

Lotus Domino® Applikation



GeoCom®
Helpdesk

Version 5.5 '25.04.2002' Build 174

**Handbuch für Mitarbeiter
des Helpdesk**

Inhaltsverzeichnis

1	EINFÜHRUNG	5
2	ARBEITSBEREICH	6
2.1	Ansicht "Anfragen - offen"	6
2.2	Ansicht "Anfragen – in Bearbeitung"	7
2.3	Ansicht "Anfragen - alle"	7
2.4	Ansicht "Sonstiges"	8
3	ERSTELLEN VON HELPDESK-ANFRAGEN	10
3.1	Erstellen einer Anfrage durch "normale" Benutzer (Anfragesteller)	10
3.2	Erstellen einer Anfrage durch Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline)	12
3.2.1	Die Helpdesk-Maske für Mitarbeiter der Hotline	12
3.2.2	Zuordnung einer Problemanfrage	14
3.2.2.1	Manuelle Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen	14
3.2.2.2	Automatische Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen	15
3.2.2.3	Anfrage einer bereits existierenden Anfrage zuordnen	16
3.3	Nachricht an Datenbank senden	17
4	BEARBEITUNGSZYKLUS	18
4.1	Verantwortung übernehmen	18
4.2	Anfrage vervollständigen	19
4.3	Problem klassifizieren	19
4.4	Problemklassifizierung über flache Liste auswählen	20
4.5	Übernahme von Ergebnissen einer Volltextsuche	20
4.6	Dokumente in anderen Notes-Datenbanken anzeigen lassen	20
4.7	Recherche in angebundenen Datenbanken, ohne GeoCom® Helpdesk zu verlassen	20
4.8	Recherche in der Datenbank GeoCom® Helpdesk	21
4.9	Bisherige Suchanfragen anzeigen lassen	22
4.10	Lösungsdokument anlegen	23
4.11	Arbeitsberichte erstellen	23

4.12	Arbeitsberichte anzeigen	23
4.13	Arbeitsberichte nachträglich ändern	24
4.14	Aufgaben gleichzeitig an mehrere Spezialisten oder Gruppen delegieren.....	24
4.15	Rückmeldung.....	25
4.16	Anfrage abschließen.....	25
4.17	Anfragedokument als Bericht anzeigen	26
5	ZUSÄTZLICHE NOTES-DATENBANKEN.....	28
6	ANSICHTEN.....	29
6.1	Ansichten für "normale" Benutzer (Anfragesteller)	29
6.2	Ansichten für Mitarbeiter des Helpdesk.....	30
6.2.1	Anfragen - offen.....	30
6.2.2	Anfragen in Bearbeitung	30
6.2.3	Anfragen - alle	31
6.2.4	Sonstiges	32
6.2.5	Alarmprofile.....	33
6.2.6	Alarmprofile definieren.....	34
6.2.7	Kategorien.....	34
6.2.8	Kategorien definieren.....	35
6.2.9	Standardlösungen	36
6.2.10	Standardlösungen definieren.....	36
6.3	Gruppierung von Aktionen in Ansichten.....	37
6.3.1	Helpdesk.....	37
6.3.2	Admin.....	38
6.3.3	Supervisor	38
7	WIEDERVORLAGE.....	39
7.1	Wiedervorlage festlegen	39
7.2	Einträge aus Wiedervorlage entfernen	39
8	STATISTIK.....	41
8.1	Ansichten (Statistik).....	41
8.2	Statistik-Report erstellen.....	42
9	ALARME	44
9.1	Alarmeintrag dem Kalender hinzufügen	44
9.2	Alarmeintrag aus dem Kalender entfernen.....	45

10	PERSÖNLICHE KONFIGURATION.....	46
10.1	Allgemeine Einstellungen	46
10.1.1	Dialogsprache.....	47
10.1.2	Standardnavigator anzeigen	48
10.2	Einstellungen für den Start der Datenbank.....	48
10.2.1	Wiedervorlage automatisch anzeigen.....	48
10.3	Einstellungen für neue Anfragen	48
10.3.1	Status für neue Anfragen.....	48
10.3.2	Auswahl Anfragersteller automatisch bei neuen Anfragen	48
10.3.3	Offene Anfragen automatisch anzeigen	48
10.3.4	Historische Anfragen anzeigen	49
10.4	Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen.....	49
10.4.1	Schaltfläche "Speichern und schließen" anzeigen.....	49
10.4.2	Logbuch beim Speichern abfragen.....	49
10.4.3	Voreingestellte Wissensdatenbank.....	49
10.4.4	Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Person	50
10.4.5	Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Gruppe	50
10.4.6	Schaltfläche Telefon anzeigen	50
10.4.7	Persönliche Alarmer verwenden.....	50
10.4.8	Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarmer	50
10.4.9	Problemkategorien zuordnen	50
10.5	Weitere Aktionen	50
10.5.1	Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen.....	50

1 Einführung

GeoCom® Helpdesk ist ein Benutzer- und Supportsystem, das die Aufnahme, Weiterleitung und Bearbeitung von Problemanfragen sowie deren Verfolgung bis hin zur Lösung ermöglicht.

Jede eingehende Anfrage, sei es telefonisch, schriftlich via Brief, Fax oder E-Mail - von Mitarbeitern im Haus oder extern von einem Kunden - wird in einen Bearbeitungszyklus eingeführt.

Ausgehend von einer übersichtlichen Benutzeroberfläche können alle notwendigen Aktionen mit wenigen Mausklicks erreicht werden.

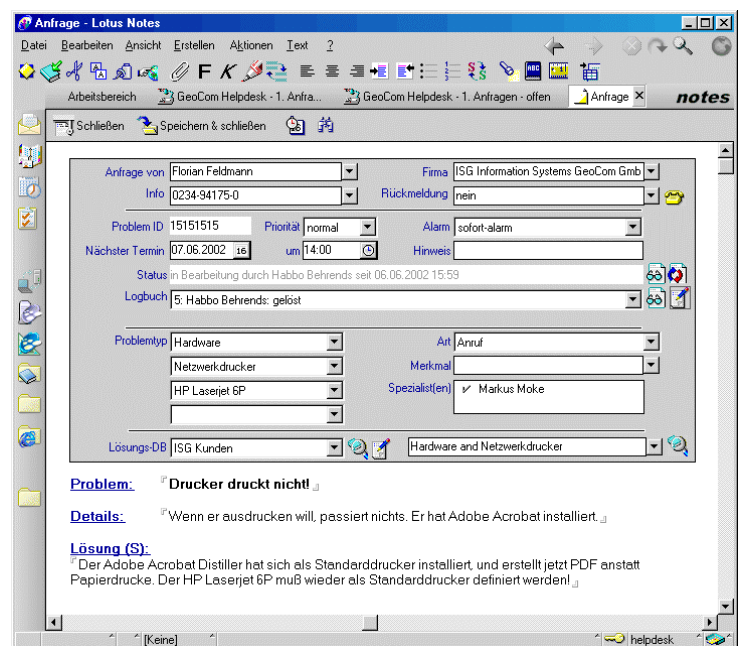


Abbildung: Erweiterte Maske zur Aufnahme von Problemanfragen

Nach Eingang der Anfrage können Mitarbeiter der Hotline oder Second-Level-Spezialisten aufgrund besonderer Kenntnisse bzw. durch gezielte Recherche in dafür vorgesehenen Datenbanken die jeweilige Anfrage bzw. ein Problem evaluieren und eine Lösung dazu erarbeiten.

Lösungen können zur weiteren Verwendung in einer Wissensdatenbank hinterlegt werden. Damit sind alle bekannten und bereits gelösten Fälle bei gleichen oder ähnlich gelagerten Problemen für andere Mitarbeiter schnell abrufbereit.

Die rechtzeitige Bearbeitung von Anfragen kann im Hintergrund überwacht werden. Damit wird die Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen sowie eine kundenspezifische "Sonderbehandlung" ermöglicht.

2 Arbeitsbereich

Nach dem Öffnen der Datenbank steht Mitarbeitern des Helpdesk ein neuer Arbeitsbereich zur Verfügung.

Das bedeutet, es kann zwischen einem Helpdesk-Menü (erscheint automatisch nach dem Start der Datenbank) und einem Standardnavigator gewählt werden.

Das Helpdesk-Menü zeigt Ansichten zu:

- Anfragen – offen
- Anfragen – in Bearbeitung
- Anfragen – alle
- Sonstiges

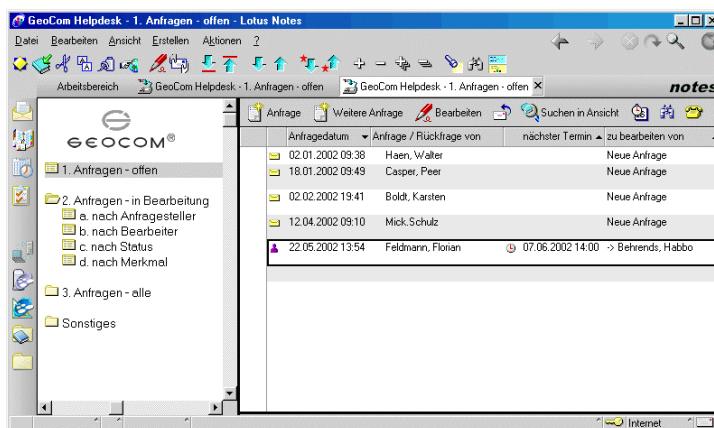


Abbildung: Persönlicher Arbeitsbereich

➡ **INFO:** Antworten bzw. Problemlösungen werden in der Datenbank GeoCom® Helpdesk jeweils direkt zu einer Problemanfrage (Call) gespeichert. Damit stehen Antworten zur allgemeinen Verfügung und verbleiben nicht in der Mailbox des Bearbeiters. Ebenso ist es möglich, weitere oder zusätzliche Anfragen desselben Antragstellers (Absenders) der ursprünglichen Problembeschreibung zuzuordnen.

Bei Antworten des Helpdesk wird jede spezifische Call-ID automatisch in die Betreffzeile der jeweiligen Problemlösung übernommen.

Bei Bezug auf eine Anfrage wird die Lösung als Nachricht übernommen. Allerdings ist dies nicht der Fall bei Bezug auf eine Rückfrage des Antragstellers. Hierbei wird die ursprüngliche Nachricht des Antragstellers übernommen.

Die Absenderangabe ist dabei kundenspezifisch konfigurierbar.

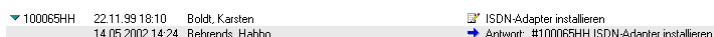


Abbildung: Problemanfrage und Antwort in Ansicht

2.1 Ansicht "Anfragen - offen"

Unter der Ansicht "**Anfragen - offen**" werden alle neuen Anfragen sowie alle einer Gruppe oder einem Mitarbeiter persönlich zugewiesenen Anfragen angezeigt. D.h. unter dieser Ansicht finden sich ausschließlich alle neuen und/oder zugewiesenen Anfragen.

Mittels dieser Ansicht kann ein Mitarbeiter nicht nur sehen, welche Anfragen im Helpdesk neu aufgelaufen sind (in der Ansicht durch einen geschlossenen Briefumschlag symbolisiert), sondern auch,

welche Anfragen ihm persönlich zugewiesen wurden.

Die Ansicht stellt Informationen bereit zu:

- Anfragesteller
- Datum einer Anfrage
- Status einer Anfrage (bspw. Neue Anfrage)
- Problembeschreibung

2.2 Ansicht "Anfragen – in Bearbeitung"

"Anfragen – in Bearbeitung" ist ebenfalls eine neue Ansicht.

Hierunter sind jetzt nur noch diejenigen Anfragen aufgelistet, die sich in irgendeiner Weise bereits in Bearbeitung befinden, d.h. denen ein Status zugewiesen ist, wie in Bearbeitung befindliche (Briefsymbol), zugewiesene (Kopfsymbol), gelöste (Häkchen) und geschlossene (Schlosssymbol) Anfragen.

Die Ansicht enthält insgesamt vier Unteransichten:

- a. nach Anfragesteller
- b. nach Bearbeiter
- c. nach Status
- d. nach Merkmal

Gänzlich neue, d.h. noch nicht in Bearbeitung befindliche Anfragen werden hierunter nicht angezeigt.

2.3 Ansicht "Anfragen - alle"

Ebenfalls neugestaltet ist die Ansichtsgruppe "Anfragen – alle".

Hierunter werden nunmehr alle tatsächlichen Helpdesk-Calls geführt.

Die Ansicht enthält insgesamt fünf Unteransichten:

- a. nach Anfragesteller (Alphabetische Auflistung der Namen aller Anfragesteller)
- b. nach Bearbeiter (Namen aller Helpdesk-Mitarbeiter mitsamt der jeweiligen Anfragen auf Termin, Anfragen in Bearbeitung, persönlich zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- c. nach Status (Anzahl der Anfragen in Bearbeitung, einer Person zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- d. nach Merkmal (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegten Merkmal)
- e. nach Kategorie (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegten Kategorien, bspw. Hardware, Software etc.)

2.4 Ansicht "Sonstiges"

Die Ansicht "Sonstiges" hält insgesamt drei Unteransichten bereit, und zwar "Kategorien" sowie "Standardlösungen" und "Alarmprofile" (setzt entsprechende Rechte voraus).

Die Unteransicht "Kategorien" zeigt eine Übersicht über alle definierten Kategorien (jeweils mit Unterkategorien, z.B. "Software", spezifischer "Anwendung", spezifischer "MS-Excel").

Die Unteransicht "Standardlösungen" zeigte eine Übersicht über alle bislang gespeicherten und abrufbereiten Lösungen.

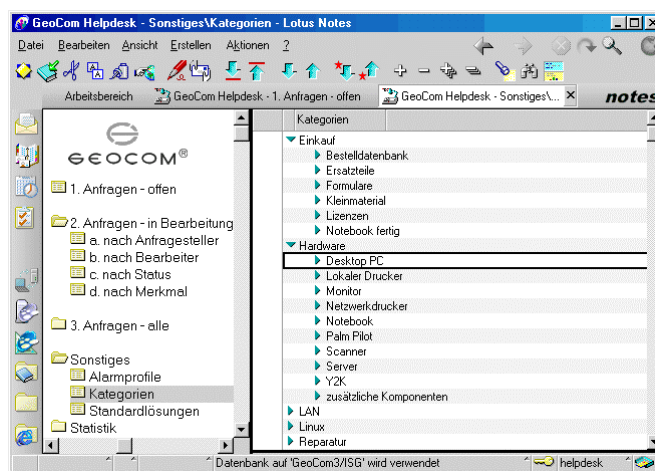


Abbildung: Ansichtgruppe Sonstiges

Die Unteransicht "Alarmprofile", die eine Übersicht über alle definierten und vergebenen Alarmprofile führt, wird nur dann angezeigt, wenn zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle "Supervisor".

Die Ansicht zeigt eine Auflistung aller definierten und vergebenen Alarmprofile. Daneben enthält die Ansicht Informationen zum Status, zur jeweils notwendigen Aktion sowie zum Trigger (z.B. Status unverändert seit XX Std.).

Die ehemals unter der Ansicht "Sonstiges" geführten Statistikansichten sind eine eigenständige Ansicht, die allerdings nur dann angezeigt werden, sofern zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle "Statistik" de oder angehakt worden ist.

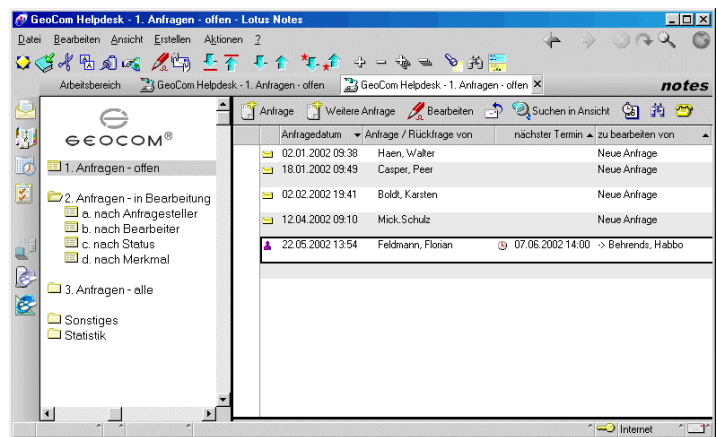



Abbildung: Ansicht Helpdesk-Menü

Das Helpdesk-Menü in der linken Bildschirmhälfte vermittelt eine detaillierte Übersicht über alle Ansichten, die per Mausklick aufgerufen werden können.

Um eine Anfrage zu bearbeiten, markieren Sie diese zunächst im rechten Fenster, so dass diese schwarz umrandet ist und klicken

anschließend auf den Button  in der Aktionsleiste. Es öffnet sich die Eingabemaske, die sich bereits im Editiermodus befindet. Nachdem Sie die Anfrage bearbeitet, d.h. editiert haben, speichern Sie das Dokument. Automatisch kehren Sie wieder zu der Ansicht "Eigene Anfragen" zurück.

➡ **INFO:** Die Taste "Esc" wird in Notes standardmäßig zum Schließen eines Fensters verwendet.

3 Erstellen von Helpdesk-Anfragen

Das Erstellen von Anfragen an den Helpdesk kann auf unterschiedliche Weise erfolgen:

- durch einen "normalen" Benutzer (Anfragesteller) oder Kunden
 - durch einen Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline) im Auftrag eines anderen Mitarbeiters
 - durch Senden einer Nachricht direkt an die Datenbank
1. Anfragesteller können direkt eine Eingabemaske aufrufen, in die eine Beschreibung eines aufgetretenen Problems eingetragen wird.
 2. Im Fall von Anfragen durch externe Mitarbeiter oder Kunden kann die Fehlermeldung per Telefon, Fax oder Brief an den Helpdesk übermittelt werden. Ein Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline) nimmt die Anfrage entgegen und setzt eine entsprechende Problemmeldung auf.
 3. Als dritte Möglichkeit kann die Helpdesk-Applikation selbst als Ziel einer E-Mail dienen. Dazu wird die Datenbank als Mail-In-Datenbank definiert und kann automatisch neu eingetroffene Nachrichten als Helpdesk-Anfragen interpretieren und in den Workflow integrieren.

Jeder Helpdesk-Anfrage wird beim ersten Speichervorgang automatisch eine eindeutige Identifikationsnummer (ID-Nr.) zugewiesen.

3.1 Erstellen einer Anfrage durch "normale" Benutzer (Anfragesteller)

Unter GeoCom® Helpdesk können "normale" Benutzer (Anfragesteller) Problembeschreibungen direkt in ein dafür vorgesehenes Formular eintragen und abspeichern.


Der Anfragesteller füllt dazu folgendes Formular aus, das als E-Mail versendet werden kann:

Neue Anfrage	
Anfrage von:	Michaela Meyer/ISG
Status:	neu von Markus Moke am 05.10.99 09:30
Rückmeldung:	nein
Problem:	Drucker druckt Fußzeilen nicht aus
Beschreibung:	

Abbildung: Maske für Problemanfragen für Anfragesteller

Im Feld "Anfrage" erscheint der Name desjenigen Mitarbeiters, der eine Anfrage an den Helpdesk stellt. Dabei ist automatisch der Name desjenigen Mitarbeiters eingestellt, der mit dieser Applikation gewöhnlich arbeitet, d.h. unter seiner Notes-ID angemeldet ist. Es ist aber durchaus möglich, andere Personen aus dem Namens- und Adressbuch auszuwählen.

Neben einer kurzen Problembeschreibung können beliebige Zusatzinformationen eingegeben und Screenshots oder Dateien im rtf-Feld "Beschreibung" angefügt werden.

Über den Button „Rückmeldung“  in der Aktionsleiste kann der Anfragesteller auswählen, auf welchem Weg er eine Rückmeldung erhalten möchte - ob telefonisch, schriftlich oder elektronisch (z.B. per Telefon/Fax oder via E-Mail). Zudem kann er festlegen, an welche Person die Meldung zurückgesendet werden soll.

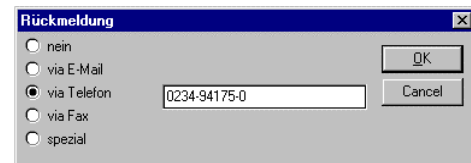
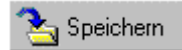


Abbildung: Dialogbox Rückmeldung

Zur weiteren Bearbeitung wird das Dokument über den Button



in der Datenbank hinterlegt.

Anfragesteller können zusätzlich weitere, die ursprüngliche Problemmeldung betreffende Informationen an den Helpdesk nachsenden. Um weitere Informationen nachzusenden, wählen Sie zunächst die Ansicht "Anfragen in Bearbeitung", und rufen dann das betreffende Dokument auf. Es öffnet sich das Formular mit der ursprünglichen Fehlermeldung.

Um eine zusätzliche Meldung an den Helpdesk zu senden, klicken Sie

in der Aktionsleiste auf den Button .

Sie erhalten folgendes Fenster:

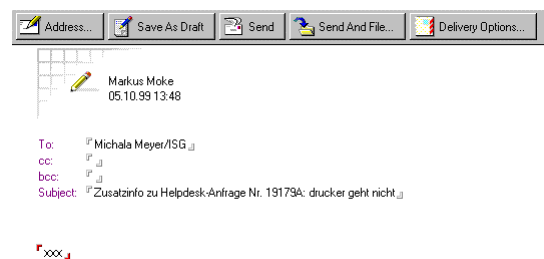


Abbildung: E-Mail für Zusatzinfo an Helpdesk

Tragen Sie zunächst die E-Mail-Adresse des Helpdesk ein, bspw. helpdesk@firma.de.

Über den Button "send" können Sie die Zusatzinformation an den Helpdesk senden.

INFO: In der Betreffzeile ist automatisch vermerkt, dass es sich um eine Zusatzinformation handelt, die sich auf die ursprüngliche Fehlermeldung bezieht.

3.2 Erstellen einer Anfrage durch Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline)

Selbstverständlich können auch Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline) Anfragen für andere Personen erstellen, die bei ihnen telefonisch oder auf schriftlichem Weg eingehen.

Anders als bei Antragstellern, d.h. "normalen" Benutzern, verwenden die Mitarbeiter der Hotline (First-Level-Mitarbeiter) zur Erfassung von Problemanfragen ein erweitertes Formular.

3.2.1 Die Helpdesk-Maske für Mitarbeiter der Hotline

Die Masken zur Aufnahme von Problembeschreibungen, die "normale" Benutzer, also Antragsteller, und Mitarbeiter des Support (Helpdesk) verwenden, unterscheiden sich formal deutlich.

Den Hotline-Mitarbeitern steht eine erweiterte Aufnahmemaske zur Verfügung.

Mit der Helpdesk-Maske zur Aufnahme einer neuen Problemanfrage kann eine Kategorienauswahl alternativ über eine flache Liste und Volltextsuche erfolgen.

Zusätzlich kann eine geöffnete Problemanfrage (Call) über den Menüpunkt "Aktionen - Admin - Standardlösung Ja/Nein?" zur Standardlösung erklärt werden (siehe "Standardlösungen").

Abbildung: Abschnitte zur Aufnahme und Bearbeitung von Problemanfragen (erweitertes Aufnahmeformular)

Über den Abschnitt **Adress- und Rückmeldeinformationen** können Sie Informationen zu der jeweiligen Person hinterlegen und ergänzen, die eine Problemanfrage gestellt hat. Insgesamt umfasst dieser Abschnitt vier Felder:

1. Feld **Anfrage von**: Name derjenigen Person, die eine Anfrage stellt. Der Name kann entweder aus einer angeschlossenen Kundendatenbank herausgelesen und in die Maske übertragen oder individuell eingefügt werden.
2. Feld **Info**: Hier können zusätzliche Informationen wie z.B. Tel.-Nr. etc. hinterlegt werden.
3. Feld **Firma**: Je nachdem, ob ein Antragsteller bereits in einer Kundendatenbank geführt ist, wird der dazugehörige Firmenname automatisch übernommen. Andernfalls kann ein Firmenname individuell hinterlegt werden (siehe Automatische Zuordnung von

Adress- und Rückmeldeinformationen)

4. Feld Rückmeldung: Hier wird die Art der Rückmeldung hinterlegt, bspw. über Telefon, Fax, E-Mail etc.

Über den Abschnitt **Verwaltung** können Sie den Bearbeitungszyklus einer Problemanfrage festlegen. Dieser Abschnitt enthält insgesamt sechs Felder.

1. Feld ID: Bei der Aufnahme einer neuen Problemanfrage wird automatisch eine eindeutige Identifikationsnummer vergeben. Die ID-Nr. kann dem Anfrager mitgeteilt werden, womit dieser den weiteren Bearbeitungsverlauf seiner Problemanfrage verfolgen kann.
2. Feld Nächster Termin: Über die Kalenderfunktion können sie ein Datum für den terminlichen Fortgang der Bearbeitung festlegen, d.h. zu welchem Datum eine spezifische Aktion erfolgen soll.
3. Feld Priorität: Über das Pulldown-Menü können Sie die Priorität der Bearbeitung zwischen hoch (sehr dringend), normal (weniger dringend) festlegen.
4. Feld Uhrzeit: Über eine Zeitachse können Sie den Zeitpunkt für eine spezifische Aktion festlegen. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie auf den unten links im Zeitfenster grün symbolisierten Haken klicken.
5. Feld Alarm: Bei der Problemlösung können kundenspezifisch Reaktionszeiten zugesichert werden. Diese Alarmlisten sind individuell konfigurierbar. Voreingestellt ist der Alarm Standard, jedoch können über das Pulldown-Menü kundenspezifische Alarmlisten ausgewählt werden, bspw. Alarm Firma Meyer GmbH & Co KG.
6. Feld Hinweis: Hier können Sie individuelle Nachrichten eintragen, bspw. Anruf, persönliches Gespräch etc.
7. Feld Status: In diesem Feld wird der aktuelle Bearbeitungsstatus sowie die für diese Problemanfrage verantwortliche Person angezeigt. Zusätzlich ist die Zeit seit Übernahme der Verantwortung einer Problemanfrage zu erkennen.
8. Feld Logbuch: Über dieses Feld ist es möglich, einen neuen Logbuch-Eintrag, d.h. Arbeitsbericht zu erstellen und zu hinterlegen (siehe "Arbeitsberichte erstellen").

Der Abschnitt **Problemklassifizierung** enthält insgesamt vier Felder. Über die Klassifizierungsmöglichkeit wird eine Problemanfrage so gut wie möglich von anderen Anfragen abgegrenzt und für ihre Lösung vorgesehene Spezialisten automatisch ermittelt.

1. Feld Problemtyp: Vierfachklassifizierungsmöglichkeit über Pulldown-Menüs oder flache Listen. Je nach Klassifizierung wird ein Spezialist zur Problembehebung ermittelt. Kategorien zur Spezifikation können jederzeit neu aufgenommen und erweitert werden (siehe "Problem klassifizieren")
2. Feld Art: Über das Pulldown-Menü kann die Art, d.h. auf welche Weise eine Problemanfrage an den Helpdesk übermittelt worden ist, z.B. via Telefon, E-Mail etc., festgelegt werden.
3. Feld Merkmal: Über das Pulldown-Menü kann ein Merkmal, bspw. ein bestimmtes Projekt, das zuvor festgelegt worden ist, ausgewählt und hinterlegt werden.
4. Feld Spezialisten: Dieses Feld bleibt solange verborgen, bis eine Problemklassifizierung vorgenommen ist. Erst danach wird das Feld mit dem Namen des jeweiligen Spezialisten (auch mehrere) sichtbar.

Der Abschnitt **Problemlösung** bietet Helpdesk-Mitarbeitern die Möglichkeit, in angeschlossenen Datenbanken und bisherigen Suchanfragen nach Lösungen zu suchen. Insgesamt enthält dieser Abschnitt drei Felder.

1. Feld Lösungs-DB: Über das Pull-down-Menü wählen Sie eine angeschlossene Lösungsdatenbank für Ihre Recherche aus.
2. Feld Suchbegriffe: In dieses Feld können Sie einen Suchbegriff eintragen und nach bisherigen Suchanfragen recherchieren.
3. Feld Suchergebnis: In dieser Zeile wird das Suchergebnis bei erfolgreicher Suche angezeigt.

3.2.2 Zuordnung einer Problemanfrage

Hotline-Mitarbeiter können für andere Personen, d.h. für Mitarbeiter des Unternehmens oder aber auch für externe Kunden sog. Calls, also Problemanfragen erstellen. Dabei kann die Verwaltung von Adress- und Rückmeldeinformationen des Anfragestellers sowie die Problembeschreibung auf unterschiedliche Weise erfolgen:

- Daten zum Anfragesteller werden manuell, d.h. von Hand in die Aufnahmemaske eingetragen
- Daten zum Anfragesteller können aus einer Kundendatenbank herausgelesen und in die Helpdesk-Maske automatisch übernommen werden.

Im Folgenden wird das Verfahren der manuellen und automatischen Zuordnung von Daten beschrieben.

3.2.2.1 Manuelle Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen

Liegt von einem Hotline-Mitarbeiter noch keine Problemmeldung vor, die mittels des Helpdesk-Formulars aufgesetzt worden ist, müssen sowohl die Problemmeldung als auch alle übrigen Felder der Eingabemaske manuell ausgefüllt werden. Dies ist meist der Fall bei Mitarbeitern oder Kunden, die sich telefonisch bei einem Supportmitarbeiter (Hotline) melden und ein Problem schildern.

Um eine Anfrage für eine andere Person, meist im Auftrag eines Mitarbeiters oder eines Kunden, zu erstellen, klicken Sie zunächst auf

den Button  in der Aktionsleiste.

Sie erhalten die erweiterte Helpdesk-Maske zur Aufnahme einer Problembeschreibung.

In den Abschnitt zur Verwaltung von Adress- und Rückmeldeinformationen eines Anfragestellers haben Sie die Möglichkeit, folgende Informationen manuell einzutragen:

Feld "Anfrage von": Hier können Sie den Namen des Kunden bzw. des eigenen Mitarbeiters hinterlegen, für den eine Problemmeldung erzeugt werden soll.

Feld "Info": Bietet die Möglichkeit, zusätzliche Informationen einzutragen, bspw. die Rufnummer des Mitarbeiters oder Kunden.


Feld "Firma": In diesem Feld können Sie den Firmennamen des Mitarbeiters oder des Kunden hinterlegen.

Feld "Rückmeldung": Bietet die Möglichkeit, zunächst grundsätzlich

festzulegen, ob eine Rückmeldung an den Fragesteller erfolgen soll oder nicht. Darüber hinaus kann vermerkt werden, auf welche Weise eine Rückmeldung erfolgen soll, z.B. telefonisch, schriftlich via Fax oder elektronisch via E-Mail.

3.2.2.2 Automatische Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen

Neben der Möglichkeit, Daten manuell einzugeben, kann – sofern dies konfiguriert ist - aus einer bereits bestehenden Kundendatenbank ein Kundenprofil und / oder Name automatisch eingefügt werden. Allerdings setzt dies voraus, dass ein Mitarbeiter bzw. Kunde bereits in der Datenbank geführt wird. Bei Mitarbeitern aus dem eigenen Unternehmen können persönliche Daten (Name etc.) aus dem Notes-Adressbuch übernommen werden.

Um die Helpdesk-Maske zur Aufnahme einer Problembeschreibung zu erhalten, klicken Sie zunächst auf den Button  in der Aktionsleiste.

Neben der Helpdesk-Maske, erscheint - sofern vorhanden - automatisch eine Dialogbox die eine Kundenliste (die entsprechende Kunden DB) enthält. Wählen Sie daraus das zugehörige Kontaktprofil (Person, die Problemmeldung an Helpdesk übermittelt hat) . Dies setzt, wie bereits erwähnt, voraus, dass der Kunde / Mitarbeiter bekannt ist und in der Datenbank geführt wird. Die Dialogbox sieht folgendermaßen aus:

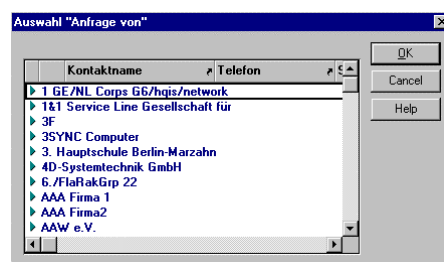


Abbildung: Dialogbox Auswahl Kundenprofil

Nachdem der betreffende Kunde sowie das dazugehörige Kontaktprofil ausgewählt worden ist, bestätigen Sie mit OK.

Um den Kontaktnamen zu erhalten, klicken Sie zunächst auf das dem Kundenprofil vorangestellte grüne Symbol (Twistie). Die Ansicht erweitert sich. Anschließend können Sie den betreffenden Kontaktnamen mit einem Mausklick auswählen. Die Daten des Kunden- bzw. Kontaktprofils werden automatisch in die Helpdesk-Maske (Aufnahmeformular) übernommen.

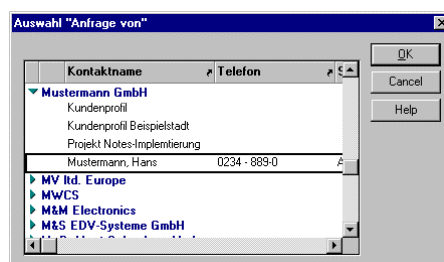



Abbildung: Dialogbox Auswahl Kontaktprofil

Über den Button  kann nunmehr direkt aus der Anfragemaske auf das betreffende Dokument in der Datenbank zugegriffen werden.

Unter der Option "Rückmeldung" kann, wie beschrieben, zusätzlich vermerkt werden, auf welchem Weg eine Rückmeldung erfolgen soll.

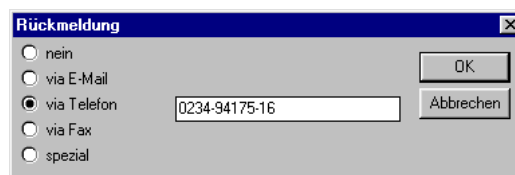


Abbildung: Dialogbox Rückmeldung

Unter der Option "Priorität" wird zudem die Wichtigkeit der Bearbeitung zwischen hoch und normal vermerkt. Anfragen mit hoher Priorität werden in den Ansichten durch ein rotes Ausrufezeichen (!) entsprechend gekennzeichnet. Anfragen mit normaler Priorität dagegen nicht.

Zusätzlich kann ein sog. Alarmprofil aufgesetzt werden, das Zustandsänderungen zeitlich überwacht und entsprechende Warnungen verschickt. Damit wird sichergestellt, dass kundenspezifisch vereinbarte Reaktionszeiten eingehalten werden können.

3.2.2.3 Anfrage einer bereits existierenden Anfrage zuordnen

Wenn eine Anfrage sich auf eine bereits aufgenommene Anfrage bezieht, kann diese neue Anfrage nun dem bestehenden Problem zugeordnet werden.

Dazu dient aus dem Menü die Aktion "Anfrage einem vorhandenen Problem zuordnen".

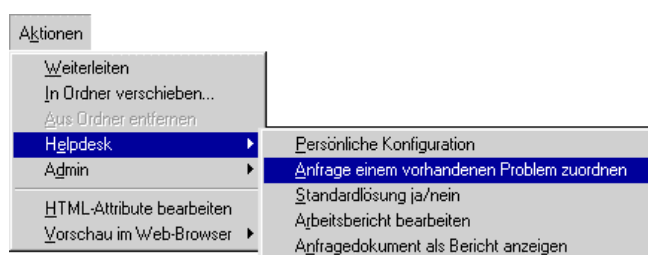


Abbildung: Aktion "Anfrage einem vorhandenen Problem zuordnen"

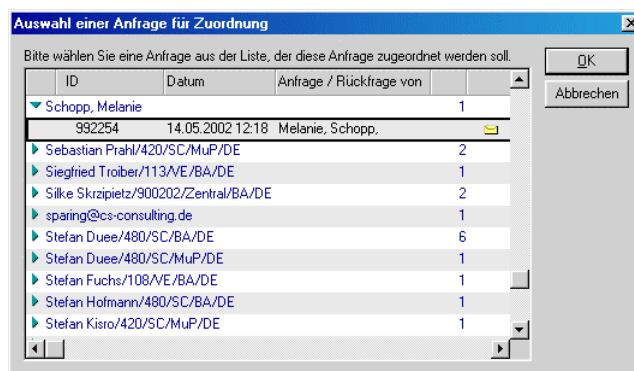


Abbildung: Dialogbox „Auswahl einer Anfrage für Zuordnung“

Nach erfolgter Zuordnung wird diese Anfrage als untergeordnetes Antwortdokument zum Hauptproblem dargestellt.

✉	▼ Schopp, Melanie	05.01.2000 12:19	Neue Anfrage
➔	Schopp, Melanie	06.01.2000 16:32	

Abbildung: Ausschnitt einer Ansicht mit dem zugeordneten Dokument

3.3 Nachricht an Datenbank senden

Durch einfaches Absenden einer Standard-E-Mail von Mitarbeitern oder Kunden an eine Pseudoadresse wie z. B. helpdesk@firma.de kann eine Anfrage in den Bearbeitungsprozess eingeführt werden.

Dies kann sowohl "innerhalb" von Notes als auch von "außen" aus dem Internet erfolgen, sofern zuvor ein entsprechender SMTP-MTA konfiguriert wurde. Damit lassen sich auf einfache Weise auch fehladressierte Nachrichten in den Bearbeitungszyklus einführen.

4 Bearbeitungszyklus

Anfragen durchlaufen eine Folge von Zuständen, die den jeweiligen Bearbeitungszustand widerspiegeln.

Bearbeitungszustände einer Anfrage:

Neu: Dies ist der Anfangszustand, solange noch kein Helpdesk-Mitarbeiter die Bearbeitung übernommen hat. Jede neue Anfrage wird automatisch zunächst in diesem Zustand angelegt.

In Bearbeitung: Sobald ein Helpdesk-Mitarbeiter die Verantwortung für eine Anfrage übernommen hat, befindet sich diese im Zustand der Bearbeitung.

Einer Gruppe zugewiesen: Zur Eskalation und weiteren Bearbeitung durch Spezialisten kann eine Gruppe mit der weiteren Bearbeitung beauftragt werden.

Einer Person zugewiesen: Wie zuvor, jedoch ist der Bearbeiter namentlich genannt.

Gelöst: Anfragen, deren Bearbeitung erledigt ist (sei es, dass ein Problem gelöst wurde, oder dass keine Lösung gefunden werden kann), werden als gelöst bezeichnet. In der Regel muss dann der Fragesteller über das Ergebnis informiert werden. Bis zum Abschluss dieses Vorgangs bleibt die Anfrage im Status "gelöst".

Geschlossen: Die Anfrage ist nun abschließend behandelt und kann archiviert werden. Es ist ansonsten keine weitere Aktion mehr erforderlich.

Während der gesamten Bearbeitungszeit kann eine Problemmeldung eine beliebige Folge von Zuständen durchlaufen. Jede Anfrage kann aus einem beliebigen Zustand in einen beliebigen anderen Zustand überführt werden. Dabei wird über Zugriffsrechte sichergestellt, dass auch nur berechtigte Personen eine Zustandsänderung durchführen können.

4.1 Verantwortung übernehmen

Nachfolgend werden die einzelnen Aktionen beschrieben, die den Helpdesk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung zur Verfügung stehen.


Alle neuen Anfragen stehen zunächst zur Erstbearbeitung durch die Hotline (Level1) bereit. Jeder Hotline-Mitarbeiter kann zunächst als Leser auf die eingegangenen Anfragen zugreifen, sich informieren und danach entscheiden, ob er die Verantwortung für die ein oder andere Anfrage übernehmen will.

Sobald ein Dokument bearbeitet werden soll (Übergang von Lese- in den Bearbeitungsmodus), wird der betreffende Bearbeiter zunächst gefragt, ob er die Anfrage übernehmen möchte. Bestätigt er diese Abfrage mit "ja", übernimmt er damit auch die Zuständigkeit.

Ziel soll es sein, dass Mitarbeiter der Hotline Anfragen weitestgehend direkt aus eigener Kenntnis oder nach gezielter Recherche in dafür vorhergesehenen Datenbanken beantworten können.

Ist ein Hotline-Mitarbeiter in der Lage, ein Problem direkt zu lösen, übernimmt er die Bearbeitung in eigener Verantwortung. Der jeweilige Zustand wird in der Statuszeile angezeigt.

Kann ein Problem nicht vom First-Level-Mitarbeiter gelöst werden, muss der Vorgang an Spezialisten (Second-Level) delegiert werden.

Um eine Anfrage an einen Spezialisten zu delegieren, klicken Sie auf den Button  im Anfrageformular. Es öffnet sich folgendes Fenster:

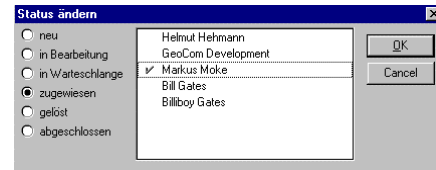


Abbildung: Dialogbox zur Statusvergabe

Wählen Sie nun die passende Option (z.B. Name/Person) aus. Mit der Bestätigung der Schaltfläche OK wird die Anfrage an den gewählten Spezialisten delegiert.

Dabei stehen Ihnen folgende Optionen zur Auswahl:

- neu
- in Bearbeitung
- in Warteschlange
- zugewiesen
- gelöst
- abgeschlossen

4.2 Anfrage vervollständigen

Anfragen können im einfachsten Fall aus einer E-Mail mit dem Namen des Anfragenden und einer kurzen Problembeschreibung bestehen.

Bevor solche Anfragen in den weiteren Bearbeitungszyklus eingeführt werden, müssen diese ggf. zunächst vervollständigt, d.h. mit Zusatzinformationen versehen werden. Dies ist die Aufgabe des ersten Bearbeiters.

Sofern aus dem Anfragetext ersichtlich, können Informationen wie Firmenname, zusätzliche Informationen, Dringlichkeit und Art der gewünschten Rückmeldung ergänzt werden. Siehe dazu auch "Aufnahme einer Anfrage durch Hotline"

4.3 Problem klassifizieren

Im Anschluss an die Vervollständigung der Anfrage muss das geschilderte Problem zunächst so präzise wie möglich klassifiziert werden. Dafür stehen First-Level-Mitarbeitern ein vordefiniertes Kategorienschema zur Verfügung. Dieses Schema ist hierarchisch aufgebaut und ermöglicht eine einfache Einordnung.

Zur Klassifizierung eines Problems wählen Sie zunächst eine Kategorie aus der obersten Ebene. In der jeweils nächsten Ebene werden (sofern vorhanden) die vorhandenen Unterkategorien zur Auswahl angeboten. Als Ergebnis der Klassifizierung werden in der rechten Hälfte der Anfragemaske in einem Fenster automatisch der Name des jeweiligen Spezialisten angezeigt.

Damit wird einerseits das Problem möglichst genau eingeordnet, andererseits automatisch diejenige Person ermittelt, die für eine weitere Bearbeitung und Lösung in Frage kommt. Dabei sind allen Problemfeldern ein oder mehrere Spezialisten zugeordnet, die für die Bearbeitung geeignet sind.

Zusätzlich können Sie über ein Pulldown-Menü ein sog. Merkmal auswählen, das zuvor im Konfigurationsdokument niedergelegt werden kann. Damit wird es möglich, eine Anfrage nicht nur ihrem Problem nach zu klassifizieren, sondern diese auch in einen Gesamtzusammenhang, bspw. innerhalb eines Projekts, zu setzen.

Das folgende Bild zeigt das Beispiel der Klassifizierung eines Projekts.


Abbildung: Feld Problemtyp klassifizieren

Die gewählte Zuordnung kann ebenfalls bei der Erstellung eines Lösungsdokuments automatisch auf entsprechende Felder abgebildet werden. Dazu ist eine entsprechende Konfigurierung der Applikation notwendig.

4.4 Problemklassifizierung über flache Liste auswählen

Mit der Helpdesk-Maske zur Aufnahme einer neuen Problemanfrage kann eine Kategorienauswahl alternativ über eine flache Liste und Volltextsuche erfolgen. Die entsprechende Einstellung können Sie im Persönlichen Konfigurationsdokument vornehmen.

4.5 Übernahme von Ergebnissen einer Volltextsuche

Bisher wurde das Ergebnis einer Volltextsuche als Liste angezeigt, nach Auswahl eines Dokuments konnte das vollständige Dokument in der Quelldatenbank geöffnet werden. Jetzt steht zusätzlich eine Schaltfläche zur Datenübernahme  in dem Aufnahmeformular zur Verfügung.


Wurde eine Volltextsuche in Helpdesk-Anfragen oder Standardlösungen durchgeführt, werden nun alle Informationen aus den Feldern "Problem", "Details" und "Lösung" an das Feld "Lösung" angehängt. Die Felder "Problem" und "Details" werden also nicht mehr überschrieben.

Dieses veränderte Verhalten gilt ebenfalls bei der Auswahl von Anfragen über die Schaltfläche .

4.6 Dokumente in anderen Notes-Datenbanken anzeigen lassen

Um Lösungen für Problemanfragen zu erarbeiten, müssen ggf. Recherchen durchgeführt werden. Hierfür können Mitarbeiter in anderen angebundenen Notes-Datenbanken, sog. Wissensdatenbanken, aktiv aus der Benutzerverwaltung GeoCom® Helpdesk heraus wechseln. Dies setzt allerdings eine entsprechende Konfiguration voraus.

Wählen Sie im Feld Lösungs-DB über das Pulldown-Menü zunächst eine Datenbank aus. Klicken Sie anschließend auf den


nebenstehenden Button . Automatisch wechseln Sie in die zuvor ausgewählte und angebundene Datenbank. Dort können Sie nach Informationen recherchieren.

Gefundene Informationen können Sie über die Zwischenablage in die Helpdesk-Anfragemaske übernehmen. Schließen Sie danach die Datenbank. Sie wechseln wieder zurück nach GeoCom® Helpdesk. Hier können Sie die in der Zwischenablage befindlichen Informationen in das Feld "Lösung" einfügen.

4.7 Recherche in angebundenen Datenbanken, ohne GeoCom®

Helpdesk zu verlassen

Neben der Möglichkeit, aktiv in andere angebundene Notes-Datenbanken zu wechseln, können Sie auch nach Informationen recherchieren, ohne die Datenbank GeoCom® Helpdesk zu verlassen.

Wählen Sie dafür zunächst wieder im Feld Lösungs-DB eine angebundene Notes-Datenbank aus. Wechseln Sie nun aber in das nebenstehende Feld und tragen dort eine Suchanfrage ein. Klicken Sie anschließend auf den Button  rechts neben dem Feld.

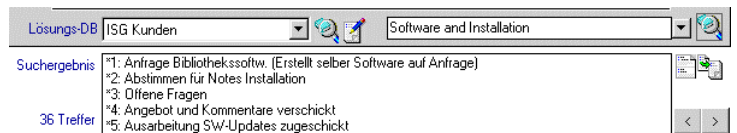



Abbildung: Notes Datenbank Lösungs-DB

Sofern Dokumente zu der Suchanfrage in der zuvor ausgewählten Datenbank vorhanden sind, werden die Treffer als Suchergebnis in der untersten Zeile ausgegeben. Über das Pulldown-Menü können Sie sich die Liste anzeigen lassen.


Markieren Sie jetzt eines der Ergebnisdokumente, so dass es blau unterlegt ist und klicken auf den Button , um das Dokument anzuzeigen zu und ggf. bereits erarbeitete Lösungen zu übernehmen.

Informationen können Sie ebenfalls über die Zwischenablage in die Helpdesk-Anfragemaske übernehmen.

4.8 Recherche in der Datenbank GeoCom® Helpdesk

Eine dritte Möglichkeit ist, in der Benutzerverwaltung GeoCom® Helpdesk selbst nach Informationen zu suchen.

Wählen Sie dafür im Feld Wissens-DB die Datenbank Knowledge

Base aus und klicken Sie auf den Button . Automatisch erscheint ein Dialogfenster, das alle Anfragen, die bislang in der Helpdesk-Datenbank verzeichnet sind, anzeigt.

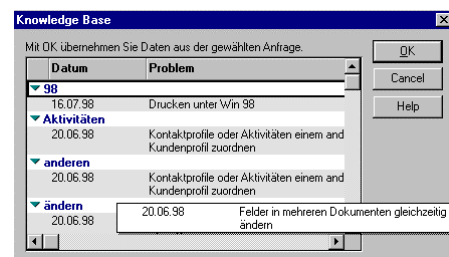



Abbildung: Wissensdatenbank (Knowledge Base)

Geben Sie einen Suchbegriff ein. Automatisch öffnet sich eine weitere Dialogbox zur Schnellsuche. Sofern der gesuchte Begriff vorhanden ist, wechselt die Markierung. Zudem ist es möglich, über die Scrollleiste am rechten Bildrand der Dialogbox einen Eintrag zu suchen. Markieren Sie anschließend den Eintrag, so dass dieser schwarz umrandet ist und klicken auf OK. Der Eintrag wird auf die Zielfelder der Helpdesk-Maske abgebildet.

Anschließend können Sie über den Button  die Anfrage als neues Dokument aufnehmen.

Sie erhalten danach ein elektronisches Formular, das bereits alle relevanten Informationen enthält.

Im Feld Titel können Sie eine Bezeichnung hinterlegen, die als Titel dienen soll.

Das Feld Problem bietet die Möglichkeit, analog zur Betreffzeile bei Korrespondenzen, eine kurze Beschreibung zu hinterlegen.

Im Feld Lösung können Sie Lösungsmöglichkeiten eintragen und Dokumente oder andere Dateien anfügen.




Abbildung: Lösungsdokument (Technote)

4.9 Bisherige Suchanfragen anzeigen lassen

Im Zuge der Recherche zu Problemanfragen können Sie sich bisherige Suchanfragen anzeigen lassen.

Um entsprechende Dokumente zu präsentieren, klicken Sie in der Zeile zur Ticketsuche



auf den Button . Sie erhalten eine Dialogbox mit bisherigen Suchanfragen

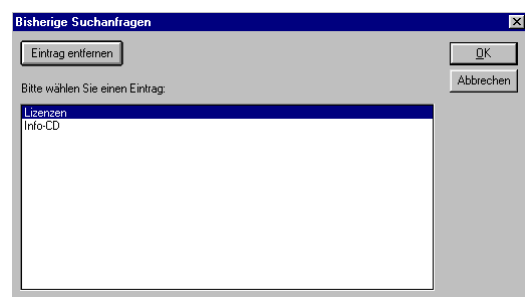
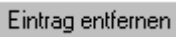



Abbildung: Dialogbox mit bisherigen Suchanfragen

Wählen Sie nun ein Dokument aus und bestätigen Sie die Auswahl mit OK.

Um einen Eintrag zu löschen, markieren Sie diesen zunächst in der Dialogbox, so dass er blau unterlegt ist und bestätigen anschließend

mit dem Button . Der Eintrag wird aus der Liste der bisherigen Suchanfragen entfernt.

4.10 Lösungsdokument anlegen


Für bestimmte Datenbanken kann die Erstellung von Lösungsdokumenten konfiguriert werden. Klicken Sie dazu nach Eingabe der Lösung im Bereich "Lösung" auf die Schaltfläche . Alle benötigten Informationen werden automatisch auf die Zielfelder abgebildet.

Versehen Sie anschließend das neue Dokument noch mit entsprechenden Zusatzinformationen und speichern Sie dieses.

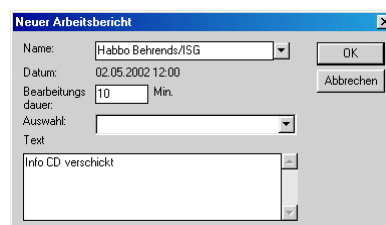
4.11 Arbeitsberichte erstellen

Arbeitsberichte können dazu dienen, einen Tätigkeitsnachweis zu führen (z.B. zur Abrechnung gegenüber einem Auftraggeber) oder durchgeführte Arbeiten für nachfolgende Bearbeiter als Arbeitserleichterung zu dokumentieren.

Ein neuer Arbeitsbericht kann – wenn dies zuvor entsprechend konfiguriert wurde - automatisch erstellt werden, sobald eine neue Anfrage gespeichert wird.

Ebenso können Sie einen Arbeitsbericht (Logbuch-Eintrag) selbst erstellen. Klicken Sie dazu im Helpdesk-Aufnahmeformular auf die Schaltfläche .

Es öffnet sich folgende Dialogbox zum Erstellen eines Arbeitsberichts:




Das Bild zeigt eine Dialogbox mit dem Titel 'Neuer Arbeitsbericht'. Sie enthält folgende Felder und Elemente:

- Name:** Ein Dropdown-Menü mit der Auswahl 'Habbo Behrends/ISG'.
- Datum:** Ein Textfeld mit dem Inhalt '02.05.2002 12:00'.
- Bearbeitungszeit:** Ein Textfeld mit '10' und 'Min.' daneben.
- Auswahl:** Ein Dropdown-Menü.
- Text:** Ein Textfeld mit dem Inhalt 'Info CD verschickt'.
- Buttons:** 'OK' und 'Abbrechen' befinden sich rechts in der Dialogbox.

Abbildung: Dialogbox zur Aufnahme eines neuen Arbeitsberichts

Vermerken Sie zunächst den Namen des Bearbeiters, d.h. wer die Tätigkeit ausgeführt hat, welche Tätigkeit ausgeführt worden ist und wie lange (in Minuten) daran gearbeitet wurde. Automatisch voreingestellt ist der Name desjenigen Mitarbeiters, der die Verantwortung für die Anfrage übernommen hat. Die Uhrzeit seit dem Öffnen der Anfragemaske wird als zeitliche Voreinstellung für die ausgeführte Tätigkeit angeboten. Bestätigen Sie mit OK.

4.12 Arbeitsberichte anzeigen

Arbeitsberichte können Sie sich in dem Helpdesk-Aufnahmeformular über den Button  anzeigen lassen. Hierbei wird zum schnellen Überblick ein Report über alle Arbeitsberichte einer Problemanfrage erstellt.

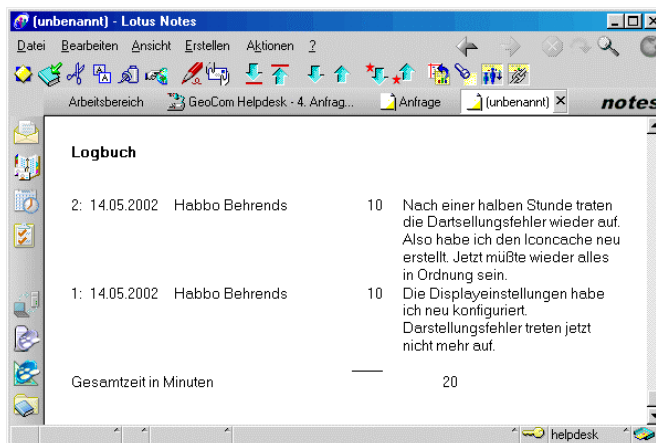


Abbildung: Arbeitsbericht (Logbuch)

4.13 Arbeitsberichte nachträglich ändern

Ein Arbeitsbericht kann nachträglich geändert werden. Wählen Sie dazu in dem Helpdesk-Aufnahmeformular über den Auswahlbutton zunächst den betreffenden Arbeitsbericht aus (Logbuch-Eintrag).

Wählen Sie danach aus dem Menü:

“Aktion – Helpdesk – Arbeitsbericht bearbeiten“

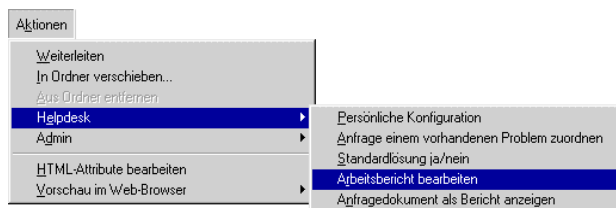



Abbildung: Arbeitsbericht ändern

Nachdem Sie Änderungen an dem Arbeitsbericht vorgenommen haben, bestätigen Sie mit OK.

4.14 Aufgaben gleichzeitig an mehrere Spezialisten oder Gruppen delegieren

Anfragen, die nicht von Ihnen bearbeitet werden können, müssen delegiert werden. Zuständige Mitarbeiter oder ein zuständiger Fachbereich können durch die Klassifizierung (Problemeinordnung) einfach ermittelt werden. Dabei können Aufgaben nicht nur an einzelne, sondern auch an mehrere Personen gleichzeitig zugewiesen werden.

Durch die Schaltfläche  im Anfragedokument rufen Sie dazu eine Eingabemaske für die Zustandsänderung auf. Wählen Sie bspw. "zugewiesen" und eine Person oder, wie hier dargestellt, mehrere Personen aus. Oder markieren Sie "in Warteschlange" und wählen eine Gruppe von Spezialisten aus.

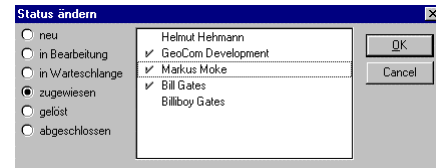


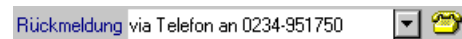
Abbildung: Dialogbox Status ändern

Über die Schaltfläche OK weisen Sie die Anfrage weiter.

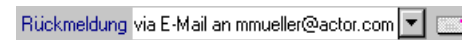
4.15 Rückmeldung

Ist die Lösung eines Problems erarbeitet worden, erfolgt eine Rückmeldung an den Absender, so wie es bei der Aufnahme vermerkt worden ist. Üblicherweise erfolgt eine Rückmeldung via Fax oder E-Mail an den Absender.

Wurde als Rückmeldeweg eine Telefonnummer angegeben, steht Ihnen die TAPI-Unterstützung zur direkten Wahl der Telefonnummer zur Verfügung.



Wurde als Rückmeldeweg eine E-Mail-Adresse angegeben, können Sie aus der Anwendung unmittelbar eine Nachricht erstellen und diese als Rückmeldung verschicken.



Für eine Antwort via E-Mail steht in jeder Ansicht eine Schaltfläche in der Aktionsleiste zur Verfügung. Um eine Antwort zu versenden, klicken Sie auf den Button. Automatisch erhalten sie ein E-Mail-Formular, in das bereits die Empfänger E-Mail-Adresse eingetragen ist. Als Thema wird der Anfragetext aus der originalen Anfrage übernommen. Um die Rückantwort zu versenden, klicken Sie auf den Button Senden.

4.16 Anfrage abschließen

Ist eine Lösung erarbeitet und an den Absender übermittelt worden,


kann der Bearbeitungsprozess über die Schaltfläche  geschlossen und damit für die Archivierung vorbereitet werden.



Abbildung: Dialogbox Status ändern

Zusätzlich kann ein abschließender Status aus einer vordefinierten Liste ausgewählt und der Anfrage zugeordnet werden. Dabei kann der abschließende Status mehrsprachig konfiguriert werden. (Siehe dazu

Konfigurationsdokument)

Bereits geschlossene Anfragen können erneut aktiviert werden, solange sie noch nicht archiviert worden sind.

4.17 Anfragedokument als Bericht anzeigen

Eine Anfrage kann in Form eines Berichts dargestellt werden. Diese Form eignet sich besonders zur Weiterleitung als Mail. Neben Kopfdaten und Detailinformationen können auch Arbeitsberichte mit aufgenommen werden.

Um ein Anfragedokument als Bericht anzeigen zu lassen, öffnen Sie zunächst das betreffende Anfragedokument. Wählen Sie anschließend aus dem Menü:

“Aktion – Helpdesk –Anfragedokument als Bericht anzeigen“

Es erscheint eine Dialogbox, in der Sie die im Bericht gewünschten Informationen angeben können. Zur Auswahl stehen:

- Kopfdaten
- Kurzbeschreibung zum Problem
- Detailinformationen
- Lösung
- Arbeitsbericht

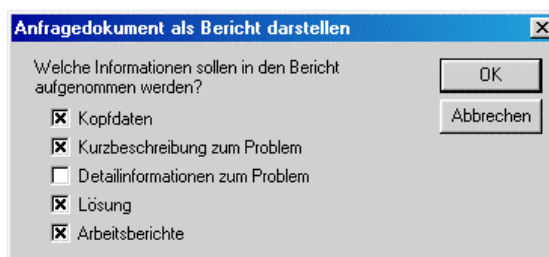


Abbildung: Dialogbox

Klicken Sie das jeweils für sie relevante Auswahlfeld an und bestätigen Sie die Auswahl mit OK. Sie erhalten einen Bericht mit den zuvor ausgewählten Informationen.

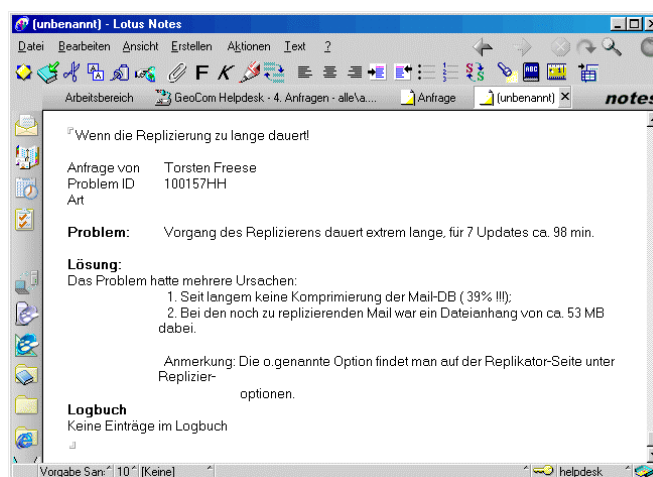


Abbildung: Bericht aus Anfragedokument

5 Zusätzliche Notes-Datenbanken

Je nach Konfigurierung können mehrere externe Notes-Datenbanken eingebunden sein. Diese können über die Volltextsuche zur Recherche dienen oder auch zum Anlegen neuer Dokumente genutzt werden.

Über das Auswahlfeld **Lösungs-DB** kann eine Datenbank ausgewählt werden. Folgendes Beispiel zeigt eine solche Auswahl.

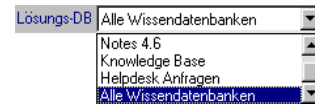


Abbildung: Pulldown Menü mit Auswahl an Wissensdatenbanken

Über die persönliche Konfiguration kann eine spezifische Datenbank festgelegt werden, die automatisch in jeder neuen Anfragemaske erscheint (siehe "Persönliche Konfiguration").

6 Ansichten

Für "normale" Benutzer, also Anfragsteller, auf der einen und Mitarbeiter des Helpdesk auf der anderen Seite stehen unterschiedliche Ansichten zur Verfügung. Im Folgenden werden die einzelnen Ansichten, die erreicht werden können, aufgelistet.

6.1 Ansichten für "normale" Benutzer (Anfragsteller)

Unter "normalen" Benutzern werden diejenigen Mitarbeiter/Kunden verstanden, die eine Problemanfrage gestellt haben, d.h. aus Sicht der Hotline oder des Helpdesk 'Kunden' sind.

Kunden sind in der Regel all jene Mitarbeiter, die im lokalen Netz Zugriff auf die Applikation haben. Diese Benutzer verfügen allerdings über eingeschränkte Rechte. Ebenso können sie ausschließlich ihre eigenen Anfragen sehen und deren Bearbeitungszustand verfolgen.

Damit stehen diesen Mitarbeitern folgende Ansichten zur Verfügung:

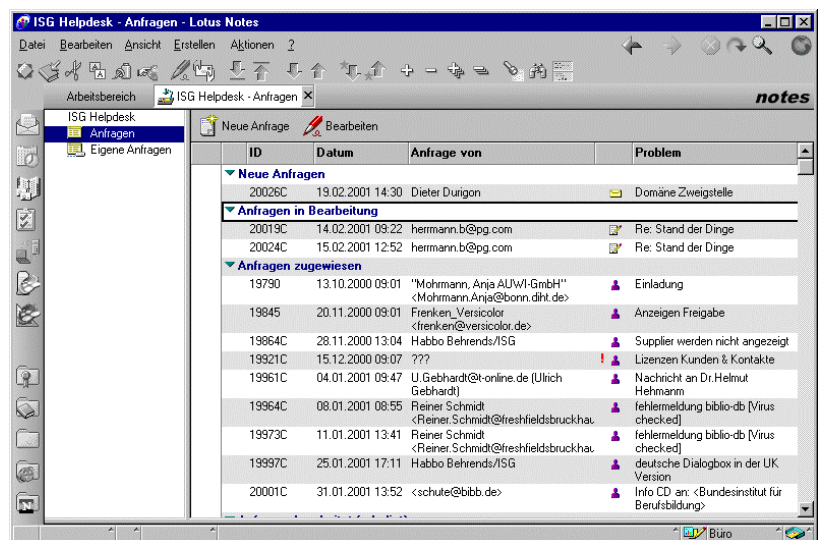


Abbildung: Ansicht Anfragen (für normale Benutzer/Anfragsteller)

Neue Anfragen: Alle selbst erzeugten Anfragen befinden sich bis zur erstmaligen Bearbeitung durch die Hotline im Zustand "neu". In diesem Zustand können auch nachträglich noch Veränderungen an der Anfrage durchgeführt werden. Nach der erstmaligen Bearbeitung durch die Hotline kann die eigene Anfrage (und später die mögliche Beantwortung) nur noch gelesen werden.

Abgeschlossene Anfragen: Die Hotline oder der Second-Level-Support hat seine Arbeit erledigt und eine entsprechende Antwort oder Lösung im Dokument bereitgestellt.

Offene Anfragen: Alle Anfragen, die sich zur Bearbeitung beim Helpdesk befinden oder delegiert wurden, finden sich in dieser Ansicht.

Externe Benutzer sehen nur diese Ansicht und ausschließlich ihre eigenen Anfragen.

Neben der Untergliederung des Status (neu, in Bearbeitung, etc.) werden in der Ansicht für alle Anfragen getrennt, folgende Parameter angezeigt:

ID-Nummer / Datum / Anfrage von (E-Mail-Adresse des Anfragstellers) / Status (offen, in Bearbeitung, geschlossen etc.) / Problembeschreibung

6.2 Ansichten für Mitarbeiter des Helpdesk

Nach dem Öffnen der Datenbank stellt das Helpdesk-Menü die Ansichten "Anfragen - offen", "Anfragen – in Bearbeitung“, "Anfragen – alle“ und "Sonstiges“ bereit

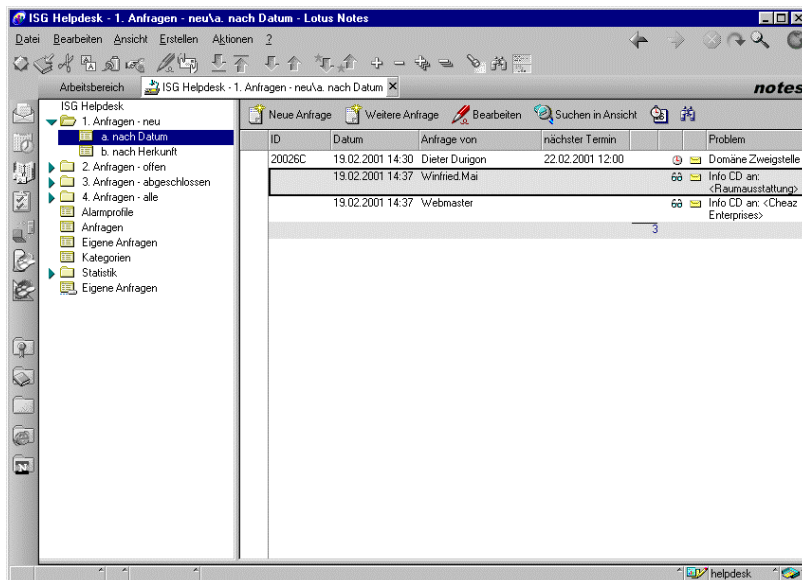


Abbildung: Ansicht 1. Anfragen – neu

6.2.1 Anfragen - offen

Unter der Ansicht **1. Anfragen - offen** finden Sie bislang noch nicht bearbeitete sowie zugewiesene Anfragen.

Neue Anfragen, die bislang nicht konvertiert worden sind, werden in der Ansicht durch ein Lesesymbol angezeigt. Bereits konvertierte, aber noch nicht in Bearbeitung, also neue Anfragen sind in der Ansicht hingegen durch das Symbol eines geschlossenen Briefumschlags (✉) gekennzeichnet.

Zugewiesene Anfragen sind in der Ansicht durch das Symbol einer Person (👤) gekennzeichnet. Mittels dieser Ansicht können Sie nicht nur sehen, welche Anfragen im Helpdesk neu aufgelaufen sind, sondern auch, welche Anfragen persönlich zugewiesen wurden.

Durch einen Doppelklick auf jeweils einen Eintrag, kann die Anfrage zunächst zum lesen geöffnet und nach der Konvertierung anschließend bearbeitet werden.

6.2.2 Anfragen in Bearbeitung

Die Ansicht **2. Anfragen – in Bearbeitung** gibt die Möglichkeit, Anfragen getrennt nach verschiedenen Unteransichten anzeigen zu lassen. Unter dieser Ansicht befinden sich all jene Anfragen, die den Status "neu" nicht mehr besitzen. Kurz gesagt, hierunter sind nur noch die Anfragen aufgelistet, die bereits gelöst (✅) zugewiesen (👤) sind, oder sich noch in Bearbeitung befinden (🔧). Durch einen Doppelklick auf einen Eintrag lässt sich dieser in den Bearbeitungsmodus versetzen.

Dabei werden vier Unteransichten zur Auswahl bereitgestellt:

- e. nach Fragesteller

- f. nach Bearbeiter
- g. nach Status
- h. nach Merkmal

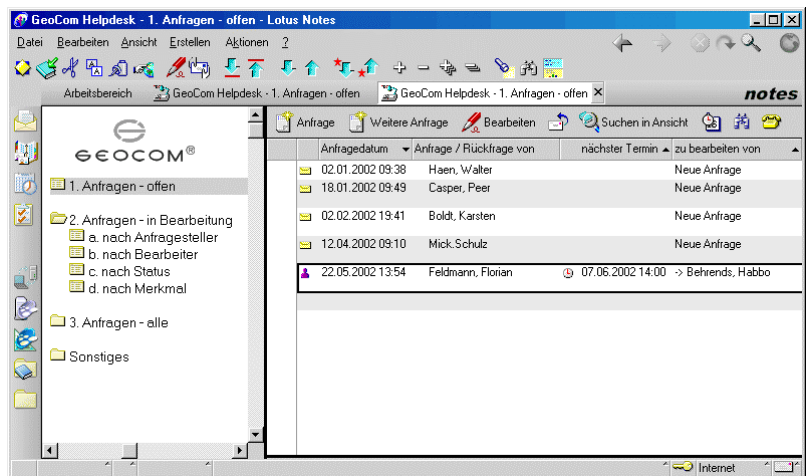


Abbildung: Ansicht 2. Anfragen – in Bearbeitung

Beispiel:

Über die Unteransicht "c. nach Status" können Sie bspw. eine Auflistung aller Anfragen, die sich in Bearbeitung befinden oder Anfragen, die bereits an Spezialisten zugewiesen worden sind, oder gelöste Anfragen aufrufen. Dabei werden alle Anfragen mit einer ID-Nummer, dem Datum der Anfrage sowie dem Namen des Antragstellers aufgelistet. Darüber hinaus kann der Name desjenigen Helpdesk-Mitarbeiters, der die Anfrage bearbeitet, sowie eine kurze Problembeschreibung eingesehen werden.

6.2.3 Anfragen - alle

Die Ansicht **3. Anfragen - alle** untergliedert sich ebenfalls, wie die zuvor beschriebenen Ansichten. Über diese Ansicht erhalten die Helpdesk-Mitarbeiter eine Auflistung aller tatsächlichen Helpdesk-Calls. D.h. hier können Anfragen, die sich noch nicht im Bearbeitungszyklus befinden ebenso eingesehen werden wie Anfragen, die sich in Bearbeitung befinden oder an Spezialisten auf einem anderen Level delegiert worden sind.

Über die Ansicht ist es ebenfalls möglich, alle bereits bearbeiteten, d.h. abgeschlossenen und gelösten Anfragen einzusehen.

Die Ansicht enthält insgesamt vier Unteransichten:

- a. nach Antragsteller (Alphabetische Auflistung der Namen aller Antragsteller)
- b. nach Bearbeiter (Namen aller Helpdesk-Mitarbeiter mitsamt der jeweiligen Anfragen auf Termin, Anfragen in Bearbeitung, persönlich zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- c. nach Status (Anzahl der Anfragen in Bearbeitung, einer Person zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- d. nach Merkmal (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegtem Merkmal)
- e. nach Kategorie (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegter Kategorie)

Kategorien, bspw. Hardware, Software etc.)

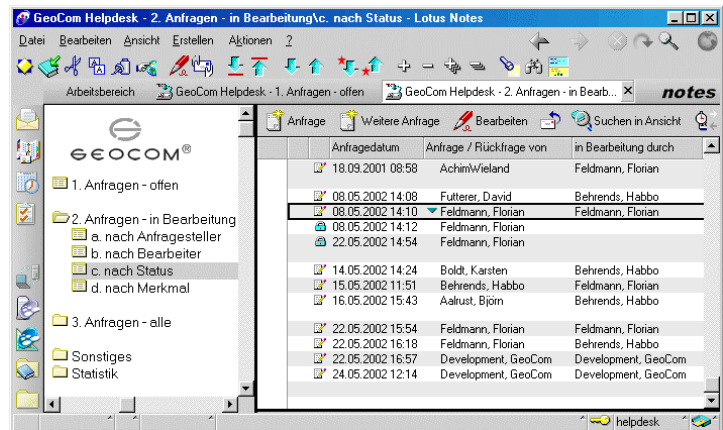


Abbildung: Ansicht 3. Anfragen - alle c. nach Status

6.2.4 Sonstiges

Die Ansicht "Sonstiges" hält insgesamt drei Unteransichten bereit, die je – nach Zugriff – im Helpdesk-Menü sichtbar werden. Für Mitarbeiter des Helpdesk stehen in der Regel die Ansichten "Kategorien" sowie "Standardlösungen" zur Verfügung.

Die Unteransicht "Kategorien" zeigt eine Übersicht über alle definierten Kategorien (jeweils mit Unterkategorien, z.B. "Software", spezifischer "Anwendung", spezifischer "MS-Excel").

Die Unteransicht "Standardlösungen" zeigt eine Übersicht über alle bislang gespeicherten und abrufbereiten Lösungen.

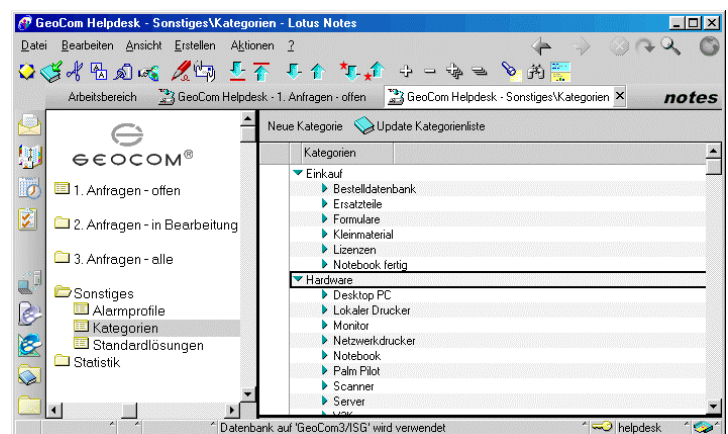


Abbildung: Ansichtgruppe Sonstiges

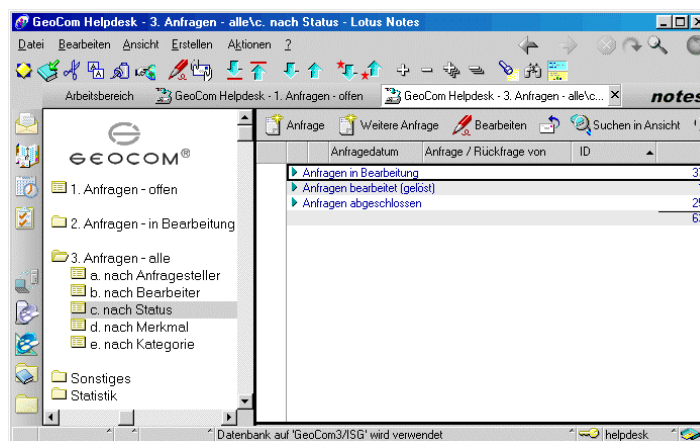


Abbildung: 4. Anfragen - alle d. nach Status

Autorisierte Mitarbeiter des Helpdesk können alle Anfragen (offen, in Bearbeitung, geschlossenen) jederzeit mit einem Doppelklick aufrufen. Ausgewählte Dokumente können Sie mit einem weiteren Doppelklick in den Bearbeitungsmodus versetzen.

6.2.5 Alarmprofile

Zur Überwachung von Zeitbedingungen können sogenannte Alarmprofile eingesetzt werden. Jedes Alarmprofil besteht aus einer oder mehreren Alarmdefinitionen, die jeweils genau eine Bedingung überprüfen. Bedingungen können z.B. eine Zeitüberschreitung oder das erste Auftreten eines bestimmten Ereignisses sein.

Denkbar ist hier die unterschiedliche Behandlung je nach Wartungsvertrag oder auch die Weiterverfolgung interner Aktivitäten.

Alle Definitionen eines Alarmprofils haben die gleiche Bezeichnung. Anfragen werden durch Angabe der Bezeichnung im Feld Alarm mit einem beliebigen Alarmprofil verknüpft.

Auf einem zentralen Server läuft regelmäßig alle 30 Minuten ein Agent, der alle Alarmdefinitionen überprüft und ggf. eine Aktion auslöst. Dieser Agent wird aus dem Konfigurationsdokument gestartet.

Als Ergebnis der Überwachung verschickt dieser Agent eine Nachricht oder erzeugt einen Kalenderalarm, jeweils mit vordefiniertem Inhalt.

Jede Aktion (Alarmierung) wird nur einmal durchgeführt. Anfragen mit einem zukünftigen Wiedervorlagdatum werden bis zu diesem Zeitpunkt nicht berücksichtigt.

Soll also z.B. nach 4 Stunden der Gruppenleiter benachrichtigt werden, wenn eine Anfrage noch nicht bearbeitet wurde, nach 24 Stunden ein Abteilungsleiter, so ist dafür jeweils eine eigene Alarmdefinition zu erstellen.

Die Unteransicht "Alarmprofile", die eine Übersicht über alle definierten und vergebenen Alarmprofile führt, wird nur dann angezeigt, wenn zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle "Supervisor" vergeben worden ist.

Die Ansicht zeigt eine Auflistung aller definierten und vergebenen Alarmprofile. Daneben enthält die Ansicht Informationen zum Status, zur jeweils notwendigen Aktion sowie zum Trigger (z.B. Status unverändert seit XX Std.).

Über die Ansicht "Sonstiges - Alarmprofile" erhalten Sie eine Auflistung aller Definitionen existierender Alarmprofile.

Mit Alarmprofilen können einzelne Aktionen kontrolliert werden.

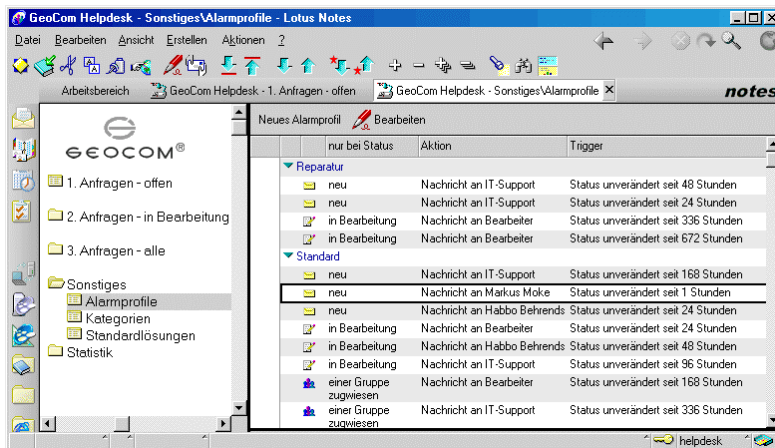


Abbildung: Ansicht Alarmprofile

6.2.6 Alarmprofile definieren

Um ein neues Alarmprofil zu definieren, rufen Sie zunächst die Ansicht "Helpdesk - Sonstiges/Alarmprofile" auf

Nachdem die Ansicht geöffnet ist, klicken Sie auf die Schaltfläche



in der Aktionsleiste.

Tragen Sie alle relevanten Daten in dieses Formular ein. Mit der Alarmfunktion kann überprüft werden, wie weit eine Arbeit fortgeschritten oder ob ein Problem bereits bearbeitet worden ist.

Alarm		
Name	Mustermann	Alarmprofile mit dem selben Namen werden gruppiert
Index für Anzeigesoriturung		Sortierung in Ansichten und Auswahlfeldern
Profil für Status	einer Gruppe zugewiesen	Für welchen Status soll das Profil gelten
Arbeitszeit Montag bis Freitag	von bis	Wird benötigt, um die Anzahl Stunden zu berechnen (leer = 24 Std.)
Arbeitszeit Samstags	<input type="checkbox"/> yes	Fall Samstage als Arbeitstage berücksichtigt werden sollen
Arbeitszeit Sonntags	<input type="checkbox"/> yes	Fall Sonntage als Arbeitstage berücksichtigt werden sollen
E-Mail /Alarm Betreffzeile	Anfrage an Helpdesk Mustermann	Betreffzeile in Mail Nachrichten, Text in Alarmen (Kalender)
E-Mail Nachricht Text 1		Nachricht wird aus <text1 Doclink text2> aufgebaut.
E-Mail Dokumentverknüpfung einfügen	<input checked="" type="checkbox"/> ja	
E-Mail Nachricht Text 2		
Aktion	Empfänger	Trigger
		Stunden
<input checked="" type="radio"/> E-Mail an ausgewählte Empfänger	Michael Hausmann/ISG	<input type="radio"/> Status unverändert seit
<input type="radio"/> E-Mail an Urheber der Anfrage		<input type="radio"/> sofort
<input type="radio"/> E-Mail an Bearbeiter der Anfrage		<input checked="" type="radio"/> ausgeschaltet
<input type="radio"/> E-Mail an Supervisor		
<input type="radio"/> E-Mail an		

Abbildung: Dialogbox zur Vergabe eines Alarmprofils

6.2.7 Kategorien

Die Klassifizierung eines Problems bei der erstmaligen Aufnahme durch einen Mitarbeiter der Hotline erfolgt nach zuvor festgelegten Kategorien. Damit können Hotline-Mitarbeiter die Probleme "einordnen" und so Spezialisten zur Problemlösung ausfindig machen.

Unter der Ansicht Kategorien erhalten Sie eine Auflistung aller bestehenden Kategorien, bspw. Hardware, Software etc., die unternehmensspezifisch von autorisierten Mitarbeitern jederzeit erweitert und modifiziert werden können.

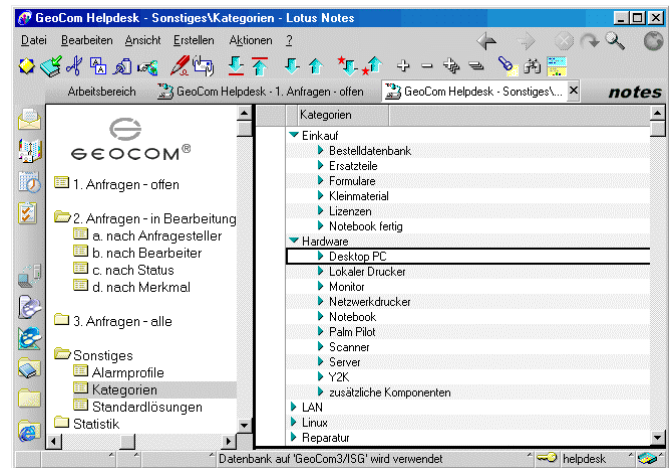


Abbildung: Ansicht Kategorie

6.2.8 Kategorien definieren

Um eine neue Kategorie zu definieren, rufen Sie zunächst die Ansicht "Helpdesk/Sonstiges/Kategorien" auf.

➔ **INFO:** Um neue Kategorien zu definieren, müssen zuvor entsprechende Rechte vergeben werden.

Nachdem die Ansicht geöffnet ist, klicken Sie auf die Schaltfläche

Neue Kategorie

in der Aktionsleiste. Sie erhalten ein Formblatt, in das Sie eine neue Kategorie mit den betreffenden Spezialisierungsebenen eintragen können.

Abbildung: Formblatt zur Aufnahme einer neuen Kategorie

Tragen Sie nun eine Kategorie, bspw. Hard- oder Software, in das erste Feld, Ebene1, ein. Sie dient als übergeordnete Klassifizierung.

Spezifizieren Sie danach auf der zweiten Ebene und tragen Sie je nach zuvor festgelegter Kategorie (Hard- oder Software) einen weiteren Begriff ein, bspw. Drucker für Hardware.

Insgesamt stehen Ihnen vier Ebenen zur Klassifizierung zur Auswahl.

Über das Menü im Feld "Verantwortlich" erreichen Sie das Notes-Adressbuch, aus dem Sie den Namen desjenigen Mitarbeiters in das Dokument übernehmen können, die bzw. der als Bearbeiter/in für diesen Problemtyp verantwortlich sein soll. Sofern ein Name nicht im

Adreßbuch verzeichnet ist, kann dieser auch manuell eingetragen werden.

Speichern sie anschließend das Dokument über den Button



in der Aktionsleiste. Über den Button



können Sie in einem Arbeitsschritt das aktuelle Dokument der Datenbank hinzufügen und ein weiteres Formblatt zur Aufnahme einer neuen Kategorie aufnehmen.

Nach dem Speichern können Sie die Ansicht über den Button



wieder verlassen.

Zum Aktualisieren der Kategorienliste klicken Sie in der Ansicht

Kategorien auf den Button



in der Aktionsleiste.

6.2.9 Standardlösungen

Bereits gelöste Probleme können als Standardlösungen definiert und in der Datenbank gespeichert werden. Dies ist insbesondere dann sinnvoll, wenn zu einem bereits bekannten Problem häufig gleich oder ähnlich lautende Anfragen im Helpdesk auflaufen. Mit Lösungsdokumenten, die zuvor als Standardlösungen definiert worden sind, lassen sich so bestimmte, häufig auftretende Anfragen schnell beantworten.

Unter der Ansicht "Sonstiges/Standardlösungen" findet sich eine Auflistung aller Dokumente mit bestehenden Standardlösungen, die von autorisierten Mitarbeitern jederzeit erweitert und modifiziert werden können.

6.2.10 Standardlösungen definieren

Nachdem in der Helpdesk-Aufnahmemaske im Feld "Lösung" ein entsprechender Text oder Schritte für eine Problemlösung hinterlegt worden sind, kann das Dokument über:

"Aktionen – Admin – Standardlösung ja/nein"

zur Standardlösung erklärt werden.

Statt "Lösung" wird im Formular nun "Lösung (S)" angezeigt, um anzuzeigen, dass dieses Lösungsdokument zur Standardlösung erklärt worden ist und in der Ansicht "Sonstiges/Standardlösungen" geführt wird.

Standardlösungen können im Konfigurationsdokument auch als Eintrag in die Liste der Wissensdatenbanken aufgenommen werden (Schaltfläche Default).

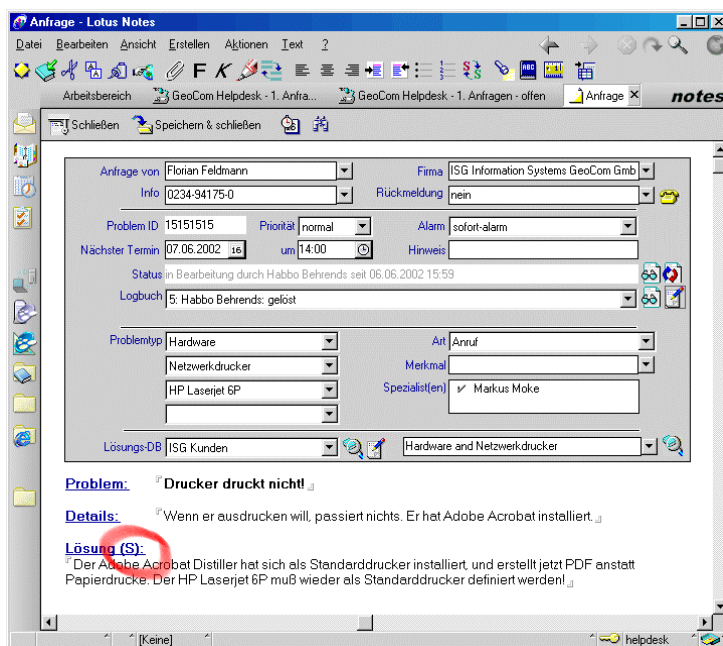


Abbildung: Helpdesk-Aufnahmeformular als Standardlösung

6.3 Gruppierung von Aktionen in Ansichten

Aktionen werden nach "Helpdesk", "Admin" sowie "Supervisor" gruppiert.

6.3.1 Helpdesk

Für Helpdesk-Mitarbeiter stehen die folgenden Ansichten zur Verfügung:

- Persönliche Konfiguration
- Alarm vorbereiten
- Telefonnummer wählen
- Status für gewählte Dokumente ändern
- Logbuch Alarm
- Logbuch Status

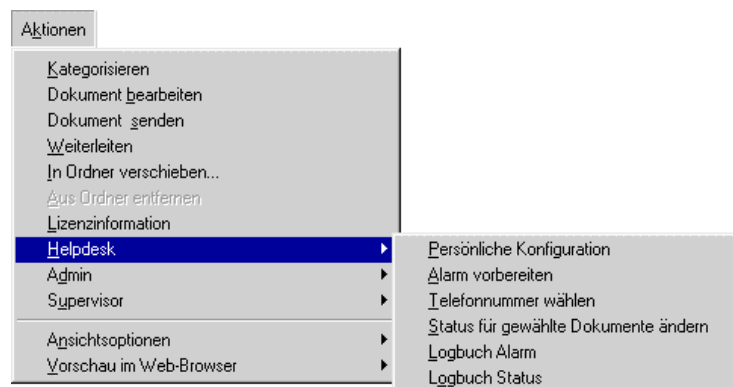


Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Helpdesk"

6.3.2 Admin

Für Administratoren stehen folgende Ansichten Verfügung.

- Konfiguration
- Statistik Report

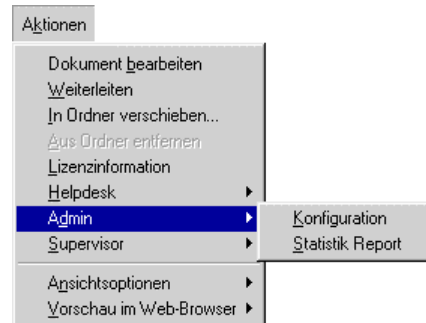


Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Admin"

6.3.3 Supervisor

Für "Supervisor" stehen folgende Aktionen zur Verfügung.

- Neue Anfragen konvertieren
- Call ID ändern
- Gewählte Dokumente ändern
- Gewählte Dokumente archivieren
- Kategorien in Anfragen ändern

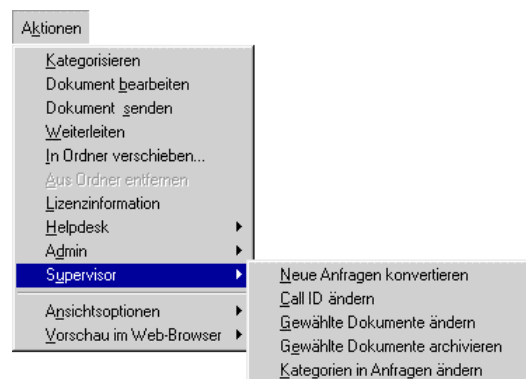


Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Supervisor"

7 Wiedervorlage



Im Zuge der Vervollständigung einer Anfrage kann ein Termin zur Wiedervorlage festgelegt werden. Damit kann der Bearbeitungszeitraum persönlich bestimmt werden.

7.1 Wiedervorlage festlegen


Im Bearbeitungsdokument kann über die Kalenderfunktion

Nächster Termin ein Termin zur Wiedervorlage festgelegt werden. Dies kann selbstverständlich auch im Fall der Delegation einer Problemanfrage für andere Mitarbeiter geschehen.

Dabei ist es möglich, die Priorität des Bearbeitungsvorgangs über das Pull-down-Menü im Feld "Priorität" zwischen hoch und normal festzulegen. Legen Sie anschließend eine Uhrzeit der Wiedervorlage fest. Dies können Sie über die Schaltfläche Uhrzeit erreichen

. Die Dialogbox enthält eine Zeitschiene, über die Sie mit dem Mauszeiger eine gewünschte Tageszeit auswählen können. Um die Uhrzeit in das betreffende Feld der Aufnahmemaske zu übernehmen, klicken Sie auf das Symbol . Problemanfragen, die mit einem Wiedervorlagetermin versehen worden sind, werden in den Ansichten 1-4 zusammen mit dem zuvor ausgewählten Datum sowie einem Uhr-Symbol. Wurde die Priorität zuvor auf "hoch" gesetzt, erscheint in der Ansicht zusätzlich das Symbol eines Ausrufezeichens.

Unter der Ansicht "Eigene Anfragen" erscheinen die mit einem Wiedervorlagetermin versehenen Problemanfragen als "Anfragen auf Termin". In den übrigen Ansichten erscheinen mit einem Wiedervorlagetermin markierte Anfragen mit dem Symbol einer Uhr.

Über den Button  erreichen Sie eine Ansicht, die Ihnen die Einträge in Ihrer persönlichen Wiedervorlage vermittelt.

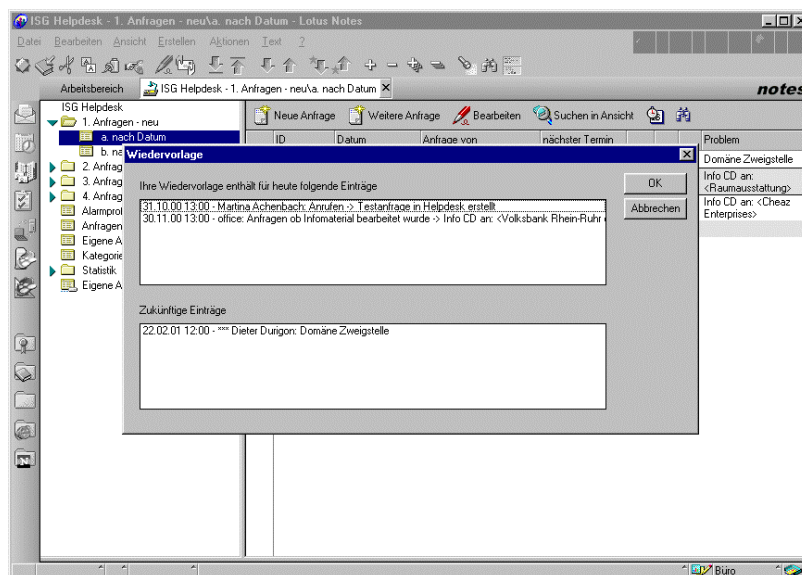


Abbildung: Dialogbox Persönliche Wiedervorlage

7.2 Einträge aus Wiedervorlage entfernen

Um Einträge aus der persönlichen Wiedervorlage zu löschen, wählen Sie aus der Menüzeile.

Aktionen -- Admin -- Persönliche Wiedervorlage löschen

Folgende Dialogbox erscheint:

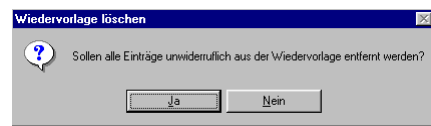


Abbildung: Dialogbox Wiedervorlage löschen

Um die Dokumente aus der Wiedervorlage zu entfernen, bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

8 Statistik

Die Datenbank GeoCom® Helpdesk enthält eine Funktion für die Erstellung eines Statistik-Reports. Damit können taggenau Auswertungen zu allen Anfragen sowie deren Bearbeitungszyklus erstellt werden.

8.1 Ansichten (Statistik)

Mit der Ansicht "Statistik" erhalten Sie die Möglichkeit, sich Anfragen anzeigen zu lassen nach:

- A. Bearbeitungsdauer
- B. Bearbeitungszeit
- C. Anfragesteller
- D. Firma
- E. Bearbeiter
- F. Art der Anfrage
- G. Kategorie

➔ **INFO:** Die Ansicht "Statistik" ist eine eigenständige Ansicht. Sie ist nur für Mitarbeiter einsehbar, die über entsprechende Rechte (z.B. Statistic de bzw. uk) verfügen.

Diese Ansicht kann erreicht werden über die Aktion:

"Ansichten - Gehe zu ... - Ordner oder Ansichten wählen"

Wählen Sie daraus zunächst die Ansicht "Sonstiges" und danach die Unteransicht "Statistik".

Unter der Ansicht "**Bearbeitungsdauer**" wird eine Auflistung aller Anfragen nach Jahr, Monat, Anfrage vom, Beginn der Bearbeitung, Ende der Bearbeitung, Anzahl, Dauer der Bearbeitung in Stunden aufbereitet. Insbesondere wird die für eine Bearbeitung aufgewendete Arbeitszeit aufgelistet. Damit erhalten Sie ein taggenaues Bild vom Verlauf der Bearbeitung, d.h. an welchem Tag (Datum) eine Anfrage eingegangen ist, durch welchen Mitarbeiter mit deren Bearbeitung begonnen wurde.

Jahr	Monat	Anfrage vom	Beginn Bearbeitung	Ende Bearbeitung	Anzahl	Dauer der Bearbeitung [h]
2002					19	
5 - 2002					19	
					1	
		08.05.2002 14:08	08.05.2002 17:16	16.05.2002 13:07		7 Tage 19:51
					5	
		07.05.2002 16:22	07.05.2002 16:23	08.05.2002 17:28		1 Tag 01:04
		07.05.2002 16:27	16.05.2002 15:25	16.05.2002 15:28		00:03
		07.05.2002 16:28	14.05.2002 17:20	14.05.2002 17:20		
		07.05.2002 16:29	07.05.2002 16:32	07.05.2002 16:33		00:00
		14.05.2002 16:54	14.05.2002 16:54	14.05.2002 16:59		00:05
					2	
		15.05.2002 15:23	15.05.2002 15:50	06.06.2002 14:31		21 Tage 22:41
		22.05.2002 13:54	22.05.2002 14:55	06.06.2002 16:06		15 Tage 01:10
					5	
		08.05.2002 14:10	08.05.2002 14:51	22.05.2002 15:02		14 Tage 00:10

Abbildung: Ansicht Statistik a. Bearbeitungsdauer

Darüber hinaus wird unter der Ansicht "**Bearbeitungszeit**" die durchschnittlich aufgewendete Zeit für die Bearbeitung einer Anfrage

errechnet und visuell aufbereitet.

Zusätzlich können Sie unter der Ansicht "**Anfragesteller**" diejenigen Personen anzeigen lassen, die in der Vergangenheit eine Anfrage an den Helpdesk gestellt haben. Dazu werden Information zur Anzahl der Anfragen pro Person ausgegeben (getrennt nach Jahr und Monat) und eine Übersicht über den Bearbeitungsstatus vermittelt. Darüber hinaus werden Reaktionszeiten und Bearbeitungsdauer in Stunden angezeigt.

Analog dazu können Sie unter der Ansicht "**Firma**" diejenigen Kunden anzeigen lassen, die in der Vergangenheit eine Anfrage an den Helpdesk gestellt haben. Ebenfalls werden hier Informationen zur Anzahl der Anfragen pro Kunde ausgegeben (getrennt nach Jahr und Monat) und eine Übersicht über den Bearbeitungsstatus vermittelt. Darüber hinaus werden Reaktionszeiten und Bearbeitungsdauer in Stunden angezeigt.

Unter der Ansicht "**Bearbeiter**" werden die Namen aller Mitarbeiter aufgelistet, die Anfragen bearbeiten resp. Anfragen bereits beantwortet haben. Die Unterteilung erfolgt dabei nach Jahr, Monat und Tag.

Die Ansicht "**Art der Anfrage**" vermittelt zusätzlich einen Überblick, auf welche Weise der Helpdesk in der Regel kontaktiert worden ist. Dazu wird zunächst die Anzahl der Anfragen nach Jahr und Monat aufbereitet. Außerdem wird die Art der Anfrage aufgeführt, z.B. Anzahl der Anrufe, E-Mail-Kontakte, etc. sowie der Bearbeitungsstand und die Problembeschreibung der Anfrage angezeigt.

8.2 Statistik-Report erstellen

Mit der Aktion "Statistik Report" ist es möglich, neue statistische Reports nach verschiedenen Optionen anzuzeigen. Um einen Statistik-Report zu erstellen, wählen Sie aus dem Menü:

"Aktionen – Admin – Statistik-Report.

Folgende Dialogbox erscheint:

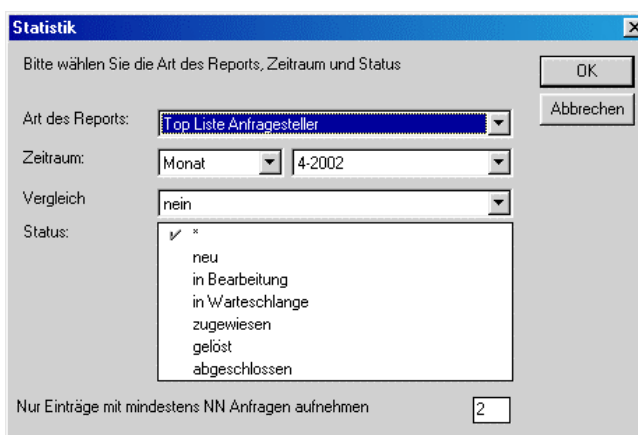


Abbildung: Dialogbox zur Auswahl der Art eines Statistik Reports

Wählen Sie nun die "Art des Reports" aus (z.B. Liste der Anfragesteller, Firma, Bearbeiter). Zusätzlich kann der "Zeitraum" der Betrachtung festgelegt werden (z.B. über Tag, Monat, Quartal sowie Jahr). Es besteht ferner die Möglichkeit eines Vergleichs mit dem Vormonat, vergangenen Quartal oder Jahr, oder dem entsprechenden Zeitraum des Vorjahres.

Zudem kann der "Status" der aufzunehmenden Anfragen (Calls) (z.B. in Bearbeitung, abgeschlossen, etc.) ausgewählt werden.

Das Kontrollkästchen "Anfragen anzeigen" bewirkt, wenn aktiviert, die

Aufnahme der entsprechenden Details der Anfragen in den Report. Schließlich kann noch angegeben werden, ab welcher Anzahl an Vorkommnissen ein Eintrag in den Report aufgenommen werden soll.

Mit OK geben Sie den Auftrag zum Erstellen eines Statistik-Reports frei.

TOP Liste Bearbeiter

	01.05.02 31.05.02	Arbeitszeit	01.04.02 30.04.02	Arbeitszeit
GeoCom Development	25	14:02	3	00:17
Habbo Behrends	12	09:55	47	00:35
Markus Moke	2	00:35	2	00:17
Florian Feldmann	0	-	25	00:20

14.05.2002 11:53:13

Abbildung: Statistik-Report

9 Alarme

Mitarbeiter (First- und Second-Level) können mit persönlichen Alarmen arbeiten. Damit ausstehende Arbeiten nicht in Vergessenheit geraten, kann jede Anfrage mit einem Alarm versehen werden, der im persönlichen Kalender einsehbar ist. Alarme können individuell oder auch für andere Mitarbeiter erstellt werden.

9.1 Alarmeintrag dem Kalender hinzufügen

Um einen persönlichen Alarm für eine Aktion zu setzen, wählen Sie in einer Ansicht zunächst die Anfrage aus, auf die sich der Alarm beziehen soll. Markieren Sie die Anfrage auch, so dass sie schwarz umrandet ist.

Wählen Sie anschließend aus der Menüzeile:

"Aktionen - Helpdesk - Alarm vorbereiten"

Es erscheint eine folgende Dialogbox:

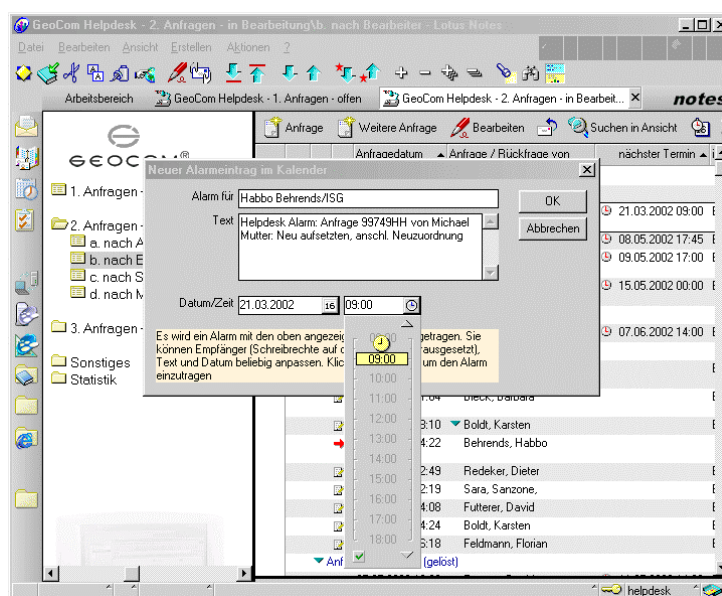


Abbildung: Neuer Alarm im Kalender

In das Textfeld der Dialogbox wird der Betreff des zuvor in der Ansicht selektierten Dokuments automatisch übernommen, d.h. aus dem Dokument gelesen. Zusätzlich werden ID-Nummer bzw. Name des Anfragestellers übernommen. Es ist aber auch möglich, einen anderen Text einzutragen.

Wählen Sie danach über die Kalenderfunktion ein Datum aus und setzen Sie eine Uhrzeit für den Alarm fest. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit OK. Der Alarm wird Ihrem persönlichen Kalender hinzugefügt.

Der Alarm erscheint in Form eines Pop-up-Fensters.

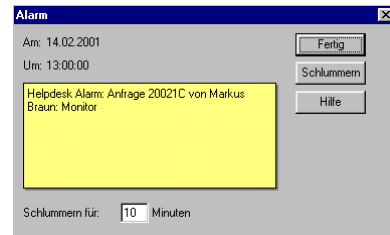


Abbildung: Pop-up-Fenster Alarm

Über den Button "Fertig" schließen Sie den Alarm. Soll indes der Alarm noch "schlummern", tragen Sie im unteren Fenster der Dialogbox die Anzahl der Minuten ein, bspw. 10, und klicken danach die betreffende Schaltfläche.

9.2 Alarmeintrag aus dem Kalender entfernen

Um einen Alarm aus dem Kalender wieder zu entfernen, rufen Sie zunächst Ihren persönlichen Kalender auf. Markieren Sie den Alarm, so dass dieser schwarz umrandet ist, drücken die Entf.-Taste und anschließend F9.

Folgende Dialogbox erscheint:

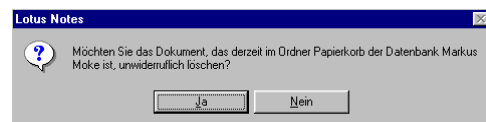


Abbildung: Dialogbox Eintrag löschen

Bestätigen Sie die Abfrage mit OK. Der Eintrag wird aus Ihrem Kalender entfernt.

➡ **INFO:** Alarme werden im persönlichen Kalender nur angezeigt, sofern die Problemanfrage zuvor gespeichert und die Felder Datum und Uhrzeit ausgefüllt worden sind.

10 Persönliche Konfiguration

Die Benutzeroberfläche kann nach individuellen Vorgaben konfiguriert werden. Um eine persönliche Konfiguration vorzunehmen, wählen Sie aus der Menüleiste:

“Aktionen - Helpdesk - Persönliche Konfiguration“.

Es öffnet sich ein Konfigurationsdokument für persönliche Einstellungen. Zur besseren Übersichtlichkeit werden die Parameter in folgende Abschnitte gruppiert:

- Allgemeine Einstellungen
- Einstellungen für den Start der Datenbank
- Einstellungen für neue Anfragen
- Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

Nachdem Sie Ihre persönlichen Einstellungen vorgenommen haben können Sie das Konfigurationsdokument über die Schaltfläche “Speichern und Schließen“ in der Aktionsleiste wieder verlassen.

10.1 Allgemeine Einstellungen

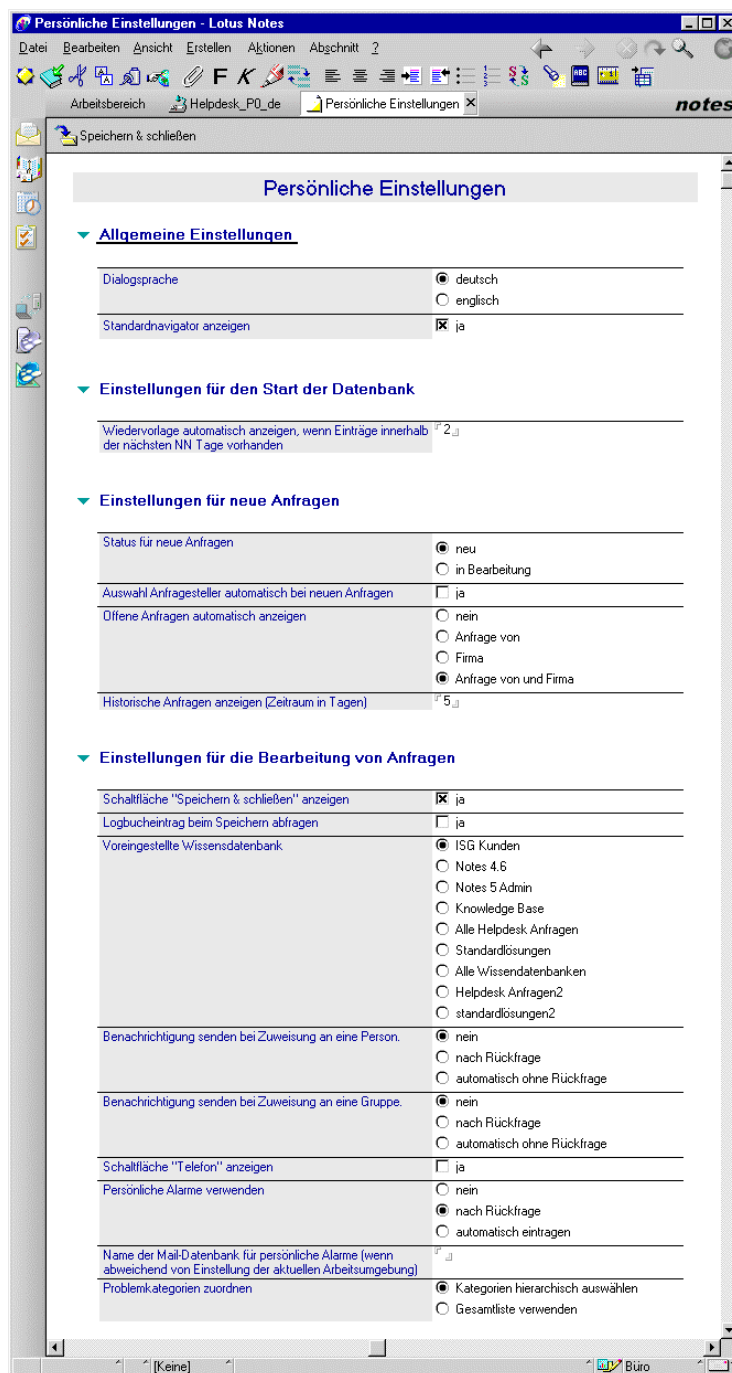


Abbildung: Konfigurationsabschnitt "Allgemeine Einstellungen" (Persönliches Konfigurationsdokument)

10.1.1 Dialogsprache

Unter diesem Konfigurationsabschnitt können Sie die gewünschte "Dialogsprache" des Interface, wahlweise Deutsch oder Englisch, festlegen.

Diese Einstellung ändert die zur Verfügung stehenden Ansicht nicht. Dazu ist die Zuordnung spezieller Rollen durch den Datenbankadministrator notwendig.

10.1.2 Standardnavigator anzeigen

Über diese Checkbox können Sie auswählen, ob statt des Helpdesk-Menüs (das nach dem Start der Datenbank gezeigt wird) ein herkömmlicher Standardnavigator angezeigt werden soll. Dieser wird jedoch erst aktiv, wenn Sie danach die Datenbank erneut aufrufen.

10.2 Einstellungen für den Start der Datenbank

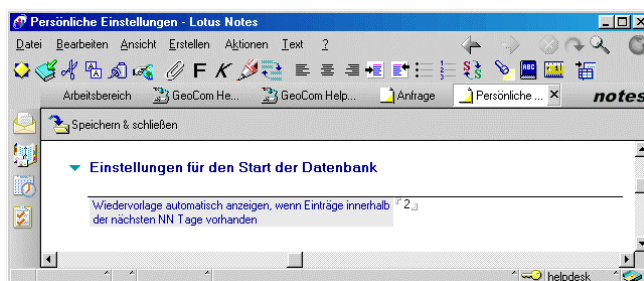


Abbildung: Konfigurationsabschnitt "Einstellungen für den Start der Datenbank" (Persönliches Konfigurationsdokument)

10.2.1 Wiedervorlage automatisch anzeigen...

Option "Wiedervorlage automatisch anzeigen, wenn Einträge innerhalb der nächsten NN Tage vorhanden". Hier können Sie festlegen, in welchem zeitlichen Rahmen Dokumente zur Wiedervorlage beim Start der Applikation angezeigt werden sollen. Neben den aktuellen Wiedervorlagen werden außerdem zukünftige Einträge - sofern vorhanden - angezeigt.

10.3 Einstellungen für neue Anfragen

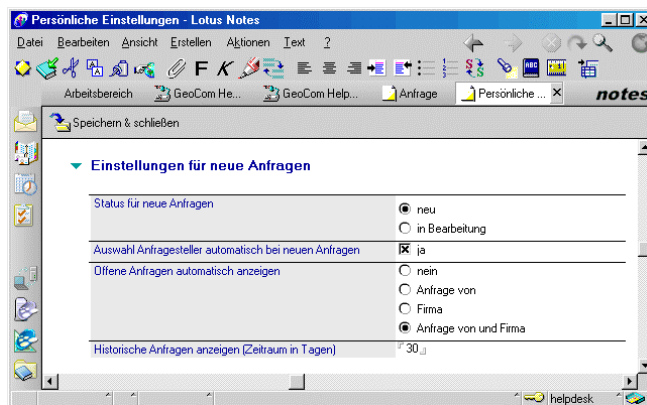


Abbildung: Konfigurationsabschnitt "Einstellungen für neue Anfragen" (Persönliches Konfigurationsdokument)

10.3.1 Status für neue Anfragen

Unter diesem Konfigurationsabschnitt können Sie den "Status für neue Anfragen" zwischen "neu" und "in Bearbeitung" festlegen. Wählen Sie "neu", wenn Sie überwiegend Anfragen aufnehmen und nicht sofort bearbeiten. Bearbeiten Sie hingegen Anfragen meist sofort, wählen Sie die Einstellung "in Bearbeitung".

10.3.2 Auswahl Anfragsteller automatisch bei neuen Anfragen

Mit der Aktivierung dieser Option wird Ihnen beim Anlegen einer neuen Anfrage automatisch eine Liste der Anfragsteller angezeigt, aus der Sie einen entsprechenden Eintrag auswählen können.

10.3.3 Offene Anfragen automatisch anzeigen

Hierunter können Sie die automatische Anzeige der offenen Anfragen konfigurieren. Es stehen insgesamt vier Optionen zur Auswahl ("Nein", "Anfrage von", "Firma" sowie "Anfrage von und Firma").

Als Standardeinstellung für den Einsatz als Kundensupportsystem wird "Anfrage von und Firma" empfohlen. Bei reinen Inhouse-Systemen (Support für die eigenen Mitarbeiter) wird häufig das Feld "Firma" zur Speicherung der Abteilung verwendet. In diesen Fällen führt die Anzeige aller offenen "Abteilungsprobleme" zu einer großen Zahl offener Anfragen. Hier sollte also als zu überprüfende Quelle "Anfrage von" eingestellt werden.

10.3.4 Historische Anfragen anzeigen

Hier können Sie festlegen, in welchem zeitlichen Rahmen historische Dokumente beim Start der Applikation angezeigt werden sollen. Um Dokumente über den Verlauf eines Jahres anzuzeigen, tragen Sie in das Feld "Historische Anfragen anzeigen" (Zeitraum in Tagen) 365 ein.

10.4 Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

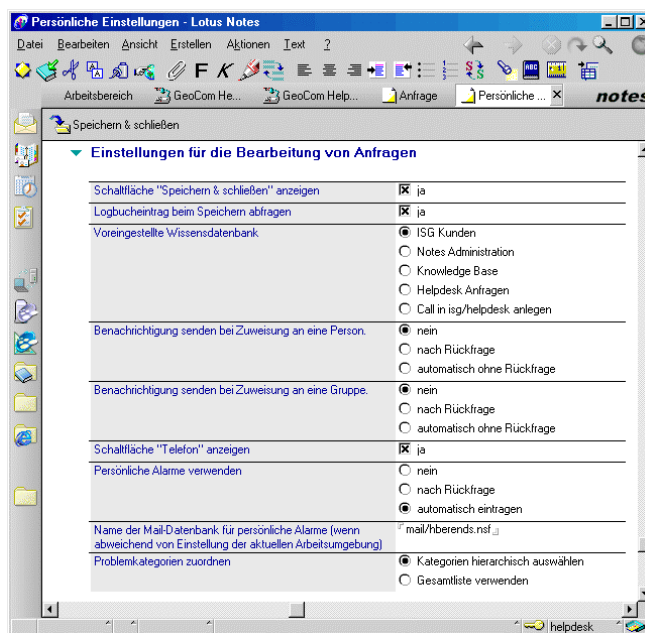


Abbildung: Konfigurationsabschnitt "Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen" (Persönliches Konfigurationsdokument)

10.4.1 Schaltfläche "Speichern und schließen" anzeigen

Hier können Sie festlegen, ob Sie die Eingabemaske mit einem Arbeitsschritt sowohl speichern als auch verlassen möchten, ohne erneute Abfrage. Wenn Sie diese Option wählen, bleibt die Schaltfläche "Speichern" nicht angezeigt.

10.4.2 Logbuch beim Speichern abfragen

Hiermit wird sichergestellt, dass beim Speichervorgang automatisch ein neuer Arbeitsbericht abgefragt wird. Wird das Feld nicht aktiviert, unterbleibt die automatische Abfrage.

10.4.3 Voreingestellte Wissensdatenbank

Zusätzlich können Sie eine "Voreingestellte Wissensdatenbank" definieren. Dazu haben Sie die Wahlmöglichkeit zwischen einer Lösungs- oder Wissensdatenbank, die automatisch bei jeder neuen

Anfrage voreingestellt ist.

10.4.4 Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Person

Hier können Sie wählen, ob Sie keine Benachrichtigung bei einer Zuweisung an eine Person senden möchten, diese nur nach Rückfrage oder automatisch ohne Rückfrage.

10.4.5 Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Gruppe

Analog zu der Konfiguration "Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Person" können die Einstellungen unter der "Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Gruppe" erfolgen.

10.4.6 Schaltfläche Telefon anzeigen

Mit der Aktivierung dieses Feldes wird in der Aktionsleiste eine zusätzliche Schaltfläche angezeigt. Über diese Schaltfläche erreichen Sie eine Dialogbox, in die Sie eine Rufnummer eintragen oder bereits bestehende Einträge übernehmen können.

Es wird die Standard Windows TAPI benutzt.

10.4.7 Persönliche Alarme verwenden

Hiermit können Sie festlegen, ob Sie persönliche Alarme zulassen möchten. Dabei können Sie wählen, ob Sie grundsätzlich ohne persönlichen Alarme arbeiten möchten, Alarme nach Rückfrage zulassen wollen oder Alarme automatisch eingetragen werden sollen. Wählen Sie eine entsprechende Option aus.

10.4.8 Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarme

Persönliche Alarme werden in die eigene Mail-Datenbank eingetragen. Normalerweise wird dazu eine Mail-Datenbank aus dem gerade aktiven Umgebungsdokument ermittelt. Soll die dort benannte Datenbank NICHT zur Eintragung von Alarmen verwendet werden, kann hier eine andere Datenbank hinterlegt werden. Es ist der vollständige Pfad der Datenbank (z.B. mail\mmeyer.nsf) einzutragen. Als Server wird immer der Server verwendet, auf dem die aktuell verwendete Helpdesk-Datenbank liegt.

10.4.9 Problemkategorien zuordnen

Hiermit können Sie die festlegen, wie Problemkategorien ausgewählt werden können, also ob Kategorien nacheinander hierarchisch ausgewählt werden, oder ob die Gesamtliste Verwendung findet.

10.5 Weitere Aktionen

Über das Menü Aktionen stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen

10.5.1 Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen

Über diese Aktion können Sie die derzeit gültigen Voreinstellungen für neue Benutzer übernehmen. Dabei werden (nach Rückfrage) Ihre bisherigen Einstellungen geändert.