fehlern
- Stabile Prozesse durch interaktive Steuerung
- Entlastung von Mitarbeitern
- Einhaltung von Terminen

Kontakt - Hauptsitz

CWA GmbH
Korbmacherweg 3
28865 Lilienthal (bei Bremen)

Tel.: +49 (0)4298 / 46618-0
FAX: +49 (0)4298 / 46618-10

E-Mail: info@cwa.de
www.cwa.de