

Egy szervezet működésének informatikai támogatása akkor managelhető megfelelően, ha szolgáltatások köré van szervezve. Ha valaki egy szolgáltatást szeretne igénybe venni, lemondani, az azzal kapcsolatos adatokait módosítani vagy hibáját bejelenteni, azt ügynek nevezzük. Csak a hálózati osztályhoz évente 15 ügytípusban kb. 3000 ügy érkezik. Annak érdekében, hogy a felhasználók is elégedettek legyenek és a kollégák is megmaradjanak, az ügykezelés folyamatát is támogatni kell egy informatikai rendszerrel. Az első ilyen rendszerünket magunknak írtuk 2000-ben. Azóta a követelmények megnövekedtek, új rendszerre lett szükség. A piaci software kínálat sokat fejlődött, de az új rendszert is kénytelenek voltunk magunknak megírni. Az Ügykezelő II. egy keretrendszer, ami a Főnöki, Mérnöki, Operátori és Felhasználói szerepkörök sajátosságait figyelembe véve lett kialakítva. Támogatja a szolgáltatások fejlődése miatt szükségszerű ügytípus módosításokat és új ügytípusok felvételét. A megfelelő nyilvántartások létezése esetén lehetővé teszi a bevitt adatok tartalmi ellenőrzését is az ügy felvételekor, lezáráskor pedig képes a fenti adatbázisokban a változások átvezetésére.