

Dokumentation

Qualitäts-Manager



- I. Vorwort..... 2**
- II. Informationen für Administratoren..... 4**
 - 1 Installation 4
 - 2 Zugriffskontrollliste (ACL) 4
 - 3 Registrierung..... 7
 - 4 Archivierung..... 8
- III. Informationen für Hauptanwender 9**
 - 1 Einstellungen 9
 - 2 Schlüsselwörter..... 10
 - 2.1 Schlüsselwort Hinweisart..... 12
 - 2.2 Schlüsselwort Checkliste..... 14
 - 3 Textbausteine 15
 - 4 Ansichten 16
 - 5 Maske: Hinweis..... 18
 - 5.1 Maskenabschnitt: Basisdaten 20
 - 5.2 Maskenabschnitt: Kundendaten..... 22
 - 5.3 Maskenabschnitt: Inhalt 24
 - 5.4 Maskenabschnitte: Bearbeitungskommentar 1 bis 10..... 25
 - 5.5 Maskenabschnitt: Klassifizierung 26
 - 5.6 Maskenabschnitt: Workflow 27
- IV. Informationen für Anwender 29**
- V. Allgemeine Informationen 30**
 - 1 Änderungsprotokoll 30
 - 2 Infoleiste 31
 - 3 Mailbenachrichtigungen 32

I. Vorwort

Anwenderbezeichnungen

In dieser Dokumentation werden einheitliche Anwenderbezeichnungen verwendet. Diese sollen hier nochmals deutlich voneinander abgegrenzt bzw. unterschieden werden...

Administratoren

Mit **Administratoren** sind **IT-Mitarbeiter** gemeint, wie zum Beispiel **Notes-Administratoren**.

Hauptanwender

Mit **Hauptanwender** sind Mitarbeiter gemeint, welche für die Anwendung **Qualitäts-Manager** verantwortlich sind. Dies können je nach Workflow-Auswahl die **zentralen Erstbearbeiter** und/oder **verantwortliche Bearbeiter** sein, welche die Hinweise abschließend klassifizieren.

Anwender

Mit **Anwender** sind **alle Mitarbeiter** Ihres Betriebes gemeint. Die **Anwender** können Hinweise erstellen, bearbeiten, weiterleiten und erledigen.

Führungskräfte

Mit **Führungskräfte** sind Mitarbeiter gemeint, welche die **Bearbeitungsrechte der Anwender** und **zusätzliche Leserechte** erhalten sollen. Die **Führungskräfte** können mit Hilfe der entsprechenden Rolle in der Zugriffskontrollliste alle Hinweise sehen.

Die Anwenderbezeichnungen werden geschlechtsunspezifisch verwendet, dies erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit und beinhaltet weder Ausschluss noch Wertung.

Dokumentation

Die Dokumentation wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Trotzdem können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. com in kann für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische noch irgendeine sonstige Haftung übernehmen.

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder übertragen werden.

Demoversion

Wenn Sie nur eine Demoversion besitzen, können Sie maximal 20 Dokumente erfassen. Für den produktiven Einsatz in Ihrem Unternehmen müssen Sie den Lizenzkey erwerben.

Mehr Informationen -> www.comin-systems.de

Support & Updates

Wenn Sie dauerhaften **Support**¹ und **kostenlose Updates** wünschen, können Sie im Internet unter www.comin-systems.de/bestellung das Dienstleistungsprodukt **Softwarepflege** buchen.

Wenn Sie Ihre Fragen oder Probleme einfach in Worte fassen können, dann empfehlen wir die Kontaktaufnahme per Mail, ansonsten dürfen Sie gerne auch anrufen. In jedem Fall werden wir Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten.

Kontaktmöglichkeiten

- per Mail: info@comin-systems.de
- per Web: www.comin-systems.de
- per Telefon: 07564 935017

¹ die Supportleistung beschränkt sich auf Mitarbeiter aus dem Fach- oder IT-Bereich

II. Informationen für Administratoren

1 Installation

Unter Notes gestaltet sich die **Installation** sehr einfach...

1. kopieren Sie die Anwendung auf Ihren Notes-Server in das Data-Verzeichnis
2. danach können Sie die Anwendung in Notes öffnen

2 Zugriffskontrollliste (ACL)

Legen Sie fest, wer welche Rechte in der Anwendung haben soll. Tragen Sie wenn möglich Benutzergruppen anstelle von Personen in der Zugriffskontrollliste (ACL) ein. Verwenden Sie entweder vorhandene Gruppen oder legen Sie sich entsprechende Gruppen in Ihrem Adressbuch an.

vorhandene Rollen

Die vorhandenen Rollen ergänzen die Zugriffsberechtigung um folgende Funktionen...

Rolle	Berechtigung
[AllesLesen]	<u>Darstellung:</u> <ul style="list-style-type: none">• alle Hinweise• Ansichten<ul style="list-style-type: none">• QM-Meeting• Wiedervorlage• Controlling• Export
[Klassifizierung]	<u>Bearbeitung:</u> <ul style="list-style-type: none">• Maskenabschnitte<ul style="list-style-type: none">• Basisdaten ¹• Kundendaten ¹• Inhalt ¹• Bearbeitungskommentar 1 bis 10 ¹• Klassifizierung ¹• Workflow• Masken-Schalter<ul style="list-style-type: none">• speichern• Löschermerk entfernen ²• Textbaustein einfügen

	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivitäten-Schalter im Maskenabschnitt Workflow <ul style="list-style-type: none"> • Signatur "Erledigung" entfernen • Klassifizierung signieren • Signatur "Klassifizierung" entfernen • Hinweis in der Ansicht "QM-Meeting" darstellen • Hinweis aus der Ansicht "QM-Meeting" entfernen • Hinweis in der Ansicht "Wiedervorlage" darstellen • Hinweis aus der Ansicht "Wiedervorlage" entfernen • Erinnerungs-Mail an den aktuellen Bearbeiter senden • Feedback-Mail an den Hinweisersteller senden • Info-Mail an frei wählbare Empfänger senden • Ansichten <ul style="list-style-type: none"> • QM-Meeting • Wiedervorlage • Controlling • Export
[Konfiguration]	<u>Darstellung:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ansichten Konfiguration \ Schlüsselwörter \ ... • Ansicht Konfiguration \ Textbausteine • Profildokument Konfiguration \ Einstellungen • Profildokument Konfiguration \ Registrierung
[löschen] ³	<u>Darstellung:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Masken-Schalter löschen • Ansicht Papierkorb

¹ der Maskenabschnitt ist nur bearbeitbar, bis der Hinweis **klassifiziert** wurde

² mit diesem Schalter kann man **gelöschte Hinweise** aus dem **Papierkorb** wieder **aktivieren**

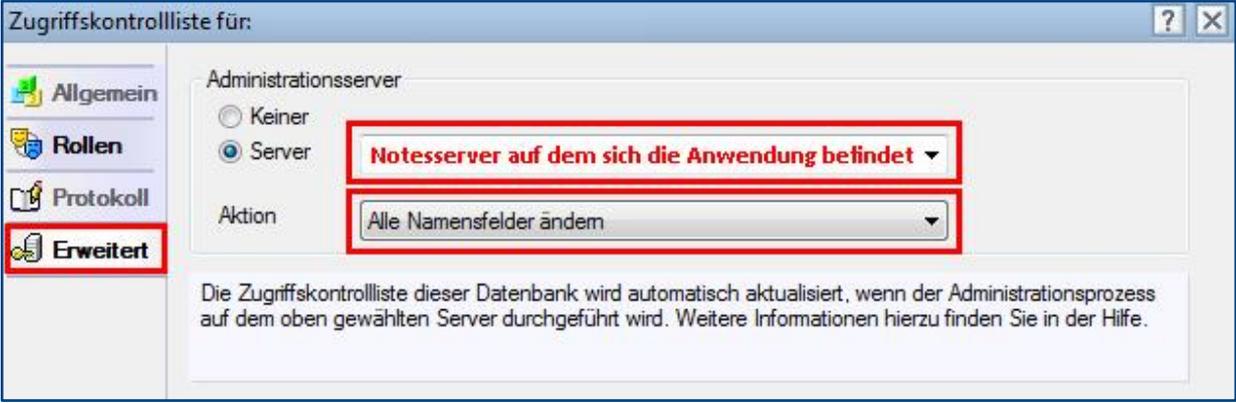
³ wenn Sie diese Rolle den **Hauptanwendern** geben, können Sie auf das Notes-Zugriffsrecht **Dokumente löschen** verzichten (Vorteil: die Dokumente werden nicht unwiderruflich gelöscht, sondern nur in den Papierkorb verschoben)

Standardeinstellung

Die Zugriffskontrollliste (ACL) könnte folgendermaßen aussehen...

Personen, Server, Gruppen	Zugriff	Dokumente löschen	Rollen
Server	Manager	ja	alle
Administratoren	Manager	ja	alle
Hauptanwender	Editor	nein	alle
Anwender	Editor	nein	
Führungskräfte	Editor	nein	[AllesLesen]

Empfehlung: Wenn beim Administrationsprozess **Person umbenennen** (z.B. wegen Heirat) die **Namensfelder** automatisch **aktualisiert** werden sollen, müssen Sie in der **ACL** unter **Erweitert** Ihren **Administrationsserver** eintragen und die Aktion **Alle Namensfelder ändern** auswählen...



Zugriffskontrollliste für: [?] [X]

Administrationsserver

Keiner

Server

Notesserver auf dem sich die Anwendung befindet

Aktion

Alle Namensfelder ändern

Die Zugriffskontrollliste dieser Datenbank wird automatisch aktualisiert, wenn der Administrationsprozess auf dem oben gewählten Server durchgeführt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Hilfe.

3 Registrierung

Damit sich die Anwendung von einer **Demoversion** in eine **Vollversion** umwandelt, müssen Sie den Lizenzkey erwerben.

Die Preisliste und eine Bestellmöglichkeit finden Sie im Internet unter www.comin-systems.de/bestellung.

Sobald Sie den **Lizenzkey** und **Lizenznehmer** korrekt eingetragen haben, ändert sich der Status von **Demoversion** in **Vollversion** und Sie können mehr als 20 Dokumente erfassen.

Vorgehensweise: Lizenzdaten erfassen ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Registrierung**
2. erfassen Sie Ihren **Lizenzkey** und tragen Sie Ihre Firmenbezeichnung als **Lizenznehmer** ein
3. klicken Sie auf **Lizenzdaten prüfen**
4. der Lizenzstatus **Demoversion** wird in **Vollversion** geändert
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

¹ hierzu wird die Rolle [**Konfiguration**] benötigt

4 Archivierung

externe Archivanwendung

- auf eine **Archivfunktion innerhalb der Anwendung** wurde bewusst verzichtet
- erstellen Sie eine **eigenständige Archivanwendung** des **Qualitäts-Managers**
- eine **eigenständige Archivanwendung** hat gegenüber einer **internen Archivfunktion** erhebliche Vorteile in Bezug auf Performance und Darstellung

Vorgehensweise: Archivanwendung erstellen

1. erstellen Sie eine **Kopie** des **Qualitäts-Managers**...
 - Titel: z.B. **Qualitäts-Manager Archiv**
 - Dateiname: z.B. **qma.nsf**
 - Was kopiert werden soll? **Nur Anwendungsgestaltung**
2. passen Sie die **Zugriffskontrollliste (ACL)** folgendermaßen an...
 - Server: **Manager** mit Löschberechtigung
 - Administratoren: **Manager** mit Löschberechtigung
 - Anwender: **Leser** ohne Löschberechtigung
3. erfassen Sie unter **Konfiguration \ Registrierung** Ihre Lizenzdaten
4. passen Sie unter **Konfiguration** die **Einstellungen** an

Vorgehensweise: Dokumente archivieren

1. Dokumente in der **produktiven Anwendung** kopieren
 - öffnen Sie eine passende Ansicht aus dem Ordner **alle Hinweise**
 - markieren Sie alle Dokumente die archiviert werden sollen
 - kopieren Sie die Dokumente (Strg+C)
2. Dokumente in der **Archiv-Anwendung** einfügen
 - öffnen Sie eine Ansicht aus dem Ordner **alle Hinweise**
 - fügen Sie die Dokumente aus dem Zwischenspeicher ein (Strg+V)
3. Dokumente in der **produktiven Anwendung** löschen
 - öffnen Sie eine passende Ansicht aus dem Ordner **alle Hinweise**
 - markieren Sie alle Dokumente die zuvor kopiert & eingefügt wurden
 - löschen Sie die Dokumente (Entf & anschließend F9)
4. Empfehlung: Komprimieren Sie die **produktive Anwendung** mit folgendem Konsolenbefehl...
 - **load compact -B comin/qm.nsf**

III. Informationen für Hauptanwender

1 Einstellungen

Im Profildokument **Einstellungen** steht neben jeder Einstellungsmöglichkeit eine Beschreibung zur Verfügung. In dieser Beschreibung erfahren Sie detailliert, wie sich die ausgewählte Einstellung in der Anwendung auswirkt.

Qualitäts-Manager: Einstellungen	
Hier können Sie die Anwendung nach Ihren Wünschen anpassen...	
Anwendung	
Workflow	Auswirkungen
Welchen Workflow möchten Sie für die Abwicklung der Hinweise verwenden? <input checked="" type="radio"/> frei wählbare Bearbeiter <input type="radio"/> zentraler Erstbearbeiter & frei wählbare Folgebearbeiter	Der Workflow frei wählbare Bearbeiter wird verwendet <u>Vorgehensweise:</u> 1. der Ersteller leitet den Hinweis an einen frei wählbaren Bearbeiter weiter 2. der Bearbeiter kann den Hinweis ebenfalls weiterleiten oder erledigen 3. ein verantwortlicher Mitarbeiter klassifiziert abschließend den erledigten Hinweis
Vorgabewerte	Auswirkungen
Hier können Sie optional einen Vorgabewert für das Feld Hinweisart wählen... P ↕ ▾	Wählen Sie optional einen Vorgabewert , welcher für möglichst viele Anwender von Vorteil ist • es wurde kein Vorgabewert ausgewählt
Start-Ansicht	Auswirkungen
Welche Ansicht soll beim Öffnen der Anwendung dargestellt werden? <input checked="" type="radio"/> offene Hinweise <input type="radio"/> alle Hinweise <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart \ und Hinweisgeber <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart \ und Hinweisgrund <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart \ und Entgegennahme <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart \ und Kundenverhalten <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisart \ und Verbleib Kunde <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Hinweisgeber <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Ersteller <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Zuordnung <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Kunde <input type="radio"/> alle Hinweise \ nach Jahr	Die hier ausgewählte Ansicht wird beim Öffnen der Anwendung für alle Anwender dargestellt • wählen Sie eine Start-Ansicht aus, welche für möglichst viele Anwender von Vorteil ist • Empfehlung: offene Hinweise

Vorgehensweise: Einstellungen bearbeiten ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Einstellungen**
2. wählen Sie anschließend die gewünschten Einstellungen aus
3. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

¹ hierzu wird die Rolle **[Konfiguration]** benötigt

2 Schlüsselwörter

Schlüsselwort-Ansicht	Verwendung
Hinweisarten \ ... nach Hinweisgeber nach Hinweisgrund nach Leser nach Bearbeiter nach Mailempfänger	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwort wird im Maskenabschnitt Basisdaten verwendet • das Schlüsselwort Hinweisart ist das Herzstück der Anwendung • hier erfassen Sie Ihre Hinweisarten (z.B. Betrug, Lob, Reklamation, Verbesserung etc.) • für jede Hinweisart können Sie einen Workflow vorgeben • Details finden Sie in Kapitel 2.1 Schlüsselwort Hinweisart
Checklisten	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwort wird im Maskenabschnitt Basisdaten verwendet • hier können Sie für jeden Hinweisgrund eine Checkliste anlegen • jeder Checkliste können Sie bis zu 20 Aktivitäten hinzufügen • Details finden Sie in Kapitel 2.2 Schlüsselwort Checkliste
Entgegennahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwort wird im Maskenabschnitt Kundendaten verwendet • hier definieren Sie die Entgegennahme-Arten von Kunden-Hinweisen
Kundenverhalten	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwort wird im Maskenabschnitt Kundendaten verwendet • hier erfassen Sie die unterschiedlichen Verhaltensweisen der Kunden
Klassifizierungen \ ... Bereich	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwörter wird im Maskenabschnitt Klassifizierung verwendet • hier definieren Sie die betroffenen Bereiche für die Klassifizierung
Klassifizierungen \ ... Ursache	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwörter wird im Maskenabschnitt Klassifizierung verwendet • hier definieren Sie die Ursachen für die Klassifizierung
Klassifizierungen \ ... Risikoklasse	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwörter wird im Maskenabschnitt Klassifizierung verwendet • hier definieren Sie die Risikoklassen für die Klassifizierung
Klassifizierungen \ ... Risikoart	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwörter wird im Maskenabschnitt Klassifizierung verwendet • hier definieren Sie die Risikoarten für die Klassifizierung
Klassifizierungen \ ... Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselwörter wird im Maskenabschnitt Klassifizierung verwendet • hier definieren Sie die Lösungen für die Klassifizierung

Vorgehensweise: Schlüsselwort erstellen ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Schlüsselwörter**
2. wählen Sie die gewünschte **Schlüsselwort-Ansicht** aus
3. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
4. erfassen Sie die gewünschten **Werte**
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Schlüsselwort löschen ¹

1. öffnen Sie das gewünschte **Schlüsselwort**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
3. das gelöschte Schlüsselwort wird nun im **Papierkorb** dargestellt

¹ hierzu wird die Rolle [**Konfiguration**] benötigt

2.1 Schlüsselwort Hinweisart

Qualitäts-Manager: Schlüsselwort Hinweisart	
Dokument wurde am 09.07.2018 16:05 von Stefan Reich erstellt	
Basisdaten	
Hinweisart	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Bezeichnung ☿ Betrug	Die hier erfasste Bezeichnung steht im Optionsfeld Hinweisart als Auswahl zur Verfügung
Bemerkungen ☿ Hinweisart wird seit 01.01.2019 genutzt, davor wurden Betrugsfälle mit der Hinweisart "Reklamation" erfasst	Dieses Bemerkungsfeld wird nur hier dargestellt und hat keine Auswirkung auf die Hinweise
Ansichtssymbol (Zahl) ☿ 163	Die hier erfasste Zahl wird in den Ansichten als Symbol dargestellt
Status <input checked="" type="checkbox"/> aktiv	Diese Hinweisart ist aktiv und steht bei neuen Hinweisen zur Verfügung
Einstellungen	
Maskenabschnitt: Basisdaten	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Hier können Sie Werte für das Feld Hinweisgeber auswählen... ☿ Kunde (Bevollmächtigter) Kunde (Kontoinhaber) Mitarbeiter Nichtkunde (Geschädigter) Polizei	Im Feld Hinweisgeber stehen die ausgewählten Werte (siehe links) zur Verfügung
Hier können Sie Werte für das Feld Hinweisgrund auswählen... ☿ Automaten-Betrug Falschgeld-Betrug Karten-Betrug Lastschriften-Betrug Phishing-Betrug Scheck-Betrug Überweisungs-Betrug	Das Feld Hinweisgrund wird dargestellt und steht mit den ausgewählten Werten (siehe links) zur Verfügung Checklisten <ul style="list-style-type: none"> • für jeden hier ausgewählten Hinweisgrund können Sie unter Konfiguration \ Schlüsselwörter eine Checkliste anlegen • die jeweilige Checkliste steht den Anwendern im Maskenabschnitt Basisdaten zur Verfügung
Maskenabschnitt: Kundendaten	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Soll der Maskenabschnitt Kundendaten abhängig vom Hinweisgeber oder immer dargestellt werden? <input checked="" type="checkbox"/> Abschnitt immer darstellen	Der Maskenabschnitt Kundendaten wird unabhängig vom Hinweisgeber immer dargestellt
Welche Felder zum Verbleib mit dem Kunden sollen dargestellt werden? <input checked="" type="checkbox"/> Textfeld <input type="checkbox"/> Optionsfeld	Das Textfeld zum Verbleib mit dem Kunden wird dargestellt
Maskenabschnitt: Inhalt	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Soll das Feld Text im Maskenabschnitt Inhalt ein Pflichtfeld sein? <input checked="" type="checkbox"/> Ja	Das Textfeld im Maskenabschnitt Inhalt ist ein Pflichtfeld
Maskenabschnitt: Klassifizierung	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Aus welchem Feld soll der Vorgabewert für das Feld Bereich bezogen werden? <input checked="" type="radio"/> Hinweisart <input type="radio"/> statischer Vorgabewert	Das Feld Bereich wird mit dem Wert aus dem Feld Hinweisart vorbelegt
Aus welchem Feld soll der Vorgabewert für das Feld Ursache bezogen werden? <input checked="" type="radio"/> Hinweisgrund <input type="radio"/> statischer Vorgabewert	Das Feld Ursache wird mit dem Wert aus dem Feld Hinweisgrund vorbelegt
Hier können Sie einen statischen Vorgabewert für das Feld Risikoklasse auswählen... ☿	Das Feld Risikoklasse wird nicht vorbelegt
Hier können Sie einen statischen Vorgabewert für das Feld compliance-relevanter Hinweis nach WpHG? auswählen... ☿	Das Feld compliance-relevanter Hinweis nach WpHG? wird nicht vorbelegt
Hier können Sie einen statischen Vorgabewert für das Feld Lösung auswählen... ☿	Das Feld Lösung wird nicht vorbelegt
Hier können Sie die Tags vorbelegen... <input type="checkbox"/> rot <input type="checkbox"/> gelb <input type="checkbox"/> grün <input type="checkbox"/> blau <input type="checkbox"/> lila	Die Tags werden nicht vorbelegt
Hier können Sie einen statischen Vorgabewert für das Feld Kommentar erfassen... ☿	Das Feld Kommentar wird nicht vorbelegt

zusätzliche Leser	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Hier können Sie zusätzliche Leser für diese Hinweisart auswählen...	Für diese Hinweisart sind keine zusätzlichen Leser vorgesehen
zusätzliche Bearbeiter	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Hier können Sie zusätzliche Bearbeiter für diese Hinweisart auswählen...	Für diese Hinweisart sind keine zusätzlichen Bearbeiter vorgesehen
Mailempfänger	Auswirkungen im Hinweis-Dokument
Hier können Sie Mailempfänger für eine automatische Info-Mail auswählen...	Bei dieser Hinweisart wird keine automatische Info-Mail gesendet

Das Schlüsselwort **Hinweisart** ist das **Herzstück** der Anwendung. Für jede **Hinweisart** können Sie einen **individuellen Workflow** mit **vielen Einstellungen** vorgeben. Somit steuern Sie mit Hilfe der **Hinweisart**, wie ein **Hinweis** von den **Anwendern** zu bearbeiten bzw. abzuwickeln ist.

Folgende Einstellungen können Sie für jede Hinweisart vorgeben:

- **Bezeichnung** (Aussagekräftige Bezeichnung der Hinweisart)
- **Bemerkungen** (Internes Bemerkungsfeld. Hat keine Auswirkung auf die Hinweise)
- **Ansichtssymbol** (Welches Symbol soll in den Ansichten dargestellt werden?)
- **Status** (Soll diese Hinweisart bei neuen Hinweisen zur Verfügung stehen?)
- **Hinweisgeber** (Welche Hinweisgeber sollen zur Verfügung stehen?)
- **Hinweisgrund** ¹
(Soll das Feld Hinweisgrund zur Verfügung stehen und wenn ja, mit welchen Werten?)
- **Maskenabschnitt Kundendaten**
(Soll dieser Maskenabschnitt immer oder vom Hinweisgeber abhängig dargestellt werden?)
- **Verbleib mit dem Kunden** (Soll ein Textfeld und/oder Optionsfeld mit Werten dargestellt werden?)
- **Inhalt** (Soll das Textfeld im Maskenabschnitt Inhalt ein Pflichtfeld sein?)
- **Klassifizierung** (Für den Maskenabschnitt Klassifizierung können Sie Vorgabewerte definieren)
 - **Bereich** (Statischer Wert oder aus dem Feld Hinweisart)
 - **Ursache** (Statischer Wert oder aus dem Feld Hinweisgrund)
 - **Risikoklasse** (Statischer Wert)
 - **Risikoart** (Statischer Wert)
 - **compliance-relevant?** (Ja oder Nein)
 - **meldepflichtig?** (Ja oder Nein)
 - **Lösung** (Statischer Wert oder aus dem Optionsfeld Verbleib mit dem Kunden)
 - **Tags** (Statischer Wert)
 - **Kommentar** (Statischer Wert)
- **zusätzliche Leser**
(Soll es zusätzliche Leser für diese Hinweisart geben und wenn ja, welche?)
- **zusätzliche Bearbeiter** ²
(Soll es zusätzliche Bearbeiter für diese Hinweisart geben und wenn ja, welche?)
- **automatische Info-Mail**
(Sollen Mailempfänger automatisch informiert werden und wenn ja, welche?)

¹ nur wenn Sie in diesem Feld **Werte** erfassen, können Sie für jeden erfassten **Hinweisgrund** anschließend eine **Checkliste** anlegen

² die hier ausgewählten Bearbeiter können die Maskenabschnitte **Basisdaten** und **Kundendaten** bis zur **Erledigung** bearbeiten

2.2 Schlüsselwort Checkliste

Qualitäts-Manager: Schlüsselwort Checkliste
 Dokument wurde am 09.07.2018 16:05 von Stefan Reich erstellt

Basisdaten

Bei welchem Hinweisgrund soll diese Checkliste dargestellt werden?	Status
☞ Karten-Betrug „ „	<input checked="" type="checkbox"/> aktiv

Checkliste

Aktivität / Frage	Beschreibung	Felder
☞ Umsatzprüfung durchführen „ „	☞ Bildschirmfotos ins Feld "Anhänge" einfügen „ „	<input type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input type="checkbox"/> Kommentar
☞ Karte gesperrt? „ „	☞ 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld „ „	<input checked="" type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ Wann erfolgte der Betrug? „ „	☞ Erfassen Sie das Datum im Textfeld „ „	<input type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ Wann wurde der Betrug erkannt? „ „	☞ Erfassen Sie das Datum im Textfeld „ „	<input type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ Wann erfolgte die Meldung an uns? „ „	☞ Erfassen Sie das Datum im Textfeld „ „	<input type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ Wie hoch ist die Schadenssumme? „ „	☞ Erfassen Sie die Schadenssumme in Euro im Textfeld „ „	<input type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ Anzeige bei der Polizei? „ „	☞ 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld „ „	<input checked="" type="checkbox"/> Antwort (Nein/Ja) <input checked="" type="checkbox"/> Kommentar
☞ „ „	☞ „ „	
☞ „ „	☞ „ „	
☞ „ „	☞ „ „	

Mit dem Schlüsselwort **Checkliste** können Sie für jeden **Hinweisgrund**, welchen Sie im Schlüsselwort **Hinweisart** angelegt haben, eine eigene **Checkliste** erstellen und konfigurieren.

Folgende Felder und Einstellungen können Sie für jede Checkliste vorgeben:

Im Maskenabschnitt **Basisdaten** können Sie folgende Felder erfassen:

- **Hinweisgrund** (Bei welchem Hinweisgrund soll die Checkliste dargestellt werden?)
- **Status** (Soll diese **Checkliste** aktuell verwendet werden?)

Im Maskenabschnitt **Checkliste** können Sie folgende Felder für bis zu 20 **Aktivitäten / Fragen** erfassen:

- **Aktivität / Frage** (Aussagekräftige Bezeichnung der Aktivität / Frage)
- **Beschreibung** (Beschreibung oder Vorgehensweise zur Aktivität / Frage)
- **Antwort (Nein/Ja)** ¹ (Optionsfeld mit den Antworten Nein und Ja)
- **Kommentar** ¹ (Textfeld für einen Kommentar oder eine Antwort)

¹ entscheiden Sie, ob **kein Feld**, das Feld **Antwort (Nein/Ja)**, das Feld **Kommentar** oder **beide Felder** dargestellt werden sollen

3 Textbausteine

In der Ansicht **Konfiguration \ Textbausteine** können Sie wiederkehrende Textpassagen anlegen.

Die **Hauptanwender** können diese **Textbausteine** anschließend in alle **Textfelder** der Maske **Hinweis** einfügen, zum Beispiel in die Felder...

- **Text** in den Maskenabschnitten **Bearbeitungskommentar 1** bis **10**
- **Kommentar** im Maskenabschnitt **Klassifizierung**

Vorgehensweise: Textbaustein erstellen ¹

1. wählen Sie unter **Konfiguration** die Ansicht **Textbausteine** aus
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. erfassen Sie einen aussagekräftigen **Titel** für den Textbaustein
4. unter **Text** können Sie den eigentlichen **Inhalt** des Textbausteins erfassen
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Textbaustein löschen ¹

4. öffnen Sie den gewünschten **Textbaustein**
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
6. der gelöschte Textbaustein wird nun im **Papierkorb** dargestellt

¹ hierzu wird die Rolle **[Konfiguration]** benötigt

4 Ansichten

Welche Ansicht als Start-Ansicht geöffnet wird, hängt von der Auswahl in den **Einstellungen** ab.

Gliederung	Ansichtsauswahl
offene Hinweise ¹	offene Hinweise
alle Hinweise ¹	alle Hinweise
nach Hinweisart	alle Hinweise
und Hinweisgeber	alle Hinweise
und Hinweisgrund	alle Hinweise
und Entgegennahme	alle Hinweise
und Kundenverhalten	alle Hinweise
und Verbleib Kunde	alle Hinweise
nach Hinweisgeber	alle Hinweise
nach Ersteller	alle Hinweise
nach Zuordnung	alle Hinweise
nach Kunde	alle Hinweise
nach Jahr	alle Hinweise
Klassifizierung	
Bereich	alle Hinweise
Ursache	alle Hinweise
Risiko ²	alle Hinweise
nach Risikoart	alle Hinweise
nach Bereich	alle Hinweise
nach Lösung	alle Hinweise
Compliance	Hinweise (compliance-relevanter Hinweis nach WpHG? = leer oder Ja)
anhängige Prozesse	Hinweise (Prozess anhängig? = Ja)
Schaden ²	Hinweise (mind. ein Betragsfeld enthält eine Zahl)
nach Risikoart	Hinweise (mind. ein Betragsfeld enthält eine Zahl)
nach Bereich	Hinweise (mind. ein Betragsfeld enthält eine Zahl)
nach Ursache	Hinweise (mind. ein Betragsfeld enthält eine Zahl)
Lösung	alle Hinweise
Tags	Hinweise (mind. ein Tag-Feld wurde markiert)
rot	Hinweise (Tag = rot)
gelb	Hinweise (Tag = gelb)
grün	Hinweise (Tag = grün)
blau	Hinweise (Tag = blau)
lila	Hinweise (Tag = lila)
QM-Meeting ³	Hinweise (QM-Meeting = Signatur im Maskenabschnitt „Workflow“)
Wiedervorlage ³	Hinweise (Wiedervorlage = Signatur im Maskenabschnitt „Workflow“)
Controlling ³	offene Hinweise
Export ³	alle Hinweise

Papierkorb ⁴	gelöschte Hinweise, Schlüsselwörter und Textbauteile
Konfiguration ⁵	
Schlüsselwörter ⁵	siehe Kapitel III. 2 Schlüsselwörter
Textbausteine ⁵	siehe Kapitel III. 3 Textbausteine
Einstellungen ⁵	siehe Kapitel III. 1 Einstellungen
Registrierung ⁵	siehe Kapitel II. 3 Registrierung

¹ diese Ansicht ist **sortiert** nach dem **letzten Bearbeiter**

² diese Ansicht ist **sortiert** nach der **Risikoklasse**

³ nur sichtbar mit der Rolle **[AllesLesen]** oder **[Klassifizierung]**

⁴ nur sichtbar mit der Rolle **[Löschen]**

⁵ nur sichtbar mit der Rolle **[Konfiguration]**

5 Maske: Hinweis

Workflow

Unter **Konfiguration \ Einstellungen** stehen folgende zwei **Workflow-Varianten** zur Verfügung...

- **frei wählbare Bearbeiter**
- **zentraler Erstbearbeiter & frei wählbare Folgebearbeiter**

Je nach **Workflow-Auswahl** in den **Einstellungen**, verläuft die Hinweisbearbeitung folgendermaßen...

Auswahl: frei wählbare Bearbeiter

1. der **Ersteller** leitet den Hinweis an einen **frei wählbaren Bearbeiter** weiter
2. der **Bearbeiter** kann den Hinweis ebenfalls **weiterleiten** oder **erledigen**
3. der **zentrale & verantwortliche Bearbeiter** klassifiziert abschließend den erledigten Hinweis

Auswahl: zentraler Erstbearbeiter & frei wählbare Folgebearbeiter

1. der **Ersteller** leitet den Hinweis automatisch an die **zentrale Erstbearbeitung** weiter
2. der **zentrale Erstbearbeiter**...
 - bewertet und klassifiziert (nach Möglichkeit) den Hinweis
 - leitet den Hinweis anschließend an einen **frei wählbaren Folgebearbeiter** weiter
3. der **Folgebearbeiter** kann den Hinweis ebenfalls **weiterleiten** oder **erledigen**
4. der **zentrale Erstbearbeiter** klassifiziert abschließend den erledigten Hinweis

Wer kann den Hinweis sehen?

- **der Hinweis-Ersteller**
- **alle Hinweis-Bearbeiter**
- **alle Info-Mail-Empfänger**
- **Anwender** mit der Rolle [**AllesLesen**]

Vorgehensweise: Hinweis erstellen und Hinweis bearbeiten

- siehe Kapitel IV. Informationen für Anwender

Vorgehensweise: Hinweis klassifizieren ¹

1. öffnen Sie den **erledigten Hinweis**
2. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Klassifizierung** mindestens folgende Pflichtfelder...
 - **Bereich**
 - **Ursache**
 - **Risikoklasse**
 - **Risikoart** (Ereigniskategorie) ²
 - **Lösung**
3. klicken Sie im Maskenabschnitt **Workflow** auf den Schalter **Klassifizierung signieren**
4. klicken Sie in der **Aktionsleiste** auf den Schalter **speichern**

Schalter: Aktionsleiste

Textbaustein einfügen ¹

- die unter **Konfiguration \ Textbausteine** angelegten **Textbausteine** können mit diesem Schalter in alle **Text-Felder** des **Hinweises** eingefügt werden

Hinweis weiterleiten

- mit diesem Schalter kann der **Hinweis-Ersteller** den Hinweis an den **1. Bearbeiter** weiterleiten
- der **1. Bearbeiter** kann den Hinweis wiederum an den **2. Bearbeiter** weiterleiten usw.
- die Bearbeiter werden per **Weiterleitungs-Mail** ³ informiert

Hinweis erledigen

- mit diesem Schalter kann jeder **Hinweis-Bearbeiter** den Hinweis erledigen

¹ hierfür wird die Rolle **[Klassifizierung]** benötigt

² dieses Feld wird nur dargestellt und muss ergänzt werden, wenn das Feld **Risikoklasse** nicht mit einer **0** beginnt

³ den Mailinhalt können Sie dem Kapitel **V. 3 Mailbenachrichtigungen** entnehmen

5.1 Maskenabschnitt: Basisdaten

Qualitäts-Manager: Betrug		
Hinweis wurde am 26.09.2019 15:40 von Stefan Reich erstellt		
Basisdaten		
1. Hinweisart	2. Hinweisgeber	3. Hinweisgrund
<input checked="" type="radio"/> Betrug	<input type="radio"/> Kunde (Bevollmächtigter) <input checked="" type="radio"/> Kunde (Kontoinhaber) <input type="radio"/> Mitarbeiter <input type="radio"/> Nichtkunde (Geschädigter) <input type="radio"/> Polizei	<input type="radio"/> Automaten-Betrug <input type="radio"/> Falschgeld-Betrug <input checked="" type="radio"/> Karten-Betrug <input type="radio"/> Lastschriften-Betrug <input type="radio"/> Phishing-Betrug <input type="radio"/> Scheck-Betrug <input type="radio"/> Überweisungs-Betrug
4. Checkliste		
Umsatzprüfung durchführen Bildschirmfotos ins Feld "Anhänge" einfügen		
Karte gesperrt? 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld	<input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Karte wurde sofort nach Bekanntwerden gesperrt. »	
Wann erfolgte der Betrug? Erfassen Sie das Datum im Textfeld	<input checked="" type="text" value="22.09.2019"/> »	
Wann wurde der Betrug erkannt? Erfassen Sie das Datum im Textfeld	<input checked="" type="text" value="25.09.2019"/> »	
Wann erfolgte die Meldung an uns? Erfassen Sie das Datum im Textfeld	<input checked="" type="text" value="26.09.2019"/> »	
Wie hoch ist die Schadensumme? Erfassen Sie die Schadensumme in Euro im Textfeld	<input checked="" type="text" value="1.549,98 EUR"/> »	
Anzeige bei der Polizei? 1. Beantworten Sie die Frage 2. Erfassen Sie ggf. Details im Textfeld	<input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Eine Anzeige bei der Polizei erfolgte durch den Kunden am 26.09.2019. »	

Wer kann diesen Maskenabschnitt bearbeiten?

bevor der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **alle Anwender** (die den Hinweis sehen können)

nachdem der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **Hinweis-Ersteller** (Anwender, welcher den Inhalt signiert hat)
- **zusätzliche Bearbeiter** (falls im Schlüsselwort **Hinweisart** welche ergänzt wurden)
- **Anwender** mit der Rolle [**Klassifizierung**]

nachdem der Hinweis **erledigt** wurde:

- **Anwender** mit der Rolle [**Klassifizierung**]

nachdem der Hinweis **klassifiziert** oder **gelöscht** wurde:

- **keiner**

Felder

1. Hinweisart

- das **Feld** wird **immer dargestellt** und ist ein **Pflichtfeld**
- die **Hinweisart** ist ausschlaggebend für den **Workflow** und die **Darstellung** des Hinweises

2. Hinweisgeber

- das **Feld** wird **immer dargestellt** und ist ein **Pflichtfeld**
- die **Werte** stammen aus dem Schlüsselwort der **Hinweisart**

3. Hinweisgrund

- das **Feld** wird nur **dargestellt** und ist dann ein **Pflichtfeld**, wenn im Schlüsselwort der **Hinweisart** auch **Hinweisgründe** erfasst wurden

4. Checkliste

- die **Checkliste** wird nur **dargestellt**, wenn im Schlüsselwort der **Hinweisart** auch **Hinweisgründe** erfasst wurden und zusätzlich eine **Checkliste** für den jeweiligen **Hinweisgrund** angelegt wurde

5.2 Maskenabschnitt: Kundendaten

Dieser Maskenabschnitt wird je nach **Einstellung** im Schlüsselwort der **Hinweisart**, immer dargestellt oder nur wenn der ausgewählte **Hinweisgeber** das Wort „*kunde*“ enthält.

Kundendaten		
Kunde		
Name ☐ Schlumpfine Sabine ☐ ändern entfernen	Adresse ☐ Schlumpfweg 11, 11111 Schlumpfhausen ☐	
Geburtsdatum ☐ 01.01.2000 ☐	Telefon-Nr. ☐ 0123 45678 ☐	Mailadresse ☐ bine@schlumpfine.de ☐
Zuordnung		
Personen-Nr. ☐ 12345 ☐	Geschäftsstelle ☐ Hauptstelle (00) ☐	Berater ☐ Beratermann Hannes (20000) ☐
Entgegennahme	Kundenverhalten	Verbleib mit dem Kunden
<input type="radio"/> per Fax <input type="radio"/> per Mail <input type="radio"/> per Post <input type="radio"/> per Social-Media <input checked="" type="radio"/> per Telefon <input type="radio"/> persönlich am 26.09.2019 ☐	<input type="radio"/> 1 = freundlich/höflich <input checked="" type="radio"/> 2 = sachlich/korrekt <input type="radio"/> 3 = bestimmt/fordernd <input type="radio"/> 4 = verärgert/drohend	☐ Kunde bekommt innerhalb von 3 Tagen eine Antwort ☐

Wer kann diesen Maskenabschnitt bearbeiten?

bevor der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **alle Anwender** (die den Hinweis sehen können)

nachdem der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **Hinweis-Ersteller** (Anwender, welcher den Inhalt signiert hat)
- **zusätzliche Bearbeiter** (falls im Schlüsselwort **Hinweisart** welche ergänzt wurden)
- **Anwender** mit der Rolle **[Klassifizierung]**

nachdem der Hinweis **erledigt** wurde:

- **Anwender** mit der Rolle **[Klassifizierung]**

nachdem der Hinweis **klassifiziert** oder **gelöscht** wurde:

- **keiner**

Felder

Name

- das Feld ist ein **Pflichtfeld**, wenn der Maskenabschnitt **Kundendaten** dargestellt wird

Entgegennahme

- das Optionsfeld ist ein **Pflichtfeld**, wenn der Maskenabschnitt **Kundendaten** dargestellt wird
- die **Werte** definieren Sie unter **Konfiguration \ Schlüsselwörter \ Entgegennahme**

Entgegennahme am (Datumsfeld)

- das Datumsfeld ist ein **Pflichtfeld**, wenn der Maskenabschnitt **Kundendaten** dargestellt wird
- das Feld wird mit dem **Erstellungsdatum vorbelegt**, kann jedoch jederzeit angepasst werden

Kundenverhalten

- das Optionsfeld ist ein **Pflichtfeld**, wenn der Maskenabschnitt **Kundendaten** dargestellt wird
- die **Werte** definieren Sie unter **Konfiguration \ Schlüsselwörter \ Kundenverhalten**

Verbleib mit dem Kunden

- je nach **Einstellung** im **Schlüsselwort Hinweisart**, werden die Felder dargestellt oder nicht
- folgende **Einstellungsmöglichkeiten** gibt es...
 - **kein Feld**
 - ein **Textfeld**
 - ein **Optionsfeld**
 - **beide Felder** (Text- und Optionsfeld)
- die **Werte** für das **Optionsfeld** werden ebenfalls im Schlüsselwort der **Hinweisart** definiert

5.3 Maskenabschnitt: Inhalt

Inhalt	
Hinweis wurde von Stefan Reich erstellt	Hinweis wurde am 26.09.2019 an Wolfgang Scheerer weitergeleitet
Text Umsatzprüfung siehe Anhänge „	
Anhänge (optional) Umsatzprüfung.pdf	

Wer kann diesen Maskenabschnitt bearbeiten?

bevor der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **alle Anwender** (die den Hinweis sehen können)

nachdem der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **Hinweis-Ersteller** (Anwender, welcher den Inhalt signiert hat)
- **Anwender** mit der Rolle **[Klassifizierung]**

nachdem der Hinweis **erledigt** wurde:

- **Anwender** mit der Rolle **[Klassifizierung]**

nachdem der Hinweis **klassifiziert** oder **gelöscht** wurde:

- **keiner**

Felder

Text

- in dieses Feld wird der eigentliche **Inhalt** des Hinweises erfasst
- je nach **Einstellung** im Schlüsselwort der **Hinweisart**, ist es ein **Pflichtfeld** oder nicht

Anhänge (optional)

- hier können Sie optional **Dateien anhängen**

blaue Tabellen-Kopfzeile: Signaturen

nach der Weiterleitung werden folgende **Signaturen** dargestellt:

- linksbündig: **Hinweis-Ersteller**
- rechtsbündig: **Weiterleitungs-Datum mit nächstem Bearbeiter**

5.4 Maskenabschnitte: Bearbeitungskommentar 1 bis 10

Bearbeitungskommentar 1	
Bearbeitungskommentar wurde von Stefan Reich erfasst	Hinweis wurde am 26.09.2019 an Stefan Reich weitergeleitet
Text "Hier kann der 1. Bearbeiter seinen Kommentar erfassen."	
Anhänge (optional) "Anzeige Polizei.pdf"	

Wer kann diese Maskenabschnitte (1-10) bearbeiten?

bevor der Bearbeitungskommentar **erfasst** und der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **alle Anwender** (die den Hinweis sehen können)

nachdem der Bearbeitungskommentar **erfasst** und der Hinweis **weitergeleitet** wurde:

- **Hinweis-Bearbeiter** (Anwender, welcher den Bearbeitungskommentar signiert hat)
- **Anwender** mit der Rolle [**Klassifizierung**]

nachdem der Hinweis **erledigt** wurde:

- **Anwender** mit der Rolle [**Klassifizierung**]

nachdem der Hinweis **klassifiziert** oder **gelöscht** wurde:

- **keiner**

Felder

Text

- in dieses Feld wird der **Bearbeitungskommentar** erfasst
- der Hinweis kann erst **weitergeleitet** bzw. **erledigt** werden, wenn dieses Feld ergänzt wurde

Anhänge (optional)

- hier können Sie optional **Dateien anhängen**

blaue Tabellen-Kopfzeile: Signaturen

nach der Weiterleitung bzw. Erledigung werden folgende **Signaturen** dargestellt:

- linksbündig: **Bearbeiter**
- rechtsbündig: **Weiterleitungs-Datum mit nächstem Bearbeiter** oder **Erledigungs-Datum**

5.5 Maskenabschnitt: Klassifizierung

Klassifizierung		
Bereich		
☺ Betrug ▾		
Ursache		
☺ Karten-Betrug ▾		
Risiko/Schaden		
Risikoklasse ☺ 2 = häufige - relativ kleine "Serienschäden" (regelmäßige Schäden ab 0,01 EUR) ▾		
Risikoart (Ereigniskategorie) ☺ Externer Betrug/Diebstahl & Betrug ▾		
compliance-relevanter Hinweis nach WpHG? <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja		
Prozess anhängig? <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja	Drohender Schaden ☺ 1.549,98 € ▾	Rückstellung ☺ ▾
Erstattung am... ☺ 26.09.2019 ▾	Brutto-Schaden (Erstattungsbetrag) ☺ 1.549,98 € ▾	Netto-Schaden (eigene Belastung) ☺ 0,00 € ▾
Lösung		
☺ Verlustereignis\Karten ▾		
Tags		
<input checked="" type="checkbox"/> rot <input type="checkbox"/> gelb <input type="checkbox"/> grün <input type="checkbox"/> blau <input type="checkbox"/> lila		
Kommentar		
☺ Hier kann der Hauptanwender einen abschließenden Kommentar erfassen. ▾		

Wer kann diesen Maskenabschnitt **bearbeiten**?

bevor der Hinweis **klassifiziert** wurde:

- **Anwender** mit der Rolle [**Klassifizierung**]

nachdem der Hinweis **klassifiziert** oder **gelöscht** wurde:

- **keiner**

Felder

Bereich, Ursache, Risikoklasse, Risikoart¹ und Lösung

- die **Klassifizierung** kann erst **signiert** werden, wenn diese Felder ergänzt wurden
- die Feldauswahlen definieren Sie unter **Konfiguration \ Schlüsselwörter \ Klassifizierungen \ ...**

weitere **Felder** im Bereich **Risiko/Schaden**

- im Bereich **Risiko/Schaden** wird zunächst nur das Feld **Risikoklasse** dargestellt
- weitere Felder werden dargestellt, sobald im Feld **Risikoklasse** ein Wert ausgewählt wurde, welcher nicht mit einer **0** beginnt, z.B. **1 = Risiken mit geringer Bedeutung**
- mit der Auswahl z.B. **0 = kein operationelles Risiko** bleiben diese Felder verborgen

Tags

- hier können Sie den Hinweis mit einer oder mehreren **Tag-Farbe(n)** kennzeichnen
- für alle **Tags** gibt es Ansichten: **Klassifizierung \ Tags \ rot, gelb, grün, blau und lila**
- die Tags unterstützen Sie bei der Kennzeichnung, Vormerkung und Auswertung der Hinweise

¹ dieses Feld wird nur dargestellt und muss ergänzt werden, wenn das Feld **Risikoklasse** nicht mit einer **0** beginnt

5.6 Maskenabschnitt: Workflow

Workflow			
Signaturen			Aktivitäten
Erstellung	26.09.2019 15:40	Stefan Reich	
QM-Meeting	26.09.2019 15:44	Hinweis wird in der Ansicht "QM-Meeting" dargestellt	Hinweis aus der Ansicht "QM-Meeting" entfernen
Wiedervorlage	26.09.2019 15:44	Hinweis wird in der Ansicht "Wiedervorlage" dargestellt	Hinweis aus der Ansicht "Wiedervorlage" entfernen
Erinnerungs-Mail(s)			Erinnerungs-Mail an den aktuellen Bearbeiter senden
Info-Mail(s)	26.09.2019 15:44	4KSC Stefan Reich Wolfgang Scheerer	Info-Mail an freiwählbare Empfänger senden

Wer kann diesen Maskenabschnitt bearbeiten?

- Anwender mit der Rolle [Klassifizierung]

Schalter: Aktivitäten ¹

Signatur "Erledigung" entfernen

- mit diesem Schalter **entfernen** Sie die Signatur **Erledigung**
- der Hinweis kann somit wieder bearbeitet, weitergeleitet und erledigt werden
- der Schalter wird nur bei erledigten und noch nicht klassifizierten Hinweisen dargestellt

Klassifizierung signieren

- mit diesem Schalter wird die **Klassifizierung signiert** (der Hinweis ist somit unveränderbar)
- der Schalter wird erst dargestellt, nachdem der Hinweis erledigt wurde

Signatur "Klassifizierung" entfernen

- mit diesem Schalter **entfernen** Sie die Signatur **Klassifizierung**
- der Hinweis kann somit wieder bearbeitet werden
- der Schalter wird nur bei klassifizierten Hinweisen dargestellt

Hinweis in der Ansicht "QM-Meeting" darstellen

- mit diesem Schalter wird der Hinweis in der Ansicht **QM-Meeting** dargestellt

Hinweis aus der Ansicht "QM-Meeting" entfernen

- mit diesem Schalter wird der Hinweis aus der Ansicht **QM-Meeting** wieder entfernt

Hinweis in der Ansicht "Wiedervorlage" darstellen

- mit diesem Schalter wird der Hinweis in der Ansicht **Wiedervorlage** dargestellt

Hinweis aus der Ansicht "Wiedervorlage" entfernen

- mit diesem Schalter wird der Hinweis aus der Ansicht **Wiedervorlage** wieder entfernt

Erinnerungs-Mail an den aktuellen Bearbeiter senden ²

- mit diesem Schalter kann man dem **aktuellen Bearbeiter** eine **Erinnerungs-Mail** senden
- diesen Schalter können Sie auch mehrmals verwenden
- der Schalter wird nur solange dargestellt, bis der Hinweis erledigt wurde

Feedback-Mail an den Hinweisersteller senden ²

- mit diesem Schalter kann man dem **Ersteller** einmalig ein **Feedback-Mail** senden
- der Schalter wird erst dargestellt, nachdem der Hinweis klassifiziert wurde

Info-Mail an frei wählbare Empfänger senden ²

- mit dieser **Info-Mail** können Sie **beliebige Empfänger** über den Hinweis **informieren**
- diesen Schalter können Sie auch mehrmals verwenden
- die **Mailempfänger** werden automatisch zu **Lesern** dieses Hinweises

¹ für alle Aktivitäten-Schalter im Maskenabschnitt **Workflow** wird die Rolle **[Klassifizierung]** benötigt

² den Mailinhalt können Sie dem Kapitel **V. 3 Mailbenachrichtigungen** entnehmen

IV. Informationen für Anwender

Vorgehensweise: Hinweis erstellen

1. klicken Sie auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
2. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Basisdaten** folgende Felder...
 - **1. Hinweisart**
 - **2. Hinweisgeber**
 - **3. Hinweisgrund** (nur wenn das Feld dargestellt wird)
 - **4. Checkliste** (nur wenn die Checkliste dargestellt wird)
3. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Kundendaten** ¹ mindestens folgende Pflichtfelder...
 - **Name**
 - **Entgegennahme** (Optionsfeld)
 - **Entgegennahme am** (Datumsfeld)
 - **Kundenverhalten**
 - **Verbleib mit dem Kunden** (Optionsfeld)
4. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Inhalt** das Feld **Text**
5. klicken Sie in der **Aktionsleiste** auf den Schalter **Hinweis weiterleiten**
6. wählen Sie aus der sich öffnenden Dialogbox (Adressbuch) den **1. Bearbeiter** aus
7. der **1. Bearbeiter** wird automatisch per **Weiterleitungs-Mail** informiert

¹ Punkt **3** ist nur relevant, wenn der Maskenabschnitt **Kundendaten** auch dargestellt wird

Vorgehensweise: Hinweis bearbeiten

1. klicken Sie im **Weiterleitungs-Mail** auf das **Link-Symbol**
2. der **Hinweis** öffnet sich
3. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Bearbeitungskommentar** das Feld **Text**
4. klicken Sie in der **Aktionsleiste** auf den Schalter **Hinweis weiterleiten** oder **Hinweis erledigen...**

Schalter: **Hinweis weiterleiten**

- wählen Sie aus der sich öffnenden Dialogbox (Adressbuch) den nächsten **Bearbeiter** aus
- der nächste **Bearbeiter** wird automatisch per **Weiterleitungs-Mail** informiert

Schalter: **Hinweis erledigen**

- der **Hinweis** wird **erledigt** und automatisch **geschlossen**

Legende: Ansichtssymbole

Was die **Farben** und **Ansichtssymbole** aussagen, entnehmen Sie der Dialogbox **Legende**. Den **Link** zu dieser Dialogbox finden Sie (links unten) in der **Infoleiste** der Anwendung.



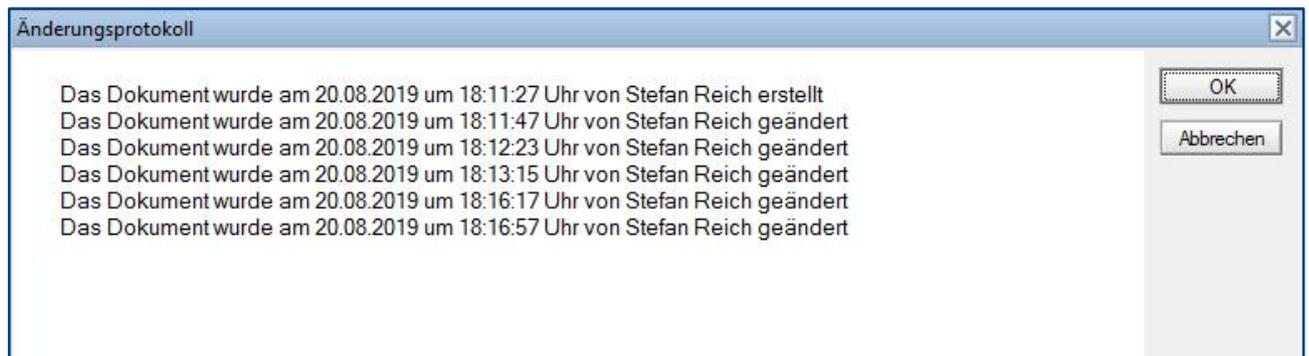
V. Allgemeine Informationen

1 Änderungsprotokoll

Im Änderungsprotokoll werden alle gespeicherten Änderungen des Dokuments dargestellt.

Wo finde ich das Änderungsprotokoll?

1. öffnen Sie das gewünschte Dokument
2. klicken Sie rechts oben auf den Masken-Schalter **Änderungsprotokoll**
3. in der sich öffnenden **Dialogbox** werden **alle Änderungen** detailliert dargestellt...



2 Infoleiste

Wo finde ich die Infoleiste?

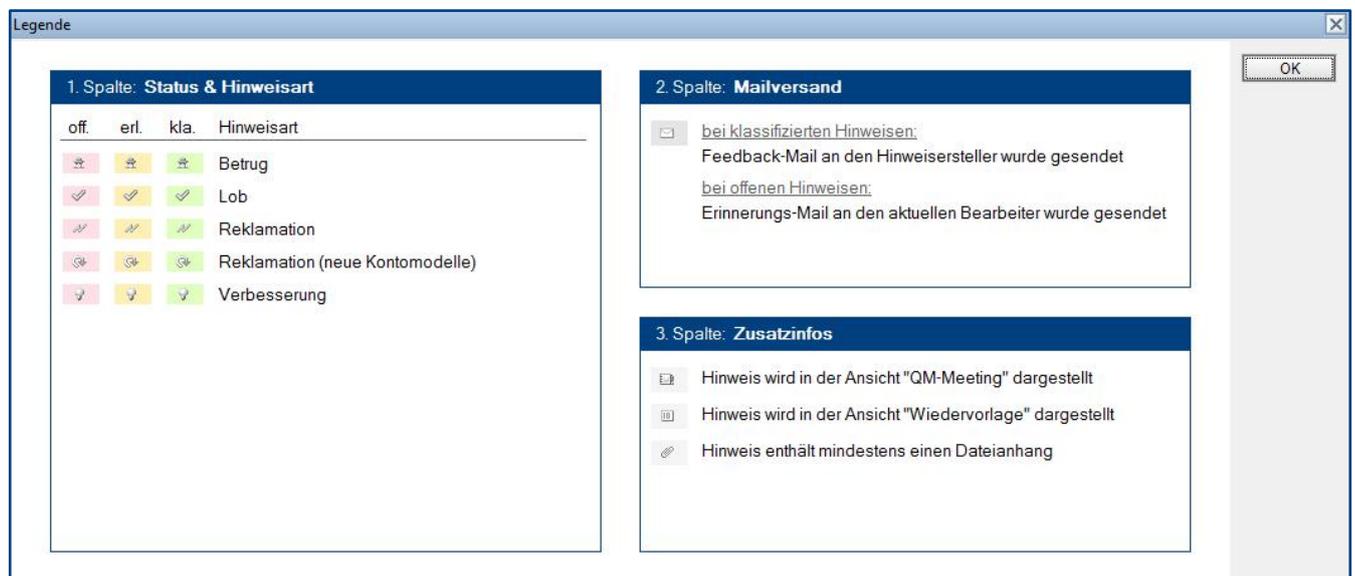
Die **Infoleiste** finden Sie in der Anwendung links unten...



Folgende **Funktionen** finden Sie in der **Infoleiste**...

Schalter	Funktion
Hilfe	...öffnet diese Dokumentation auf www.comin-systems.de
Legende	...öffnet die Dialogbox Legende
Version	...öffnet die Seite Version (enthält alle Versionsstände dieser Anwendung)

Legende



1. Spalte: Status & Hinweisart

off.	erl.	kla.	Hinweisart
			Betrug
			Lob
			Reklamation
			Reklamation (neue Kontomodelle)
			Verbesserung

2. Spalte: Mailversand

- bei klassifizierten Hinweisen: Feedback-Mail an den Hinweisersteller wurde gesendet
- bei offenen Hinweisen: Erinnerungs-Mail an den aktuellen Bearbeiter wurde gesendet

3. Spalte: Zusatzinfos

- Hinweis wird in der Ansicht "QM-Meeting" dargestellt
- Hinweis wird in der Ansicht "Wiedervorlage" dargestellt
- Hinweis enthält mindestens einen Dateianhang

3 Mailbenachrichtigungen

Weiterleitungs-Mail

	Qualitäts-Manager: An Sie wurde ein Hinweis weitergeleitet Stefan Reich An: Wolfgang Scheerer
<p>Sie müssen einen Bearbeitungskommentar erfassen und den Hinweis weiterleiten oder erledigen.</p> <p>Um den Hinweis zu öffnen, klicken Sie unten auf das Link-Symbol.</p> 	

Erinnerungs-Mail

	Qualitäts-Manager: Ein an Sie weitergeleiteter Hinweis wurde noch nicht bearbeitet Stefan Reich An: Wolfgang Scheerer
<p>Diese Mail soll Sie an die Bearbeitung erinnern - Sie müssen den Hinweis weiterleiten oder erledigen.</p> <p>Um den Hinweis zu öffnen, klicken Sie unten auf das Link-Symbol.</p> 	

Feedback-Mail

	Qualitäts-Manager: Ein von Ihnen erstellter Hinweis wurde erledigt Stefan Reich An: Wolfgang Scheerer
<p>Diese Mail soll Sie nur informieren - Sie müssen den Hinweis nicht bearbeiten</p> <p>Um den Hinweis zu öffnen, klicken Sie unten auf das Link-Symbol.</p> 	

Info-Mail

	Qualitäts-Manager: Sie werden hiermit über einen Hinweis informiert Stefan Reich An: Wolfgang Scheerer
<p>Diese Mail soll Sie nur informieren - Sie müssen den Hinweis nicht bearbeiten.</p> <p>Um den Hinweis zu öffnen, klicken Sie unten auf das Link-Symbol.</p> 	