

# helpLine Training

## Workflowdesign

helpLine Workflows steuern Serviceprozesse einfach und transparent. Über den helpLine Designer definieren Sie Standardabläufe in einer graphischen Oberfläche. Für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Aufgaben im Serviceteam sorgt helpLine - ganz automatisch.

Das Training vermittelt die theoretischen und praktischen Kenntnisse, die zur Erstellung und zur Planung eigener Workflows in helpLine notwendig sind.

### Unsere Zielsetzung

Am Ende des Kurses sind Sie in der Lage, für Ihr helpLine System eigene Workflows zu erstellen. Theorie und Praxis werden anhand eines durchgängigen Workflow-Beispiels miteinander verknüpft, sodass Sie auf einfache Weise sowohl die Nutzung der Workflow-Komponenten als auch den konzeptuellen Background kennen lernen. Außerdem werden die Aktivitäten bis hin zur Parameter-Ebene erläutert, sodass Sie die gewünschten Prozesse durch deren Einsatz optimal abbilden können.

### Voraussetzungen

Erfolgreiche Teilnahme mindestens am Kurs

"helpLine Systemerweiterung und Dialogdesign". Die vorhergehende Teilnahme am Kurs "helpLine Administration und Systemkenntnisse" ist empfohlen, da sowohl gute Kenntnisse bezüglich des Aufbaus und der Objekte Ihres helpLine Systems als auch der sichere Umgang mit dem Dialog-Designer vorausgesetzt werden.

Grundkenntnisse der Prozess-Modellierung erleichtern das Verständnis der gezeigten Beispiele. Grundkenntnisse in der Programmierung von C# sind empfehlenswert, wenn Sie eigene Code-Bibliotheken erstellen möchten.

### Teilnehmerzahl

- 3-6 Personen

### Trainingsdauer

- 4 Tage

### Trainingsort

- Berlin

Die aktuellen Termine für den Kurs helpLine Administrations- und Systemkenntnisse finden Sie unter [www.helpLine.de](http://www.helpLine.de).

## Die Trainingsinhalte

- Überblick über die helpLine Workflow-Komponenten
- Verwaltung der Workflow-Definitionen im helpLine Designer
- Erstellung und Konfiguration von Workflows im helpLine Designer
- Einführung und vertiefende Beschreibung der mitgelieferten Aktivitäten
- Activity Designer – Grundkonfiguration und Einblick in die Erstellung eigener Aktivitäten und Code-Bibliotheken sowie Text-Vorlagen für Emails

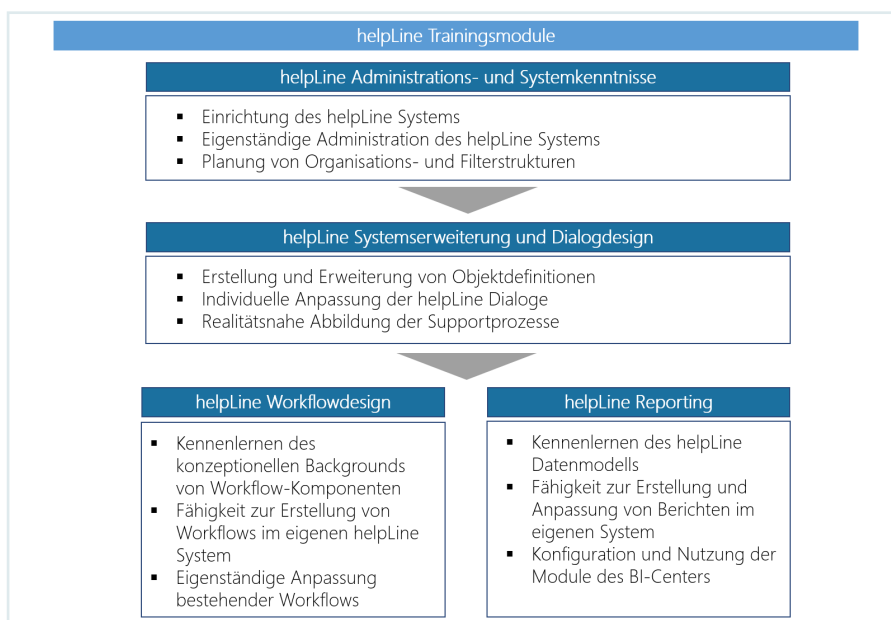


Abb. 1: Aufbau der helpLine Trainingsmodule