

# TrackWorld



# Request

## Grundfunktionalitäten

### Request-Management

Verschiedene Requestarten mit unterschiedlichen Workflows (Hotline, Interner Support, Fehlermanagement, Change-Management)

individueller Workflow mit wenigen Mausklicks anpassbar

Beliebige Neuanlage von eigenen Feldern und Vorschlagswerten

Anhängen von Screenshots via Zwischenablage mit einem Mausklick (z.B. zur exakten Beschreibung von Fehlermeldungen) und beliebigen anderen Dateien

Langtextfeld mit nachvollziehbarem Diskussionsfaden bei allen Request-Arten

Bearbeitungskontrolle für Requests über Regeln (z.B. Request darf erst auf abgeschlossen gesetzt werden, wenn Funktion nachgetestet wurde)

### Hotline-Management

Firmenzentrierte oder personenzentrierte Arbeitsweise

Automatische Zuweisung des richtigen Supporters für gewählte Anfragen möglich

Volltextsuche in Wissensdatenbank zur Beantwortung von Anfragen direkt an der Hotline zur Entlastung des Supports

Nachverfolgung von Anfragen über Statusverwaltung und Datensatzhistorie

Terminüberwachung über automatisch generierte ToDo-Listen

Vertretungen und Abwesenheiten über Regel-Assistenten steuerbar

Vollständige Kundenhistorie mit Übersicht über alle Requests und allgemeine Kundeninformationen

### Verwaltung von Support-Verträgen

Anlegen verschiedener Support-Levels mit unterschiedlichen Reaktionszeiten

Automatisches Setzen des Fälligkeitsdatums für Requests unterschiedlicher Support-Level

Kontrolle ob Hotline-Kunde Support-Vertrag abgeschlossen hat

Verknüpfung der Vertragsdaten mit Firma oder Ansprechpartner möglich

Beliebige Vertragsparameter dokumentierbar

Erinnerung bei baldigem Ablauf des Support-Vertrags einstellbar

### Terminplanung

Tages-, Wochen-, Monats-, Jahreskalender

Gruppentermine anlegbar

Listenübersicht über kommende Termine

Verknüpfung von Terminen mit beliebigen Informationen (z.B. Aufgaben, Kunden, Dokumente, etc.)

Kategorisierung von Terminen

Berechtigungskonzept voll auf Termine anwendbar

Delegierung von Terminen an Mitarbeiter

### Dokumentenmanagement

Verknüpfung von Dokumenten mit beliebigen Datensatztypen (Projekt, Aufgabe, Kunde, Notiz, etc.)

Beliebige Kategorisierung von Dokumenten (Bericht, Spezifikation, Protokoll, etc.)

Vorschaufunktion für bekannte Dateiformate ohne Drittprogramm zu öffnen

Verschlagwortung von Dokumenten nach beliebigen Kriterien

Hierarchischer Thesaurus zur Dokumentenverwaltung anlegbar

Volltextsuche über Verschlagwortungskriterien oder Thesaurus

Dokumentenversand per E-Mail direkt aus dem Archiv

### Statistik-/Reporting-Funktionen

Statistische Auswertungen als öffentlicher oder persönlicher Menüpunkt speicherbar

Statistik über gesamten Datenbestand oder über definierte Teilbereiche

Anzeige der Statistik in vordefinierten Diagrammen oder Standarddiagrammen

Auswahl aus vielen Diagrammtypen

Arithmetische Berechnungen über den Datenbestand (z.B. Anzeige des Restaufwands in Stunden, durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Requests)

List&Label als Reportgenerator im Auslieferungsumfang - Erstellung von detaillierten individuellen Reports

### Suchfunktionen

Volltextsuche über ausgewählte oder alle Datensatzfelder mit Booleschen Operatoren

Auswahlsuche via Selektionsmaske nach bestimmten Datenwerten oder Wertekombinationen

Kombinierte Suchabfragen mit beliebig vielen Bedingungen möglich

Suchmöglichkeit über hierarchisch anlegbare Filter

Durchgeführte Suchen sind als öffentlicher oder persönlicher Menüpunkt speicherbar

Suche im gesamten Datenbestand oder Verfeinerung von Suchergebnissen mit neuen Suchbegriffen möglich

### Workflow-Funktionalität

Workflow-Anlage im laufenden System ohne Programmieraufwand

The screenshot shows the TrackWorld V2.2 application window. The main window displays a list of requests with columns for ID, type, product, description, due date, priority, and status. A detailed view of a request (ID: 43) is shown below, including fields for product, release, platform, priority, and due date. The interface includes a menu bar, a toolbar, and a sidebar with a tree view of the user hierarchy.

ID	Hotline-Request-Art	Produkt	Kurzbeschreibung	Fällig am	Dringlichkeit	Be...
43	Help-Request	TrackWorld Enterprise	Emailversand HTML- oder Textmail nicht exklusiv	24.02.2003	Reaktion nac...	Sig...
30	Help-Request	TrackWorld Request	Server arbeitet nur extrem langsam	02.03.2003	Reaktion nac...	Sig...
20	Help-Request	TrackWorld Enterprise	individuelle Anpassung auch als Benutzer möglich?	02.03.2003	Reaktion nac...	Sig...
19	Help-Request	TrackWorld Enterprise	Projektwechsel auch ohne abmelden möglich?	02.03.2003	Reaktion nac...	Sig...
14	Help-Request	TrackWorld Enterprise	Suche nach einer negativen ID möglich	02.03.2003	Reaktion nac...	Sig...
2	Help-Request	TrackWorld Enterprise	Wie erstelle ich ein neues Dokument	28.02.2003	Reaktion nac...	Sig...

Unterschiedliche Workflows für unterschiedliche Datensatztypen anwendbar

Gezielte Bearbeitungskontrolle über Statusverwaltung, Berechtigungskonzept und Regelassistent

Workflow-Kontrolle über mächtigen Regel-Assistenten-Regeln zur Laufzeit des Systems ohne Programmieraufwand einstellbar

Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei selbst definierbaren Ereignissen

Bearbeitungs-Reihenfolge überwachbar (z.B. Schritt 2 darf erst ausgeführt werden, wenn Bedingung 1 erfüllt ist)

Einschränkung von Vorschlagswerten bei unterschiedlichen Bedingungen (z.B. Wenn Aufgabenart=Supportanfrage, dann dürfen nur Support-Mitarbeiter als Bearbeiter ausgewählt werden)

## Automatisierung

Automatische E-Mail-Benachrichtigung für definierte Ereignisse einstellbar

Automatische Generierung von persönlichen ToDo-Listen

Automatische Wertzuweisungen beim Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen (z.B. Aufgaben einer bestimmten Art werden automatisch an den richtigen Bearbeiter zugewiesen)

## Anpassbarkeit

### Customizing

Alle Anpassungen sind zur Laufzeit des Systems ohne Programmieraufwand möglich

Freie Definition beliebiger Datensatztypen (z.B. Aufgabe, Dokument, Kontakt, Termin, Ihre Idee...)

Neuanlage von beliebig vielen Feldern für jeden Datensatztyp

Erstellung beliebiger benutzerspezifischer Anzeigelayouts für alle Datensatztypen

Erstellung von Verknüpfungen zwischen allen Datensatztypen

Erstellung von Workflow-Regeln für alle Datensatztypen (z.B. E-Mail-Benachrichtigung, Vorschlagswerte eingrenzen)

Definition von öffentlichen und persönlichen Aktionen (Menüpunkte) zum Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten, Löschen und statistisch Auswerten von Datenbeständen

Definition der Zugriffsrechte auf Datensätze für Benutzer über Berechtigungskonzept und Mitgliedschaft in Benutzergruppen

Definition individueller Reportvorlagen über integrierten Reportgenerator List&Label

Erstellung eigener Projektvorlagen als Template (nur TrackWorld Enterprise)

### Personalisierbarkeit

Persönliche Menüpunkte und Anzeigelayouts benutzerspezifisch einstellbar

Persönliche Startaktion beim Öffnen für jedes Projekt benutzerspezifisch einstellbar

Farben und Hintergrundbilder benutzerspezifisch wählbar

Zugriff auf Datensatztypen benutzerspezifisch über Berechtigungskonzept steuerbar

Zugriff auf öffentliche Menüpunkte und Anzeigelayout über Berechtigungskonzept steuerbar

## Berechtigungskonzept

Berechtigungsverwaltung über Benutzergruppen

Berechtigung getrennt für alle Datensatztypen (Dokument, Aufgabe, Projekt, Kontakt, Termin, etc.) einstellbar

Getrennte Berechtigung für Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten, Löschen, statistisch Auswerten von Datensätzen einstellbar

Berechtigungen jeweils nach allen vorhandenen Datensatzkriterien einschränkbar (Berechtigung auf Datensatzebene)

Benutzer können Mitglied in mehreren Benutzergruppen sein

Verfügbarkeit von Menüpunkten und Anzeigelayouts benutzergruppenspezifisch einstellbar

Berechtigung zum Erstellen von persönlichen Menüpunkten und Anzeigelayouts definierbar

## Anbindung von Drittsystemen

Dokumentierte COM-Automatisierungsschnittstelle zur Anbindung von Drittsystemen

Dokumentierte COM-PlugIn-Schnittstelle zur individuellen Funktionserweiterung des TrackWorld-Clients

Standardisierte Datenkommunikation via HTTP / XML

Beliebige ODBC-fähige Datenbanken anbindbar

## System-Informationen

### Software-Architektur

Client/Server-Kommunikation via HTTP

XML als internes Datenformat

Datenhaltung in ODBC-fähigen Datenbanken möglich (MS Access Runtime Environment im Lieferumfang!)

Extrem generischer Kern für freie Konfiguration ohne Programmieraufwand

Dokumentierte Programmierschnittstelle (COM-Server) zur Anbindung von Drittsystemen und individueller Erweiterung des TrackWorld-Clients

Serverseitiges Starten von Folgeprozessen via Batch-Scripts

### Systemvoraussetzungen

TrackWorld Client:

Hardware: Ab Pentium II, 300 MHz, 128 MB RAM, 20 MB freier Festplattenspeicher

Betriebssystem: Windows XP, 2000, NT 4.0 (ab Service-Pack 6 empfohlen)

Sonstige Software: Internet Explorer ab V. 5.5, Excel 2000 oder 97 für Statistik-Aktionen

TrackWorld Server:

Hardware: Ab Pentium III 500 MHz, 256 MB RAM

Betriebssystem: Windows XP, 2000, NT 4.0 (ab Service-Pack 6 empfohlen)

Sonstige Software: Standardmäßig keine - Bei Verwendung einer SQL-Server Datenbank: MS SQL Server 2000 oder 7.0

Die angegebenen Werte können nur Richtwerte darstellen. Die Auslastung des Systems hängt von verschiedensten Faktoren ab (z.B. Anzahl der Datensätze, Anzahl der gleichzeitig eingeloggten Benutzer, Nutzungsintensität des Systems). Die Festplattengröße des Servers hängt von der Größe der Datenbank sowie der Anzahl und Größe des Dokumentenarchivs ab.

## Lizenzmodell

a) Named User

Die Anzahl der Named User Lizenzen entspricht der Anzahl der persönlich eingerichteten Logins

b) Concurrent User

Die Anzahl der Concurrent User Lizenzen entspricht der Anzahl von Benutzern, die gleichzeitig eingeloggt sein dürfen

## Zusatzfunktionalitäten TrackWorld Enterprise

Beliebig viele Projekte können parallel betrieben werden

Alle Projekte können als Projekt-Vorlage (Template für weitere Projekte) abgespeichert werden

Die parallel betriebenen Projekte können unterschiedliche Datensatztypen beinhalten

Es können beliebig viele Datensatztypen neu erzeugt werden

Es können alle verfügbaren TrackWorld-PlugIns eingebunden werden

Neue PlugIns können selbst erstellt werden

Voller Zugang zur belox-Community (Download und Integration aller verfügbaren TrackWorld-Anwendungen, Projekte, Datensatztypen, Layouts, Aktionen, Regeln, Kataloge)

Es können völlig neue, individuelle Anwendungen erstellt werden

Alle TrackWorld Box-Produkte können unter einer Oberfläche vereinigt werden

