



För mer information

Använd Gjallar och öppen källkod tillsammans med MSC.

MSC är djupt engagerat i Gjallars vidareutveckling och tillhandahåller tjänster som gör att du kommer igång med Gjallar och får support om det behövs. Vi kan också göra specialintegrationer eller anpassningar och utvidgningar efter behov.

Gjallars egen hemsida: <http://www.gjallar.se>

Kontakta också gärna:

Göran Krampe
goran.krampe@msc.se

Nils-Olof Biderholt
nils-olof.biderholt@msc.se



*"...jätten Mimer tog då sitt **Gjallarhorn**, böjde sig ner över brunnen och fyllde hornet med källvattnet. Han gav det till Oden och Oden drack och från den stunden visste guden allt om vad som skulle hända i världen."*



- Saker som **faller mellan stolarna**?
- Svårt att veta vem som gör eller gjorde vad?
- Saknas gemensam bild över ärendeprocesserna?
- Skickas det **tonvis med epost** kors och tvärs?

De flesta företag och organisationer idag har komplicerade processer men **inget bra IT-stöd för ärendehantering** utöver vanlig epost. Det finns en rad produkter på marknaden för ärendehantering men de är ofta dyra, komplicerade och byggda för "help desks" eller "call centers".

Gjallar är ett ärendehanteringssystem som MSC ursprungligen utvecklat i nära samarbete med en av våra kunder.

Gjallar är under **öppen källkod** dvs **helt gratis** att använda och **fritt att vidareutveckla** och har redan attraherat flera utvecklare från olika länder som valt att använda Gjallar som en bas för mer specialiserade lösningar.

Läs mer om Gjallar på nästa sida!



Lättanvänt med avancerad funktionalitet

Gjallar byggdes för att stödja **både enkla och komplicerade** ärendeprocesser men samtidigt vara **mycket lättanvänt**. Gjallar har dessutom stöd för en rad avancerade funktioner:

- **Skräddarsydda processer** med egna inmatningsformulär, tillståndsgrafer, validering och tillståndsregler mm.
- **Avancerad epostintegration** för att skapa och diskutera ärenden, samt få notifikationer om händelser.
- Smidig filtrering och rapportgenerering.
- Användarhantering via **LDAP**, ingen extra administration!
- Stödjer **arbete offline**, en ovanlig funktion i liknande produkter
- Har ett "smart" gränssnitt byggt med Ajax och ren XHTML/CSS.
- Snabb och komplett **integrerad fritextsökning**
- Säkerhetsmekanismer för vad olika användare får se och ändra
- Lätt att installera
- ...och **mycket mer!**

Lätt att skapa skräddarsydda processer

En av grundtankarna i Gjallar är att en organisation ofta har en lång rad ärendeprocesser som fungerar helt olika. I Gjallar kan man därför skapa "Processer" som egentligen är små "system i systemet" med egna administratörer, inställningar, arbetsflöde, formulär, inmatningsfält osv.

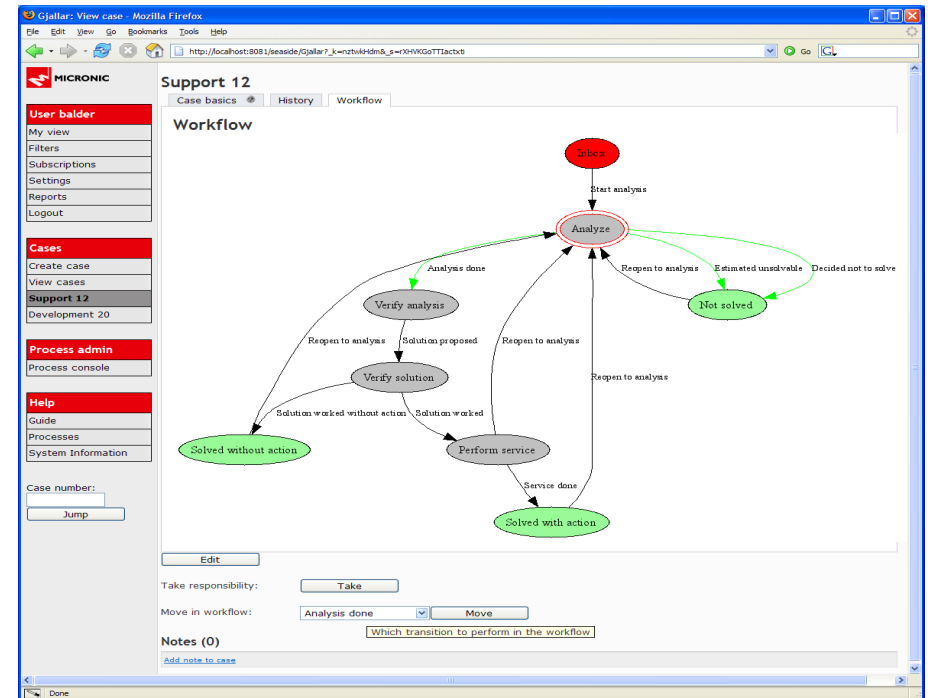
Som användare får man sedan tillgång till en eller flera av dessa processer beroende på vilka roller man har i organisationen.

Effekten är ett system där man kan skräddarsy ärendeprocesser utan att systemet upplevs som komplicerat av användarna - varje användare ser bara det man behöver för sin uppgift!



Grafisk visualisering

Gjallar har ett traditionellt utseende som de flesta användare känner igen med innehållsförteckning till vänster och arbetsyta till höger.



I Gjallar visas ärendenas tillstånd grafiskt. Den röda ringen markerar att supportärende nr 12 befinner sig i tillståndet "Analyze". De tre gröna pilarna visar vilka övergångar till andra tillstånd man kan göra just nu. Det röda tillståndet är processens "Inbox" där alla ärenden startar och de gröna är sluttillstånd där ärendet betraktas som avslutat.