

WhitePaper FrontDesk



Datum: 22. Mai 2024

Dokument: D#65072.DE

Version: 2024.02.00.24143

Copyright © by CodX Software AG, 6330 Cham (Schweiz)
Die Vervielfältigung oder Übersetzung, auch auszugsweise, ist ohne Genehmigung der CodX Software AG nicht gestattet. Alle Rechte nach dem Urheberrechtsgesetz bleiben der CodX Software AG vorbehalten.

Die Informationen und Abbildungen entsprechen der oben bezeichneten Version. Die CodX Software AG behält sich das Recht vor, Änderungen an den Angaben und Abbildungen in diesem Handbuch vorzunehmen.

CodX Software AG
Sinserstrasse 47
6330 Cham
Switzerland

+41 41 798 11 22
info@codx.ch
www.codx.ch

WhitePaper FrontDesk

1. WhitePaper FrontDesk	3
1.1. Aushändigen von Sendungen.....	3
1.1.1. Prozess.....	3
1.1.2. Niederlegung am Postschalter.....	3
1.1.3. Aushändigung gilt als erfolgreiche Zustellung.....	4
1.1.4. Lieferschein.....	4
1.2. Annahme von Sendungen.....	4
1.2.1. Prozess Annahme von neuen Sendungen.....	4
1.2.2. Prozess Annahme von Sendungen mit Versandformular.....	5
1.3. Personen identifizieren.....	5
1.3.1. Dienstausweis registrieren.....	5
1.3.2. Neuer PIN anfordern.....	6
1.4. Lizenzierung.....	6
2. Kontakt	6



1. WhitePaper FrontDesk

Das Modul *FrontDesk* von *CodX PostOffice* bietet dem Benutzer einen direkten Zugriff auf alle notwendigen Funktionen, welche an einem klassischen 'Postschalter' oder Kundendienst notwendig sind. Die meisten Funktionen von *FrontDesk* sind in anderen Modulen von *CodX PostOffice* in irgendeiner Form bereits vorhanden. In *FrontDesk* werden diese jedoch optimiert dargestellt und bereitgestellt oder bilden eine Vorstufe des eigentlichen Prozesses. Dies optimiert die Arbeitsweise am Postschalter.

1.1. Aushändigen von Sendungen

Für das Aushändigen von Sendungen kommt der Empfänger zum Postschalter und will seine hinterlegte Sendung abholen. Die Aushändigung wird entsprechend dokumentiert.

1.1.1. Prozess

Der Prozess für die Aushändigung sieht wie folgt aus:

- Der Empfänger erhält per eMail eine Avis, dass seine Sendung zur Abholung bereitsteht (Modul *you have mail*)
- Der Empfänger kommt zum Postschalter, um seine Sendung abzuholen.
- Der Bediener wechselt im Modul *FrontDesk* in den Tab *Aushändigung*.
- Der Empfänger identifiziert sich. Dies kann durch Angabe von Namen, Vornamen usw. erfolgen oder durch das Einlesen seines Dienstausweises mit dem angeschlossenen RFID-Leser.
- *FrontDesk* listet alle Sendungen für den betreffenden Empfänger auf. Dies sind Sendungen, welche direkt an den Empfänger adressiert sind, oder bei welchen der Empfänger die Stellvertretung hat (mit Option *Zustellung an Stellvertreter*). Es werden alle Sendungen aufgelistet, welche noch nicht erfolgreich zugestellt wurden.

Optional können auch Sendungen bestimmter Postfachanlagen für die Direktzustellung angezeigt werden (siehe WhitePaper Fachanlagen). E#32400

Dazu muss der UPOC der Logistikeinheit von der bestimmten Postfachanlage unter Einstellungen / Produktion / Arbeitsstation / <Computer von *FrontDesk* > / Einstellungen / 011: *Der Arbeitsstation zugewiesene Arbeitsplätze (UPOC)* aufgeführt werden.

Bei der Direktzustellung können nicht nur die eigenen Sendungen abgeholt werden, sondern auch die Sendungen, die auf den Kunden/Kostenstelle des Empfängers erfasst wurden. Dazu muss aber in den Postfachanlage Recht Definitionen, dem Empfänger (Person) auch Zugriff auf den Kunden/Kostenstelle gewährt werden.

- Der Benutzer wählt die auszuhändigenden Sendungen aus. Standardmässig sind alle Sendungen markiert. Der Benutzer kann jedoch optional einzelne Sendungen deaktivieren oder durch Einscannen des Barcodes einzelne Sendungen aktivieren.
- Der Benutzer holt die entsprechenden Sendungen aus dem Regal und übergibt diese an den Empfänger.
- Der Empfänger bestätigt den Empfang der Sendungen durch eine Unterschrift am Unterschriftspad (optional) oder durch nochmaliges Einlesen des Dienstausweises.
- Optional kann ein Lieferschein mit einer Liste aller ausgehändigten Sendungen ausgedruckt werden.

1.1.2. Niederlegung am Postschalter

Die Niederlegung am Postschalter kann auf verschiedene Arten erfolgen. Der Empfänger kann die Zustellung für spezifische Sendungen (z.B. Pakete) direkt an die Poststelle routen lassen. Damit erhält die Sendung automatisch die Logistikeinheit des Postschalters.



Die Sendungen können auch am Postschalter niedergelegt werden. Dies erfolgt normalerweise mit der Funktion 'Niederlegung' mit mobilen Computern (MDE). Dies kommt zum Beispiel dann zum Einsatz, wenn bei Postfachanlagen das Fach zu klein oder keine freien Fächer mehr vorhanden sind.

Siehe dazu auch *D#56643.DE CodX PostOffice WhitePaper Erfassung und Routing*.

1.1.3. Aushändigung gilt als erfolgreiche Zustellung

Wird die Sendung am Postschalter mit dem Modul *FrontDesk* ausgehändigt, so wird das Event 'Zustellversuch' mit erfolgreicher Zustellung sowie das Event 'Ausgabe an Frontdesk' mit dem Personen-UPOC des Abholers zur Sendung gespeichert. Dies gilt als erfolgreiche Zustellung.

1.1.4. Lieferschein

Optional kann ein Lieferschein ausgedruckt werden. Dieser enthält die Sendungsdaten aller Sendungen, welche am selben Tag abgeholt wurden. Wenn also eine Abholung am Vormittag und Nachmittag erfolgt, so erhält der Lieferschein vom Nachmittag auch die am Vormittag abgeholt Sendungen. Dabei wird bei allen Sendungen Datum und Zeit der Abholung ausgegeben.

1.2. Annahme von Sendungen

Für die Annahme von Sendungen kommt der Absender zum Postschalter und will seine Sendung aufgeben. Die Sendung wird für den Versand fertiggestellt und entsprechend dokumentiert.

Grundsätzlich wird unterschieden, ob es sich um eine neue oder um eine bereits erfasste Sendung (z.B. mit Versandformular) handelt.

1.2.1. Prozess Annahme von neuen Sendungen

Der Prozess für die Annahme von neuen Sendungen sieht wie folgt aus:

- Der Absender kommt mit seiner Sendung zum Postschalter
- Der Bediener wechselt im Modul *FrontDesk* in den Tab *Annahme*.
- Der Bediener wählt das Tab *Neue Sendung...*
- Der Absender identifiziert sich. Dies kann durch Angabe von Namen, Vornamen usw. erfolgen oder durch das Einlesen seines Dienstaussweises mit dem angeschlossenen RFID-Leser.
- Die Sendung wird im Modul *FrontDesk* erfasst. Es wird ein Sendungslabel ausgedruckt und auf die Sendung aufgebracht.
- Wenn eingerichtet, erhält der Absender eine Meldung mit *you have mail*.
- Optional kann der Bediener eine Annahmestätigung ausstellen lassen. Die Annahmestätigung enthält unter anderem folgende Angaben: Sendungs-UPOC, Absender, Leistung, Erfassungsdatum

1.2.1.1. Ad-hoc-Personen

Mit *FrontDesk* können auch Sendungen von Personen entgegengenommen werden, welche sich am System nicht identifizieren können, weil diese nicht erfasst sind.

In diesem Fall wird die Absender-Adresse ad-hoc eingegeben oder aus den bereits erfassten Adressen ausgewählt. Für diese Funktion ist die Lizenz *LIC_F_UNIVERSAL_ADRESSEN* notwendig. Diese muss unter Umständen separat lizenziert werden.

Optional kann eine Quittung für den Absender ausgedruckt werden.

1.2.1.2. Sendungserfassung

Im Modul *FrontDesk* findet keine komplette Erfassung der Sendungsdaten statt. Dies dauert in der Regel zu lange und unter Umständen fehlen auch die entsprechenden Erfassungsgeräte (z.B. Waage, OCR-Station usw.). Es werden nur jene Sendungsdaten erfasst, welche für die spätere Komplettierung notwendig sind. Folgende Sendungsdaten werden bei der Annahme erfasst:

- Absender (gem. Identifikation)
- Leistung (anhand Liste freigegebener Leistungen für *FrontDesk*)



Es wird ein Sendungslabel ausgedruckt. Dies enthält den Sendungs-UPOC und kundenspezifisch noch weitere Informationen (z.B. Aufgabedatum oder Leistung).

Werden mehrere Sendungen aufgegeben, so wird für jede Sendung einzeln erfasst und ein entsprechendes Sendungslabel aufgeklebt.

Die Sendung wird automatisch auf den eingestellten Kunden gebucht. Die dafür zu verwendende Kunden / Kostenstelle kann in den Einstellungen angegeben werden. Dies kann verwendet werden um eine interne Kostenkontrolle oder interne Verrechnung durchzuführen.

Die Sendung erhält zudem das Event 'Annahme an Frontdesk' mit dem Personen-UPOC des Absenders.

1.2.2. Prozess Annahme von Sendungen mit Versandformular

Alternativ kann der Absender ein Versandformular erstellen. Dazu ist die Implementierung der entsprechenden Funktion im Intranet und die entsprechende WebAPI von *CodX PostOffice* Voraussetzung. Das Versandformular enthält bereits alle notwendigen Informationen zur Sendung. Die Sendung wird somit nur noch aufgegeben. Der Prozess dazu sieht wie folgt aus:

- Der Absender erstellt über das Intranet ein Versandformular
- Der Absender kommt mit seiner Sendung inkl. Versandformular zum Postschalter
- Der Bediener wechselt im Modul *FrontDesk* in den Tab *Annahme*.
- Der Bediener wählt das Tab *Existierende Sendung...*
- Der auf dem Versandformular aufgedruckte Sendungs-UPOC wird eingescannt. Damit wird die Sendung in *CodX PostOffice* entsprechend aktiviert. Die Sendungsdaten werden am Bildschirm angezeigt.
- Wenn eingerichtet, erhält der Absender eine Meldung mit *you have mail*.
- Optional kann der Bediener eine Annahmestätigung ausstellen lassen. Die Annahmestätigung enthält unter anderem folgende Angaben: Sendungs-UPOC, Absender, Leistung, Erfassungsdatum

1.2.2.1. Event

Die Sendung erhält das Event 'Annahme an Frontdesk' mit dem Personen-UPOC des Kostenträgers der auf der Sendung ist.

1.2.2.2. Voraussetzung

Die Annahme von Sendungen mit Versandformular ist nur möglich, wenn die entsprechende Lizenz für die Erstellung von Versandformularen vorhanden ist.

1.3. Personen identifizieren

Bei der Identifizierung von Personen geht es darum, die Informationen für die Identifikation im System zu hinterlegen, bzw. zu verwalten. Hierzu gibt es mehrere Prozesse.

1.3.1. Dienstaussweis registrieren

Neue (oder temporäre) Dienstaussweise müssen bei *CodX PostOffice* registriert werden, damit diese genutzt werden können. Der Prozess dafür sieht wie folgt aus:

- Die Person kommt zum Postschalter und identifiziert sich mit Namen, Vornamen usw.
- Der Benutzer sucht die entsprechende Person in *FrontDesk* und prüft die Identifikation soweit nötig und möglich.
- Der Benutzer wählt die Funktion *Dienstaussweis registrieren*. Der Dienstaussweis wird mit dem angeschlossenen RFID-Leser eingelesen und im System hinterlegt.
- Optional kann ein Registrierungsformular ausgedruckt werden. Dieses Formular ist kundenspezifisch.



1.3.2. Neuer PIN anfordern

Der PIN wird benötigt, um sich an diversen Diensten von *CodX PostOffice* zu identifizieren (z.B. Postfachanlage, Intranet-Applikation, usw.). Ist der PIN nicht bekannt oder vergessen, kann ein neuer PIN angefordert werden. Der Prozess ist wie folgt:

- Die Person kommt zum Postschalter und identifiziert sich mit Namen, Vornamen usw. oder mit dem Dienstaussweis über den RFID-Leser.
- Der Benutzer sucht die entsprechende Person in *FrontDesk* und prüft die Identifikation soweit nötig und möglich. Erfolgt die Identifikation mit dem Dienstaussweis, wird der Datensatz der Person gleich aufgerufen.
- Der Benutzer wählt die Funktion *PIN anfordern*. Dabei wird geprüft, ob der Person eine gültige eMail-Adresse hinterlegt ist und der neue PIN per eMail gesendet. Der Benutzer sieht den neuen PIN nicht.

1.4. Lizenzierung

Das Modul *FrontDesk* wird pro Arbeitsstation lizenziert.

Für die Erfassung von Adhoc-Adressen ist zusätzlich noch das Modul *Universal Adressen* notwendig.

[Kontakte]

2. Kontakt

Kontakt	<u>www.codx.ch</u> <u>info@codx.ch</u> <u>+41 41 798 11 22</u>
Postadresse	CodX Software AG Sinslerstrasse 47 6330 Cham Schweiz
Technischer Support	<u>https://support.codx.ch</u> <u>support@codx.ch</u> <u>+41 41 798 11 44</u>

