

## INSIDE – Ein Beispielworkflow

### Erfassung der Supportfälle



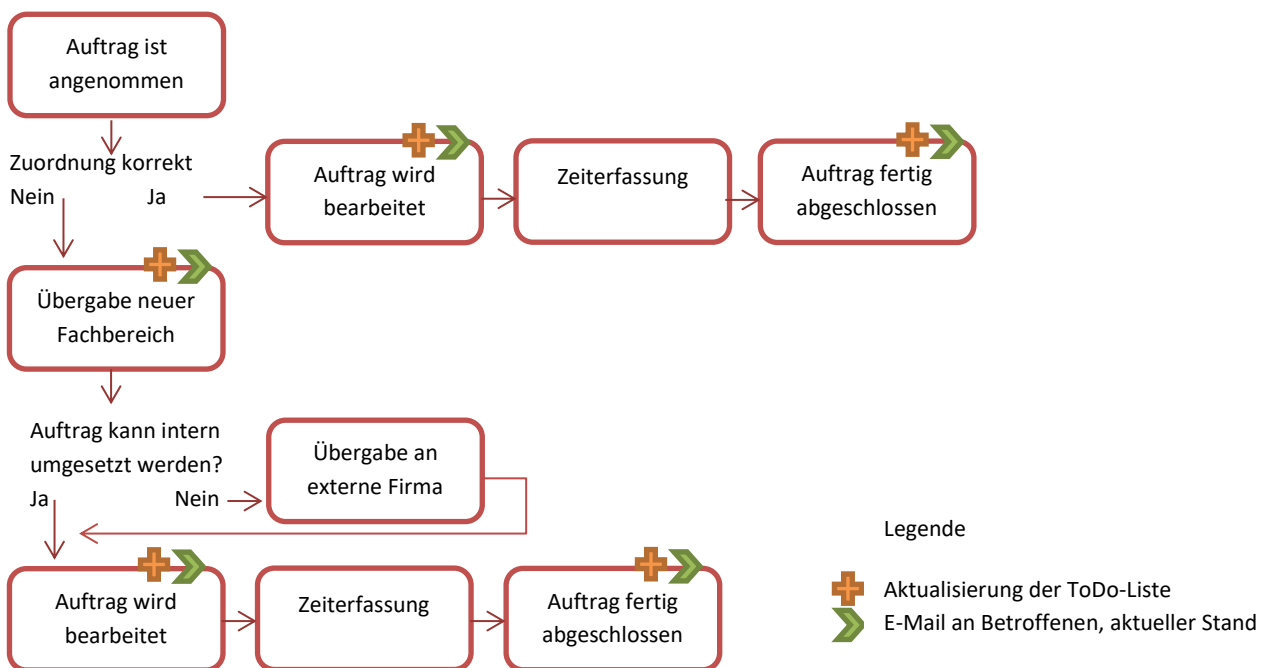
### Zuordnung der Supportfälle

Möglich ist die Zuordnung der Supportfälle über einen Dispatcher oder die Mitarbeiter suchen sich eigenständig ihre Aufträge aus der Gesamtübersicht heraus. Bei einem Onlineformular kann die Zuordnung automatisch erfolgen.

Sobald ein Supportfall zugeordnet ist, wird der vom Supportfall betroffene per E-Mail direkt informiert.

### Beispiele zur Bearbeitung der Supportfälle

INSIDE ist eine Low-Code-Plattform. Alle Workflows können ohne Programmierung individuell gestaltet werden.



### Listen und Auswertungen

INSIDE hat ToDo-Listen je Mitarbeiter, Übersichtslisten und Listen für Dispatcher. Die Listen enthalten eine Terminübersicht, Zuständigkeiten und zeigen überfällige Supportaufträge an.

Zeitliche Auswertungen sind möglich. Hierbei ist die DSGVO und der Betriebsrat zu beachten.

### Hinweise zur DSGVO Art. 17 – Recht auf Löschung

Daten von Supportmitarbeitern und betroffenen Personen können generell gelöscht werden, der Supportvorgang bleibt bestehen und steht somit Auswertungen zur Verfügung.