

Lotus Domino® Applikation



**GeoCom®
Helpdesk**

Version 6.5 Build 653 - 17. August 2006

**Handbuch für Mitarbeiter
des Helpdesk**

Copyright ISG Information Systems GeoCom, 1997- 2006

Inhaltsverzeichnis

1	EINFÜHRUNG	5
2	ARBEITSBEREICH	6
2.1	Ansicht "Anfragen - offen"	8
2.2	Ansicht "Anfragen – in Bearbeitung"	8
2.3	Ansicht "Anfragen - alle"	8
2.4	Ansicht "Sonstiges"	9
3	ERSTELLEN VON HELPDESK-ANFRAGEN	11
3.1	Erstellen einer Anfrage durch "normale" Benutzer (Anfragesteller)	11
3.2	Erstellen einer Anfrage durch Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline)	13
3.2.1	Die Helpdesk-Maske für Mitarbeiter der Hotline	13
3.2.1.1	Adress- und Rückmeldeinformationen	14
3.2.1.2	Verwaltung	14
3.2.1.3	Problemklassifizierung	15
3.2.1.4	Standardlösungen	16
3.2.1.5	Lösungs-DB	16
3.2.2	Zuordnung einer Problemanfrage	17
3.2.2.1	Manuelle Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen	17
3.2.2.2	Automatische Zuordnung von Adress- und Rückmeldeinformationen	17
3.2.2.3	Anfrage einer bereits existierenden Anfrage zuordnen	19
3.3	Nachricht an Datenbank senden	20
4	BEARBEITUNGSZYKLUS	21
4.1	Verantwortung übernehmen	21
4.2	Anfrage vervollständigen	22
4.3	Problem klassifizieren	23
4.4	Problemklassifizierung über flache Liste auswählen	23
4.5	Recherche in anderen Datenbanken	23
4.5.1	Dokumente in anderen Notes-Datenbanken anzeigen lassen	24
4.5.2	Recherche in angebundenen Datenbanken, ohne GeoCom® Helpdesk zu verlassen	24
4.5.3	Recherche in der Datenbank GeoCom® Helpdesk	25
4.5.4	Bisherige Suchanfragen anzeigen lassen	25
4.6	Lösungsdokument anlegen	26

4.7	Arbeitsberichte erstellen	26
4.8	Arbeitsberichte anzeigen	27
4.9	Arbeitsberichte nachträglich ändern	27
4.10	Aufgaben an Spezialisten oder Gruppen delegieren	28
4.11	Workflow	28
4.12	Rückmeldung	29
4.13	Anfrage abschließen	30
4.14	Anfragedokument als Bericht anzeigen	31
5	ANSICHTEN	33
5.1	Ansichten für "normale" Benutzer (Anfragesteller)	33
5.2	Ansichten für Mitarbeiter des Helpdesk	33
5.2.1	Anfragen - offen	34
5.2.2	Anfragen in Bearbeitung	34
5.2.3	Anfragen - alle	35
5.2.4	Sonstiges	36
5.2.4.1	Kategorien.....	37
5.2.4.2	Kategorien definieren	37
5.2.4.3	Standardlösungen	38
5.2.4.4	Standardlösungen definieren	39
5.2.4.5	Standardlösungen freigeben	40
5.2.4.6	Alarmprofile	40
5.2.4.7	Alarmprofile definieren	41
5.2.4.8	Aufgabenplanung	42
5.2.4.9	Aufgaben definieren	43
5.2.4.10	Replikationskonflikte	44
5.2.4.11	Verlorene Dokumente	44
5.2.4.12	Konfigurationen (Backup)	44
5.3	Gruppierung von Aktionen in Ansichten	44
5.3.1	Helpdesk	44
5.3.2	Admin	45
5.3.3	Supervisor.....	45
6	WIEDERVORLAGE	47
6.1	Wiedervorlage festlegen	47
7	STATISTIK	48
7.1	Ansichten (Statistik)	48
7.2	Statistik-Report erstellen	49
8	ALARME	51

8.1	Alarmeintrag dem Kalender hinzufügen.....	51
8.2	Alarmeintrag aus dem Kalender entfernen	52
9	PERSÖNLICHE KONFIGURATION.....	53
9.1	Allgemeine Einstellungen	53
9.1.1	Dialogsprache.....	54
9.2	Einstellungen für den Start der Datenbank.....	54
9.2.1	Wiedervorlage automatisch anzeigen.....	54
9.3	Einstellungen für neue Anfragen	54
9.3.1	Status für neue Anfragen.....	55
9.3.2	Auswahl Anfragesteller automatisch bei neuen Anfragen.....	55
9.3.3	Offene Anfragen automatisch anzeigen	55
9.3.4	Historische Anfragen anzeigen.....	55
9.3.5	Voreinstellung Eingabemaske	56
9.4	Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen.....	56
9.4.1	Schaltfläche "Speichern und schließen" anzeigen	56
9.4.2	Logbuch beim Speichern abfragen.....	56
9.4.3	Voreingestellte Wissensdatenbank	57
9.4.4	Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Person	57
9.4.5	Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Gruppe.....	57
9.4.6	Schaltfläche Telefon anzeigen	57
9.4.7	Persönliche Alarme verwenden.....	57
9.4.8	Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarme	57
9.4.9	Problemkategorien zuordnen	58
9.5	Weitere Aktionen.....	58
9.5.1	Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen	58
9.6	Policy für persönliche Konfiguration.....	58

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 – wahlweise über einen Notes Client oder einen Web-Browser – können alle notwendigen Aktionen mit wenigen Mausklicks erreicht werden.

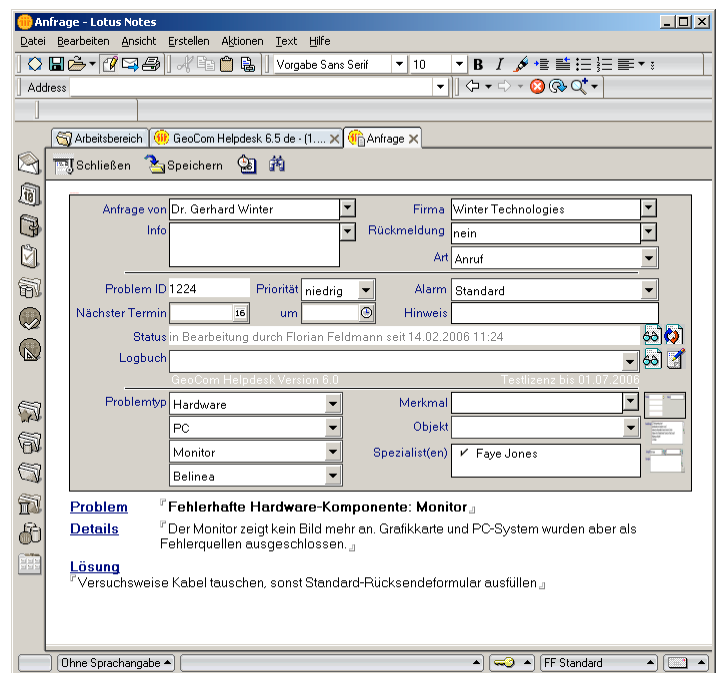


Abbildung: Erweiterte Maske zur Aufnahme von Anfragen, Notes Client

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 entsprechender Arbeitsbereich zur Verfügung. Die verfügbaren Ansichten sind sowohl beim Zugriff über einen Notes Client als auch über einen Web-Browser die selben.

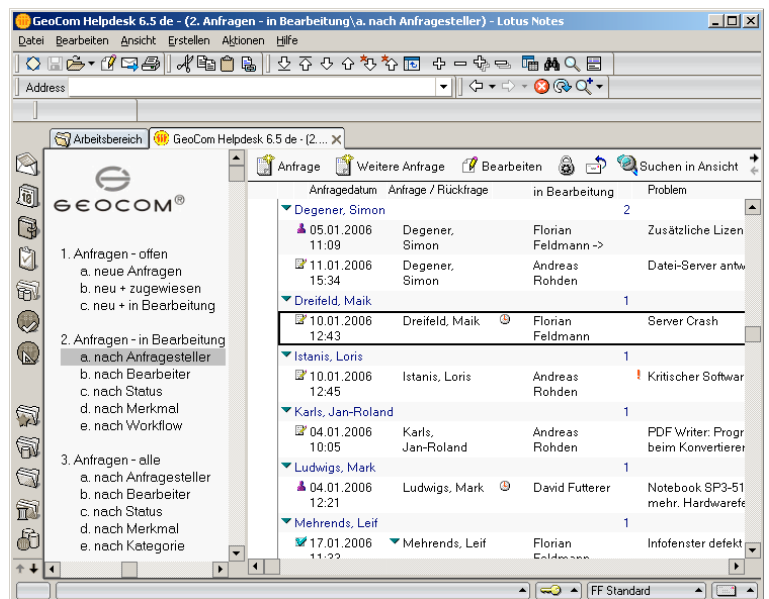


Abbildung: Persönlicher Arbeitsbereich, Notes Client

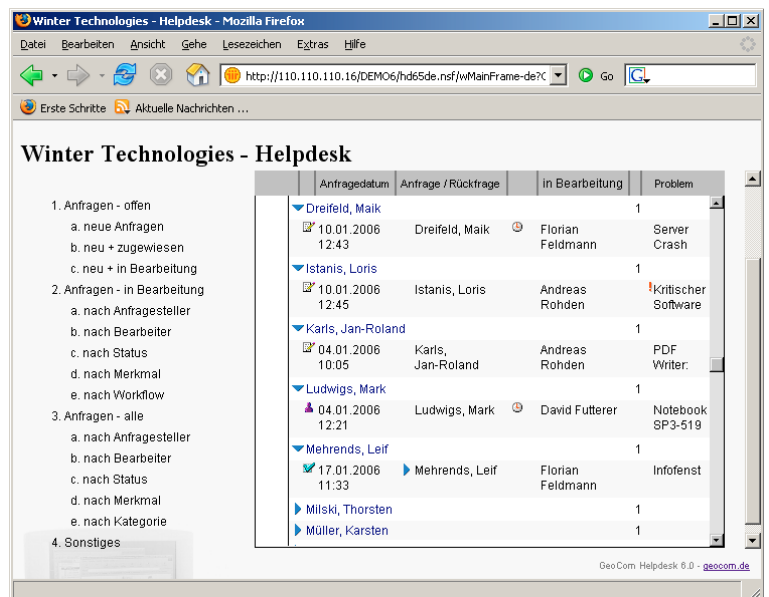


Abbildung: Persönlicher Arbeitsbereich, Web-Browser

Das Helpdesk-Menü in der linken Bildschirmhälfte vermittelt eine detaillierte Übersicht über alle Ansichten, die per Mausklick aufgerufen werden können. Je nach vorhandenen Zugriffsrechten können verschiedene Ansichten vorhanden sein.

Das Helpdesk-Menü zeigt die Ansichtgruppen:

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

Alle Ansicht mit Anfragen stellen Informationen bereit zu:

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

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 enthält insgesamt drei Unteransichten:

- a. neue Anfragen (hierunter fallen nur diejenigen Anfragen, die den Status "neu" haben, die also weder in Bearbeitung noch jemandem zugewiesen noch gelöst sind)
- b. neu + zugewiesen (zusätzlich zu Anfragen im Status "neu" befinden sich hier auch alle Anfragen, die einer Person oder einer Gruppe zugewiesen, aber von diesen noch nicht in Bearbeitung genommen wurden)
- c. neu + in Bearbeitung (diese Ansicht stellt eine Kombination aus den Ansichten 1.a. und 2.b. dar, es finden sich hier zusätzlich zu den neuen Anfragen alle in Bearbeitung befindlichen, nach Bearbeiter sortiert)

2.2 Ansicht "Anfragen – in Bearbeitung"

Die Ansicht "**Anfragen – in Bearbeitung**" enthält alle diejenigen Anfragen, die sich in irgendeiner Weise bereits in Bearbeitung befinden, d.h. denen ein Status zugewiesen ist, wie "in Bearbeitung" (Briefsymbol), "zugewiesen" (Kopfsymbol), und "gelöst" (Häkchen).

Die Ansicht enthält insgesamt fünf Unteransichten:

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

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

2.3 Ansicht "Anfragen - alle"

In der Ansichtsgruppe "**Anfragen – alle**" werden alle tatsächlichen Helpdesk-Calls geführt, unabhängig davon, welchen Status sie gerade innehaben.

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 zugewiesene Anfragen, bearbeitete Anfragen und abgeschlossene Anfragen)
 - d. nach Merkmal (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegten Merkmalen)
 - e. nach Kategorie (Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegten Kategorien, bspw. Hardware, Software etc.)

2.4 Ansicht "Sonstiges"

Die Ansicht "Sonstiges" hält insgesamt vier Unteransichten bereit, und zwar "Kategorien", "Standardlösungen", "Alarmprofile" und "Aufgabenplanung" (wobei letztere beiden Ansichten entsprechende Rechte voraussetzen).

Außerdem finden sich hier auch die Ordner "Replikationskonflikte", "Verlorene Dokumente" und "Konfigurationen (Backup)", die nur bei entsprechenden Zugriffsrechten verfügbar sind.

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.

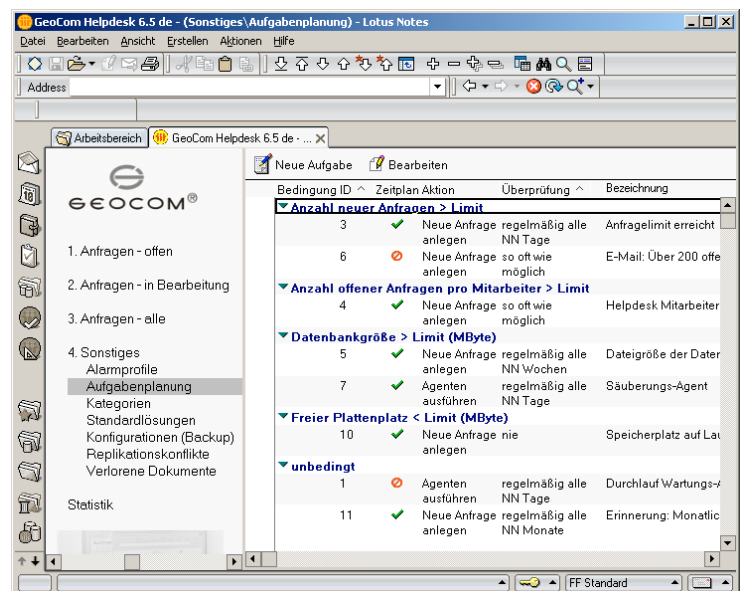


Abbildung: Ansichtsguppe Sonstiges

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

Die Ansicht zeigt eine Auflistung aller definierten und vergebenen Alarmprofile (siehe 5.2.4.6, Alarmprofile). Daneben enthält die Ansicht Informationen zum Status, zur jeweils notwendigen Aktion sowie zum Trigger (z.B. Status unverändert seit XX Std.).

In der Unteransicht "Aufgabenplanung" finden sich alle bisher definier

ten Aufgabendokumente (siehe 5.2.4.8, Aufgabenplanung), sortierbar nach Bedingung, Aufgaben-ID-Nummer, Überprüfungszeitpunkt und letztem Bearbeiter.

Diese Ansicht wird jedoch nur angezeigt, wenn zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle [ViewTask] aktiviert wurde.

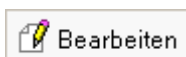
➡ **INFO:** Die ehemals unter der Ansicht "Sonstiges" geführten Statistikansichten sind eine eigenständige Ansichtsgruppe, die allerdings nur angezeigt wird, sofern in der Zugriffskontrollliste die Rolle [Statistic] zugeordnet wurde.

3 Erstellen von Helpdesk-Anfragen

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

1. Anfragsteller können sowohl unter Notes als auch über das Browser-Interface direkt in der Applikation 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 – entweder über den Notes Client oder das Browser-Interface – 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.

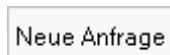


Um eine Anfrage zu bearbeiten, markieren Sie diese zunächst im rechten Fenster, so dass sie schwarz umrandet ist und klicken anschließend auf den "Bearbeiten"-Button in der Aktionsleiste. Es öffnet sich die Eingabemaske, die sich bereits im Editiermodus befindet. Nachdem Sie die Anfrage bearbeitet, d.h. 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.

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

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



In der Ansicht "Anfragen", die normalen Benutzern als einzige zur Verfügung steht, findet sich der Button "Neue Anfrage", mit dem das entsprechende Problemformular geöffnet wird.

Der Anfragsteller füllt dann dieses Formular aus, das auch als E-Mail versendet werden kann:

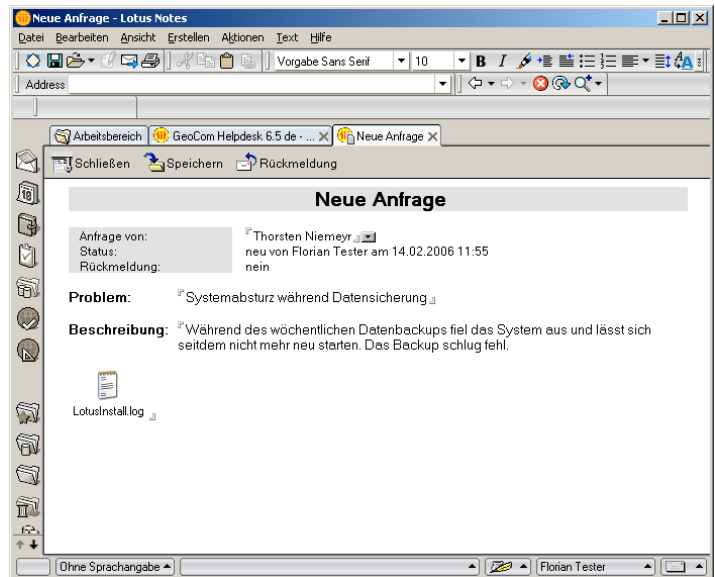


Abbildung: Standard Aufnahmemaske (Problemformular)

Im Feld "Anfrage von" erscheint der Name desjenigen Mitarbeiters oder Kunden, 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 Anfragsteller 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.

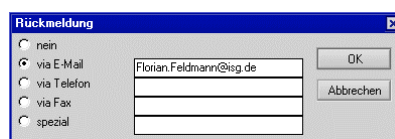
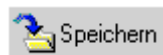


Abbildung: Dialogbox Rückmeldung

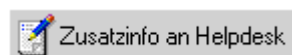


Zur weiteren Bearbeitung wird das Dokument über den "Speichern"-Button in der Datenbank hinterlegt.

Sobald die eigentliche Anfrage von einem Mitarbeiter in Bearbeitung genommen worden ist, können Anfragsteller zusätzlich weitere, die ursprüngliche Problemmeldung betreffende Informationen an den Helpdesk nachsenden. Um weitere Informationen nachzusenden, wählen Sie zunächst die Ansicht "Anfragen", 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 "Zusatzinfo an Helpdesk".

Sie erhalten folgendes Fenster:



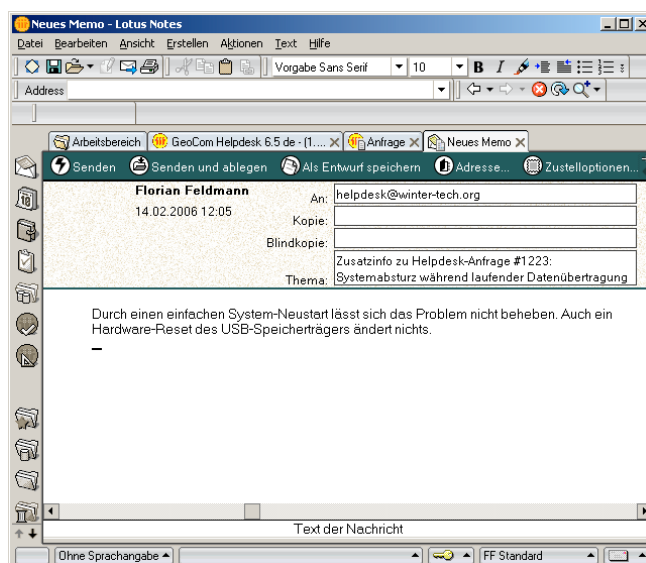


Abbildung: E-Mail für Zusatzinfo an Helpdesk

Die E-Mail-Adresse des Helpdesk, bspw. helpdesk@firma.de, ist bereits voreingestellt. Tragen Sie Ihre Zusatzinformation im Nachrichtentfeld der E-Mail ein.

Über den Button "Senden" 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 - Helpdesk – Standardlösung anlegen" als Vorlage für eine Standardlösung dienen (siehe 5.2.4.3, Standardlösungen).

Adress- und Rückmelde-Informationen	Anfrage von	Dr. Gerhard Winter	Firma	Winter Technologies
	Info		Rückmeldung	via E-Mail an winter@winter-tech.
Bearbeitungs- und Verwaltungs-Informationen	Problem ID	1224	Priorität	niedrig
	Nächster Termin	15.02.2006 16	um	14:30
	Status	in Bearbeitung durch Florian Feldmann seit 14.02.2006 12:22		
Problem- klassifizierung	Logbuch			
	01:03 GeoCom Helpdesk Version 6.0 Testlizenz bis 01.07.2006			
	Problemtyp	Hardware	Merkmal	
		PC	Objekt	
Anfrage- und Lösungsfeld		Monitor	Spezialist(en)	<input checked="" type="checkbox"/> Kevin Bartel
		Sony		
	Problem	☐ Fehlerhafte Hardware-Komponente: Monitor ☐		
Details	☐ Der Monitor zeigt kein Bild mehr an. Grafikkarte und PC-System wurden aber als Fehlerquellen ausgeschlossen. ☐			
Lösung	☐ Versuchsweise Kabel tauschen, sonst Standard-Rücksendeformular ausfüllen und an Herstellerfirma (Sony Europe) zurücksenden. ☐			

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

3.2.1.1 Adress- und Rückmeldeinformationen

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 fünf 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 Anfragersteller 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.
5. Feld **Art**: Hier wird die Art der Kontaktaufnahme des Anfragerstellers mit dem Helpdesk angegeben, bspw. Anruf, E-Mail etc.

3.2.1.2 Verwaltung

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

1. Feld ID: Bei der Aufnahme einer neuen Problemanfrage wird automatisch eine eindeutige Identifikationsnummer vergeben. Die ID-Nr. kann dem Anfragersteller 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) und niedrig 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 Alarmer sind individuell konfigurierbar. Voreingestellt ist der Alarm Standard, jedoch können über das Pulldown-Menü kundenspezifische Alarmer 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").

3.2.1.3 Problemklassifizierung

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 werden 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 Merkmal: Über das Pulldown-Menü kann ein Merkmal, bspw. ein bestimmtes Projekt, das zuvor festgelegt worden ist, ausgewählt und hinterlegt werden.
3. 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.
4. Feld Objekt: Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn in der globalen Konfiguration die Auswahlliste dafür definiert worden ist. Dann kann dann das Feld zur näheren Klassifizierung verwendet

werden.

Über die Auswahlbuttons am rechten Rand dieses Abschnitts kann zwischen den Abschnitten Klassifizierung, Lösungsdatenbank und Standardlösungen gewechselt werden.



Abbildung: Abschnittswechsel im Anfragedokument

3.2.1.4 Standardlösungen

Im Abschnitt **Standardlösungen** werden alle verfügbaren Standardlösungen angezeigt.



Über den entsprechenden Button übernehmen Sie die in der Standardlösung definierten Einträge in die aktuelle Anfrage.

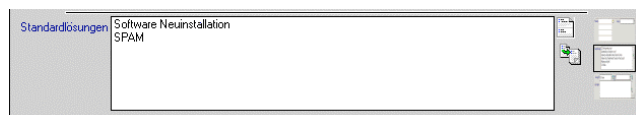


Abbildung: Abschnitt Standardlösungen

3.2.1.5 Lösungs-DB

Der Abschnitt **Lösungs-DB** enthält die angeschlossenen Lösungsdatenbanken, aus denen Informationen gesucht und in die aktuelle Anfrage übernommen werden können.

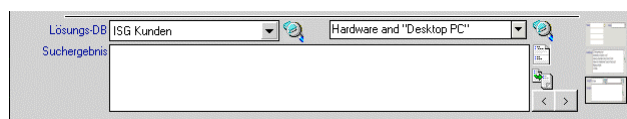


Abbildung: Abschnitt Lösungs-DB

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:

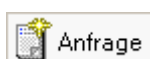
- Daten zum Anfragsteller werden manuell, d.h. von Hand in die Aufnahmemaske eingetragen
- Daten zum Anfragsteller können aus einer Kundendatenbank herausgelesen und in die Helpdesk-Maske automatisch übernommen werden.

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 "Anfrage" 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.

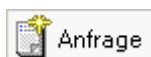
Feld "Info": Bietet die Möglichkeit, zusätzliche Informationen einzutragen, bspw. die Rufnummer des Mitarbeiters oder Kunden.

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 Anfragsteller 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 "Anfrage" 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 "Dokument öffnen" 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" (die betreffende Anfrage muss für diese Aktion zum Bearbeiten geöffnet sein).

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.

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.

Im Workflow befindlich: Eine solche Anfrage wird wie eine einer Person zugewiesene Anfrage behandelt, nur dass die Reihenfolge der bearbeitenden Personen vorher festgelegt wird und nicht mehr geändert werden kann.

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 berechnigte 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 eine 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 "Status ändern" 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.

Bei der Statusänderung stehen Ihnen folgende Optionen zur Auswahl:

- neu
- in Bearbeitung
- in Warteschlange
- einer Gruppe zuweisen
- einer Person zuweisen
- gelöst
- abgeschlossen
- vordefinierten WORKFLOW starten
- 'ad-hoc' WORKFLOW starten

Die Möglichkeit, einen vordefinierten Workflow zu starten, wird nur angeboten, wenn in der Konfiguration bereits eine Workflow-Definition erstellt worden ist.

Die Option einen Workflow 'ad-hoc' zu starten, steht nur Benutzern mit entsprechenden Zugriffsrechten zur Verfügung (siehe auch 4.11, Workflow).

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 3.2

“Erstellen einer Anfrage durch Mitarbeiter des Helpdesk (Hotline)“.

4.3 Problem klassifizieren

Im Anschluss an die Vervollständigung der Anfrage muss das geschilderte Problem zunächst so präzise wie möglich klassifiziert werden. Dafür steht 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 die Namen der 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 und/oder ein zugehöriges Objekt auswählen, die 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 einer Klassifizierung.

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 Recherche in anderen Datenbanken

Um Lösungen für Problemanfragen zu erarbeiten, müssen ggf. Recherchen durchgeführt werden. Hierfür können Mitarbeiter in anderen angebundenen Notes-Datenbanken, sog. Wissensdatenbanken nach (Teil-)Lösungen oder Informationen, die das Problem

betreffen, suchen. Dies setzt allerdings eine entsprechende Konfiguration voraus.

Aktivieren Sie zunächst den Abschnitt *Lösungs-DB* im Anfrageformular. Nun haben Sie drei Möglichkeiten, nach Informationen die Anfrage betreffend zu suchen.

4.5.1 Dokumente in anderen Notes-Datenbanken anzeigen lassen

Um Dokumente in anderen Notes Datenbanken anzeigen zu lassen, wählen Sie im Feld *Lösungs-DB* über das Pulldown-Menü zunächst eine Datenbank aus. Klicken Sie anschließend auf den neben diesem Auswahlfeld stehenden Button.

Abbildung: Abschnitt *Lösungs-DB*

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 externe Datenbank. Sie wechseln wieder zurück nach GeoCom® Helpdesk. Hier können Sie die in der Zwischenablage befindlichen Informationen in das Feld "Lösung" einfügen.

4.5.2 Recherche in angebotenen 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 Suchen-Button rechts neben dem Eingabefeld für die Suchanfrage.

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 die Pfeil-Icons können Sie die Liste durchsehen.

Markieren Sie jetzt eines der Ergebnisdokumente, so dass es blau

unterlegt ist und klicken auf den Button "Dokument anzeigen", um das Dokument anzuzeigen zu und ggf. bereits erarbeitete Lösungen über die Zwischenablage in die Helpdesk-Anfragemaske übernehmen.

Mit der Schaltfläche "Daten übernehmen" können Sie alternativ Daten aus einem über eine Volltextsuche ermittelten Dokument auch direkt in die aktuelle Anfrage übernehmen. In der globalen Konfiguration wird bestimmt, welche Felder aus bestimmten Datenbanken übernommen werden und worauf diese Daten abgebildet werden sollen.

4.5.3 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 "Alle Helpdesk Anfragen" (oder auch mit "Knowledge Base" bezeichnet) aus und klicken Sie auf den Button "Suchen". 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.

4.5.4 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 Pull-Down-Button. Sie erhalten eine Dialogbox mit bisherigen Suchanfragen:

Abbildung: Dialogbox mit bisherigen Suchanfragen

Wählen Sie nun einen Eintrag 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 "Eintrag entfernen". Der Eintrag wird aus der Liste der bisherigen Suchanfragen entfernt.

4.6 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 "Lösungsdokument".

Alle benötigten Informationen werden automatisch auf die Zielfelder abgebildet.

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

4.7 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 "Arbeitsbericht" neben der Zeile "Logbuch". Es öffnet sich folgende Dialogbox zum Erstellen eines Arbeitsberichts:

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 Zeit seit dem Öffnen der Anfragemaske wird als zeitliche Voreinstellung für die ausgeführte Tätigkeit angeboten. Geben Sie Ihren Arbeitsbericht ein und bestätigen Sie mit OK.

4.8 Arbeitsberichte anzeigen

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

Abbildung: Arbeitsbericht (Logbuch)

4.9 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.

4.10 Aufgaben an 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.

Durch die Schaltfläche "Status ändern" im Anfragedokument rufen Sie dann die Eingabemaske für die Zustandsänderung auf. Wählen Sie "einer Person zuweisen" und eine Person aus, um die Anfrage an einen bestimmten Spezialisten zu delegieren. Oder markieren Sie "einer Gruppe zuweisen" und wählen eine Gruppe von Spezialisten aus, falls die Kategorisierung der Anfrage keinen bestimmten Spezialisten, sondern einen Fachbereich ermittelt hat.

Abbildung: Dialogbox Status ändern, Browser-Interface

Über die Schaltfläche OK weisen Sie die Anfrage weiter.

4.11 Workflow

Ein Workflow bezeichnet eine fest vorgegebene Bearbeitungsreihenfolge für eine Anfrage. Anstatt eine Anfrage einer Person oder einer Gruppe zuzuweisen, kann sie auch in einen Workflow eingebunden werden.

Es gibt zwei Arten von Workflows.

- vordefinierten Workflow: Ein solcher Workflow wird vom Administrator im globalen Konfigurationsdokument angelegt und kann von jedem Mitarbeiter anstelle einer

normalen Zuweisung gestartet werden.

- 'ad hoc' Workflow: Falls ein Mitarbeiter über entsprechende Zugriffsrechte verfügt, so kann er beim Starten eines Workflows die Bearbeitungsreihenfolge 'ad hoc' festlegen.

Abbildung: Vordefinierten Workflow starten, Browser-Interface

In beiden Fällen befindet sich die Anfrage danach innerhalb des gewählten Workflows und kann nur noch in der entsprechenden Reihenfolge bearbeitet werden. Mitarbeiter haben innerhalb des Workflows nur zwei Möglichkeiten, den Status der Anfrage zu ändern. Sie können die Anfrage an den nächsten Bearbeiter der Liste weiterreichen, oder sie können die Anfrage an den letzten Bearbeiter auf der Liste zurückweisen. Erst wenn die vorgeschriebene Bearbeitungsreihenfolge komplett durchlaufen wurde, kann die Anfrage abgeschlossen (oder in einen beliebigen anderen Status überführt) werden.

Abbildung: Statusänderung einer Anfrage im Workflow, Notes Client

Ein aktiver Workflow kann nur von Benutzern mit entsprechenden Zugriffsrechten (Supervisor) unterbrochen werden.

4.12 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 Telefon, 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.

Abbildung: Abschnitt Rückmeldung, Telefon, Notes Client

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

Abbildung: Abschnitt Rückmeldung, E-Mail, Browser-Interface

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.

➤ **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, Notes Client

4.13 Anfrage abschließen

Ist eine Lösung erarbeitet und an den Absender übermittelt worden,

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

Abbildung: Dialogbox Status ändern, Notes Client

Zusätzlich kann ein abschließender Status aus einer vordefinierten Liste ausgewählt und der Anfrage zugeordnet werden.

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

4.14 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 Anfrage als Bericht

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 Ansichten

Für "normale" Benutzer, also Anfragesteller, 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.

So weit nicht anders angegeben, sind sämtliche Ansichten sowohl über den Notes Client als auch über das Browser-Interface erreichbar.

5.1 Ansichten für "normale" Benutzer (Anfragesteller)

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.

Abbildung: Ansicht Anfragen (für normale Benutzer/Anfragesteller)

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.

5.2 Ansichten für Mitarbeiter des Helpdesk

Helpdesk Mitarbeiter verfügen über andere Zugriffsrechte als normale Benutzer, und haben daher erweiterte Ansichten zur Verfügung. Nach dem Öffnen der Datenbank stellt das Helpdesk-Menü die Ansichten "1. Anfragen - offen", "2. Anfragen – in Bearbeitung", "3. Anfragen – alle" und "Sonstiges" bereit.

5.2.1 Anfragen - offen

Unter der Ansicht **1. Anfragen - offen** finden Sie bislang noch nicht bearbeitete sowie zugewiesene Anfragen, unterteilt in drei Unteransichten:

- a. neue Anfragen
- b. neu + zugewiesen
- c. neu + in Bearbeitung

Neue Anfragen, die bislang nicht konvertiert worden sind, werden in der Ansicht durch ein Lesesymbol angezeigt. Bereits konvertierte, aber noch nicht in Bearbeitung befindliche, 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.

Abbildung: Ansicht 1. Anfragen – offen, Browser-Interface

5.2.2 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 () oder 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:

- a. nach Anfragersteller
- b. nach Bearbeiter
- c. nach Status
- d. nach Merkmal
- e. nach Workflow

Abbildung: Ansicht 2. Anfragen – in Bearbeitung, Notes Client

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 Anfragerstellers aufgelistet. Darüber hinaus kann der Name desjenigen Helpdesk-Mitarbeiters, der die Anfrage bearbeitet, sowie eine kurze Problembeschreibung eingesehen werden.

5.2.3 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.

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.

Die Ansicht enthält insgesamt vier 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.)

Abbildung: Ansicht 3. Anfragen - alle e. nach Kategorie, Notes Client

5.2.4 Sonstiges

Die Ansicht "Sonstiges" hält insgesamt vier 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.

Nur bei entsprechenden Zugriffsrechten sind auch die Ansichten "Alarmprofile" und/oder "Aufgabenplanung" sichtbar.

Ebenfalls mit entsprechenden Zugriffsrechten verfügbar sind die Ordner "Replikationskonflikte" und "Verlorene Dokumente", die ebenfalls unter der Ansichtengruppe "Sonstiges" abgerufen werden können.

5.2.4.1 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 Sonstiges – Kategorien, Browser-Interface

5.2.4.2 Kategorien definieren

Um eine neue Kategorie zu definieren, rufen Sie zunächst die Ansicht "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, Notes Client

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 "Speichern" in der Aktionsleiste.

Über den Button "Speichern und nächster Eintrag" 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 "Schließen" wieder verlassen.

Zum Aktualisieren der Kategorienliste klicken Sie in der Ansicht Kategorien auf den Button "Update Kategorienliste" in der Aktionsleiste.

5.2.4.3 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 bestehenden Standardlösungen, die von autorisierten Mitarbeitern jederzeit erweitert und modifiziert werden können.

Um Daten aus einer Standardlösung zur Bearbeitung einer Anfrage zu verwenden, aktivieren Sie den Abschnitt "Standardlösungen" in der Anfragemaske, wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus und übernehmen Sie die Daten der Standardlösung über die Schaltfläche "Daten übernehmen".

Abbildung: Abschnitt Standardlösungen, Notes Client

Standardlösungen können auch zum schnellen Schließen von Anfragen, die keiner weiteren Bearbeitung bedürfen, verwendet werden (z.B. für SPAM oder Newsletter).

Definieren Sie hierzu eine Standardlösung (siehe nächster Abschnitt), bei der das Feld "Status: abgeschlossen" für die Übernahme aktiviert ist. Markieren Sie dann in einer entsprechenden Ansicht die zu schließende Anfrage und klicken Sie auf den Button "Schnell schließen".

Es erscheint eine Auswahlliste mit allen Standardlösungen, die den Status abgeschlossen in die Anfrage übernehmen. Wählen Sie die gewünschte Standardlösung (z.B. SPAM) und klicken Sie auf OK. Die Anfrage wird automatisch mit einem entsprechenden Kommentar versehen und geschlossen.

5.2.4.4 Standardlösungen definieren

Nachdem für eine Anfrage in der Helpdesk-Aufnahmemaske im Feld "Lösung" ein entsprechender Text oder Schritte für eine Problemlösung hinterlegt worden sind, kann *aus dem Dokument* über die Aktion

Aktionen – Helpdesk – Standardlösung anlegen

eine Standardlösung generiert werden.

Die Felder, die bei der Bearbeitung einer Anfrage aus dieser Standardlösung übernommen werden sollen, werden mit einem Häkchen markiert. Daten, die in die Felder "Details" oder "Lösung" eingetragen werden sollen, werden automatisch an den schon vorhandenen Inhalt angehängt.

Neue Standardlösungen können auch *direkt aus der Ansicht* "Sonstiges – Standardlösungen" erstellt werden (über den entsprechenden Button "Neue Standardlösung").

Abbildung: Formular Standardlösung erstellen

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

5.2.4.5 Standardlösungen freigeben

Standardlösungen können nicht von jedem Benutzer eingesehen werden. Per Default haben nur Mitarbeiter des Helpdesk Zugriff auf Standardlösungen.

Um Normalbenutzern den Zugriff auf Standardlösungen zu ermöglichen, müssen diese Lösungen zunächst freigegeben werden.

Aktivieren Sie hierzu das Feld "Freigabestatus" im Lösungsdokument.

Abbildung: Feld Freigabestatus in Standardlösungen

Alle Benutzer, die über die Rolle [ReadSolutions] verfügen, können die so freigegebenen Standardlösungen im Betrieb einsehen.

5.2.4.6 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 Wiedervorlagedatum werden bis zu diesem Zeitpunkt nicht berücksichtigt (falls in der Konfiguration des Alarmprofils nicht anders angegeben).

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 [AlarmProfile-de] bzw. [AlarmProfile-uk] 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.).

Mit Alarmprofilen können einzelne Aktionen kontrolliert werden.

Abbildung: Ansicht Sonstiges – Alarmprofile, Browser-Interface

5.2.4.7 Alarmprofile definieren

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

Nachdem die Ansicht geöffnet ist, klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Alarmprofil" 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.

Abbildung: Formular zum Erstellen eines Alarmprofils

Nähere Informationen zum Erstellen von Alarmprofilen entnehmen Sie bitte dem *Handbuch für Administratoren* zu GeoCom® Helpdesk.

5.2.4.8 Aufgabenplanung

Mit Hilfe der Aufgabenplanung können zeitgesteuert verschiedene Bedingungen überprüft und nötigenfalls entsprechende Aktionen eingeleitet werden, ähnlich den Alarmprofilen für Anfragen.

Im Gegensatz zu Alarmprofilen, die immer an einen bestimmten Call gebunden sind, können Aufgabenprofile aber unabhängig von etwaigen Anfragen, und sogar unabhängig von der Applikation selber, definiert und ausgeführt werden.

So lassen sich mit Hilfe des Aufgabenmanagements sehr gut stetig wiederkehrende Aufgaben überwachen, wie z.B. ein wöchentliches Datenbackup oder die Erinnerung an den Systemreport am 3. Werktag jeden Monats.

Beim Zutreffen der entsprechenden Bedingungen lässt sich über ein Aufgabenprofil nahezu jede Aktion auslösen, indem z.B. ein selbstge

schriftlicher Agent gestartet wird, der diese Aktionen ausführt.

Benutzern, die über die Rolle [ViewTask-de] bzw. [ViewTask-uk] verfügen, steht unter der Ansichtsgruppe "Sonstiges" zusätzlich die Ansicht "Aufgabenplanung" zur Verfügung. Diese Ansicht zeigt alle bisher angelegten Aufgabenprofile.

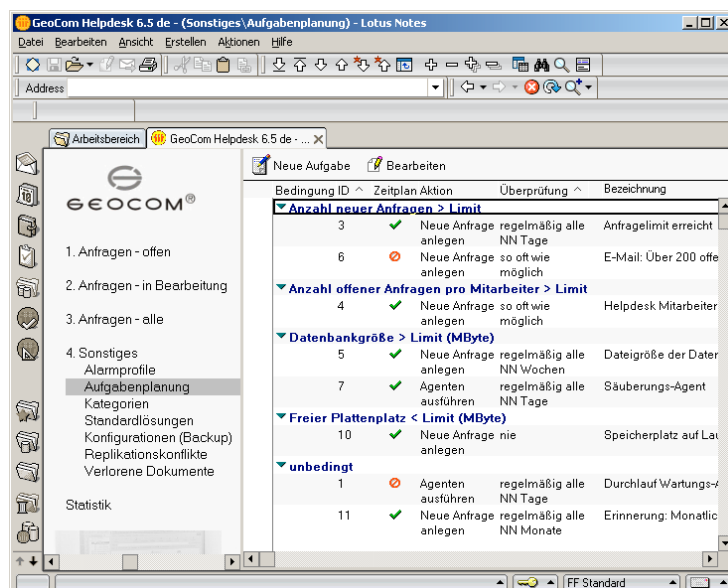


Abbildung: Ansicht Sonstiges – Aufgabenplanung, Notes Client

5.2.4.9 Aufgaben definieren

Um eine neue Aufgabe zu definieren, rufen Sie zunächst die Ansicht "Sonstiges – Aufgabenplanung" auf.

Über den Button "Neue Aufgabe" rufen Sie das Formular zum Anlegen neuer Aufgaben auf.

Abbildung: Formular Neue Aufgabe, Notes Client

Tragen Sie alle relevanten Daten in dieses Formular ein.

Nähere Informationen zum Erstellen von Aufgaben entnehmen Sie bitte dem *Handbuch für Administratoren* zu GeoCom® Helpdesk.

5.2.4.10 Replikationskonflikte

Hier können sämtliche Konfliktdokumente angezeigt und mit den entsprechenden Hauptdokumenten verglichen werden,

Nähere Informationen zum Ordner "Replikationskonflikte" entnehmen Sie bitte dem *Handbuch für Administratoren* zu GeoCom® Helpdesk.

5.2.4.11 Verlorene Dokumente

Dieser Ordner zeigt alle Dokumente an, denen kein Parent-Dokument zugeordnet ist, und die daher nicht in den herkömmlichen Ansichten geführt werden.

Nähere Informationen zum Ordner "Verlorene Dokumente" entnehmen Sie bitte dem *Handbuch für Administratoren* zu GeoCom® Helpdesk.

5.2.4.12 Konfigurationen (Backup)

In diesem Ordner werden die Backup Kopien der globalen Konfiguration angezeigt. Bei jedem Speichervorgang des globalen Konfigurations-Dokuments wird automatisch eine Backup-Kopie erstellt.

Nähere Informationen zu Backup Kopien der Konfiguration entnehmen Sie bitte dem *Handbuch für Administratoren* zu GeoCom® Helpdesk.

5.3 Gruppierung von Aktionen in Ansichten

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

5.3.1 Helpdesk

Für Helpdesk-Mitarbeiter stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Helpdesk"

5.3.2 Admin

Für Administratoren stehen folgende Aktionen zur Verfügung.

- Konfiguration
- Konfiguration Workflow
- Zugriffsrechte
- Statistik Report

Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Admin"

5.3.3 Supervisor

Für "Supervisor" stehen folgende Aktionen zur Verfügung.

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

Abbildung: Menüpunkt "Aktionen" mit Ansicht "Supervisor"


6 Wiedervorlage

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

6.1 Wiedervorlage festlegen

Im Bearbeitungsdokument kann über die Kalenderfunktion 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 Wiedervorlagedatum versehen worden sind, werden in den Ansichten 1-3 zusammen mit dem zuvor ausgewählten Datum sowie einem Uhr-Symbol angezeigt. 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 Wiedervorlagedatum markierte Anfragen mit dem Symbol einer Uhr.

Am unteren Bildschirmrand findet sich in alle Ansichten ein Frame mit den aktuellen Wiedervorlageeinträgen.

Abbildung: Frame für persönliche Wiedervorlage

7 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.

Die Ansichtsgruppe "Statistik" ist nur für Mitarbeiter einsehbar, die über entsprechende Zugriffsrechte verfügen.

7.1 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

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.

Abbildung: Ansicht Statistik a. Bearbeitungsdauer, Browser-Interface

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.

Nach Kategorien sortierte Anfragen finden Sie unter "**Kategorie**".

7.2 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

Stellen Sie zunächst ein, ob Sie den Report über alle Anfragen des gewählten Zeitraums oder nur über die von Ihnen zuvor ausgewählten Dokumente erstellen möchten. Wählen Sie nun die "Art des Reports" aus (z.B. Liste der Anfragesteller, Firma, Bearbeiter) und die gewünschte Sortierung. 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.

Abbildung: Statistik-Report

8 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.

8.1 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 Menüleiste:

Aktionen - Helpdesk - Alarm vorbereiten

Es erscheint eine folgende Dialogbox:

Abbildung: Dialog Alarm vorbereiten

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 Schaltfläche "Verschieben".

8.2 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.

9 Persönliche Konfiguration

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

Aktionen - Helpdesk - Persönliche Konfiguration

Es öffnet sich ein Konfigurationsdokument für persönliche Einstellungen.

Alternativ dazu können Sie auch aus dem Navigator im Browser-Interface die Option "Einstellungen" wählen, um zum persönlichen Konfigurationsdokument zu gelangen.

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.

9.1 Allgemeine Einstellungen

Abbildung: Abschnitt "Allgemeine Einstellungen", Notes Client

9.1.1 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 Datenbank-administrator notwendig.

9.2 Einstellungen für den Start der Datenbank

Abbildung: Abschnitt "Einstellungen für den Start der Datenbank", Notes Client

9.2.1 Wiedervorlage automatisch anzeigen...

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.

9.3 Einstellungen für neue Anfragen

Abbildung: Abschnitt "Einstellungen für neue Anfragen", Browser-Interface

9.3.1 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".

9.3.2 Auswahl Anfragesteller automatisch bei neuen Anfragen

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

9.3.3 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.

9.3.4 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.

9.3.5 Voreinstellung Eingabemaske

Hier können Sie auswählen, welcher Abschnitt der Anfragemaske beim Öffnen zuerst angezeigt werden soll, Problemtyp (Kategorien), Standardlösungen oder Lösungsdatenbanken. Diese Auswahl hat keine Wirkung auf die Verfügbarkeit der drei Abschnitte, sie können jederzeit mit der entsprechenden Schaltfläche gewechselt werden.

9.4 Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

Abbildung: Abschnitt "Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen", Notes Client

9.4.1 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, wird die Schaltfläche "Speichern" nicht zusätzlich angezeigt.

9.4.2 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.

9.4.3 Voreingestellte Wissensdatenbank

Zusätzlich können Sie eine "Voreingestellte Wissensdatenbank" definieren. Dazu haben Sie die Auswahlmöglichkeit einer Lösungs- oder Wissensdatenbank, die automatisch bei jeder neuen Anfrage voreingestellt ist.

9.4.4 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.

9.4.5 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.

9.4.6 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.

9.4.7 Persönliche Alarmer verwenden

Hiermit können Sie festlegen, ob Sie persönliche Alarmer zulassen möchten. Dabei können Sie wählen, ob Sie grundsätzlich ohne persönliche Alarmer arbeiten möchten, Alarmer nach Rückfrage zulassen wollen oder Alarmer automatisch eingetragen werden sollen.

9.4.8 Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarmer

Persönliche Alarmer 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.

9.4.9 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.

9.5 Weitere Aktionen

Über das Menü Aktionen stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Grundeinstellungen für neue Benutzer übernehmen

9.5.1 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.

9.6 Policy für persönliche Konfiguration

Der Systemadministrator von GeoCom® Helpdesk hat die Möglichkeit, eine globale Policy für die persönliche Konfiguration vorzugeben.

Dabei können bestimmte Parameter des persönlichen Konfigurationsdokuments fest eingestellt und vom Benutzer nicht mehr geändert werden.

Falls Sie versuchen, globale Parameter der persönlichen Konfiguration zu ändern, erhalten Sie beim Speichern des Dokuments eine entsprechende Nachricht. Die nicht zulässigen Änderungen am Konfigurationsdokument werden dann zurückgesetzt.

Abbildung: Korrektur der persönlichen Konfiguration durch Policy