

Lotus Domino® Applikation



GeoCom®
Helpdesk

Produktinformation

Themen

Pluspunkte für Management und Controlling
Pluspunkte für Endanwender
Pluspunkte für Supportmitarbeiter
Management-Summary
Für wen ist GeoCom® Helpdesk konzipiert?
Problemerkennung und Workflow
Vorteil eines mehrstufigen Supports
Erfassung von Anfragen
Recherche in Wissensdatenbanken
Delegieren Benachrichtigen Überwachen
Klassifizierung der Anfrage
Ansichten des Navigators
Supervisor
Konfigurierung
Überwachung kundenspezifischer Fristen
Übermittlung der Lösung
Erfassen von Arbeitszeiten und Tätigkeiten
Statistiken
Erfassen von Anfragen
Persönliche Einstellungen
Szenarien

Copyright ISG Information Systems GeoCom GmbH, 2002

Pluspunkte für Management und Controlling

- Individuelle Betreuung der eigenen Mitarbeiter oder externer Kunden
- Mandantenfähig
- Einfache Identifizierung von Schwachstellen oder Produktmängeln
- Schnelle Reaktion bei Auftragsstau
- Strukturierte Übersicht und Kontrolle des aktuellen Bearbeitungsstands
- Zeiterfassung und Tätigkeitsnachweis
- Abfragemöglichkeit von Statistiken und Auswertungen

Pluspunkte für Endanwender

- Anfrage per E-Mail
- Übersicht über alle eigenen Anfragen mit Bearbeitungsstand
- Zugriff - bei entsprechenden Rechten - auf Wissensdatenbanken

Pluspunkte für Supportmitarbeiter

- Einfache Erfassung von Anfragen und Fehlermeldungen
- Alle notwendigen Funktionen per Mausklick erreichbar
- Erweiterbare Know-how-Datenbanken mit Informationen zu bereits bekannten und gelösten Problemen zur effizienten Problemlösung
- Mehrstufige Problemlösungsstrategie
- Überwachung von Reaktionszeiten und Fristen kundenspezifisch konfigurierbar
- Gezieltes Delegieren von Aufträgen an Personen/ Gruppen sowie Benachrichtigung via E-Mail
- Benutzerinterface englisch oder deutsch

Management-Summary

Der elektronische Benutzerservice GeoCom® Helpdesk ist ein Supportsystem, das die Aufnahme, Weiterleitung und Bearbeitung von Problemanfragen und deren Verfolgung bis hin zur Lösung ermöglicht.

GeoCom® Helpdesk basiert auf der **Groupware-Plattform Lotus Domino®**. Damit stehen Ihnen alle Highlights zur Verfügung, die Lotus Domino® zum Marktführer in diesem Segment gemacht haben.

Jede eingehende Anfrage, sei es telefonisch, schriftlich oder via E-Mail - vom Mitarbeiter im Haus oder extern von einem Kunden - wird direkt erfaßt und identifiziert. Nach Eingang der Anfrage können Spezialisten aufgrund besonderer Kenntnisse bzw. durch gezielte Recherche in dafür vorgesehenen Datenbanken die jeweilige Anfrage bzw. das Problem evaluieren und eine Lösung erarbeiten. Alle Informationen zu einzelnen Lösungsschritten werden, mit Kommentaren versehen, in einer Wissensdatenbank hinterlegt. Damit sind alle bekannten und bereits gelösten Fälle bei gleichen oder ähnlich gelagerten Problemen schnell abrufbereit.

Ein aktueller Informationspool mit allen neuen, offenen und abgeschlossenen Anfragen, Workflow zur Eskalation und Zugriff auf Wissensdatenbanken sorgt unter ständiger Überwachung kundenspezifischer Fristen dafür, dass Probleme schnell gelöst und Kundenbeziehungen gepflegt werden können.

Der Anwendung GeoCom® Helpdesk liegt das Konzept einer mehrstufigen Problemlösungsstrategie zugrunde. Das bedeutet, dass Benutzeranfragen an diejenigen Spezialisten delegiert werden können, die über das entsprechende Fachwissen verfügen, um ein Problem zu lösen.

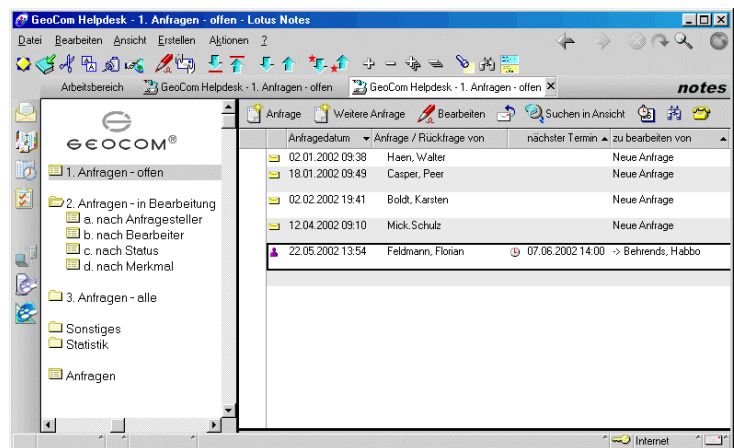
GeoCom® Helpdesk kann problemlos an firmenspezifische Umgebungen angepaßt und erweitert werden. Es lässt sich im LAN, WAN, remote und standalone einsetzen.

Für wen ist GeoCom® Helpdesk konzipiert?

GeoCom® Helpdesk ist ein branchenunabhängiges Supportsystem, das sowohl zur Unterstützung der eigenen Mitarbeiter als auch zur Lösung von Produktproblemen externer Kunden eingesetzt werden kann. Unabhängig von zentral oder dezentral organisiertem Benutzerservice ist GeoCom® Helpdesk für den Support großer PC-Installationen mit jedweder Hardware und Software ebenso geeignet wie zur Unterstützung der eigenen Produkte oder als Dienstleistung für externe Auftraggeber und deren Kunden. Die Bedienung und Nutzung des Systems erfordern keine ständige Online-Verbindung. Alle Supportleistungen können an den unterschiedlichsten Standorten, im Home-Office oder auch unterwegs in vollem Umfang erbracht werden. Das System unterstützt Supportleistungen, die in drei Kategorien zusammengefaßt werden können.

Produktsupport für Ihre Kunden

GeoCom® Helpdesk kann als Supportsystem für Produktprobleme eingesetzt werden, die externe Kunden mit den von Ihnen gelieferten Waren oder Dienstleistungen haben. Treten Probleme mit bestimmten Produkten auf, können sich die Kunden schriftlich, telefonisch oder per E-Mail an den Helpdesk wenden. Mitarbeiter können sofort die Bearbeitung übernehmen.



EDV-Support für Ihre eigenen Mitarbeiter

Diese Art des Einsatzes wird üblicherweise als Benutzerverwaltung bezeichnet. GeoCom® Helpdesk kann dabei sowohl für den Support der unternehmensweiten EDV-Landschaft als auch für die Lösung organisatorischer Probleme eingesetzt werden. Anfragen der eigenen Mitarbeiter gelangen zunächst in einen Informationspool. Der Hotline (First-Level-Support) stehen damit alle Anfragen zu bestimmten Problemen zur Verfügung. Von diesem Level aus können Lösungen entweder direkt erarbeitet oder, bei zu komplexen Problemen, Bearbeitungsaufträge an den Second-Level-Support gesendet werden, der die Lösung des Problems übernimmt.

Supportleistungen für externe Kunden

Ähnlich einem Call-Center ist es möglich, mit GeoCom® Helpdesk ein Support als Dienstleistung für externe Auftraggeber zu verwirklichen. Dies wird durch die Option ermöglicht, Aufwendungen der Helpdesk-Mitarbeiter nach Arbeitsart und Zeit zu erfassen. Alle Arbeiten können bestimmten Auftraggebern zugeordnet und detailliert ausgewertet werden.

Eine genaue Zeiterfassung je Mitarbeiter und Projekt erlaubt dabei eine genaue Kostenabrechnung und Zuordnung zum Auftraggeber.

Problemerkfassung und Workflow

Die Anwendung GeoCom® Helpdesk bietet einen mehrstufigen Support. Damit werden die Kommunikation und Information zwischen den **drei beteiligten Gruppen** vereinfacht. Tritt ein Problem mit der Hard - oder Software auf, stellt üblicherweise der **Endanwender** zunächst eine Anfrage an den Support. GeoCom® Helpdesk stellt dazu eine gesonderte Eingabemaske bereit, in der die Problemmeldung eingetragen wird. Eine Fehlermeldung kann dabei sowohl aus einem beschreibenden Text als auch aus einem sog. Screenshot (Bildschirmabzug) und/oder beliebige Dateianhänge wie z.B. log. Dateien bestehen.

Vorteil eines mehrstufigen Supports

Vorteil eines **mehrstufigen Supports** ist, dass Problemlösungen äußerst effizient gestaltet werden: Ist in den Wissensdatenbanken bereits eine Lösungsstrategie für ein bekanntes Problem hinterlegt, können Mitarbeiter des First-Level-Support die Problembearbeitung direkt übernehmen.

Das notwendige Know-how zur Lösung häufig auftretender Probleme sammelt sich zunehmend bei Hotline-Mitarbeitern an.

Dem Anwender wird umgehend geholfen, **Spezialisten werden entlastet**, der Second-Level-Support kann sich auf die Lösung anderer Probleme konzentrieren.

Erfassung von Anfragen

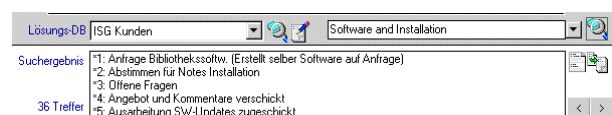
Jede Fehlermeldung geht bei der **Hotline** bzw. bei dem **First-Level-Support** in einen Informationspool ein. Zur Erfassung steht dem Endanwender ein entsprechendes Formular zur Verfügung.

Fehlt ein direkter Zugang zum LAN oder kann aufgrund des aufgetretenen Fehlers ein Rechner nicht für die elektronische Fehlerübermittlung genutzt werden, kann der Anwender den Helpdesk telefonisch oder schriftlich (Brief/Fax) in Kenntnis setzen. Die Mitarbeiter des Supports erfassen den Vorgang dann in einer speziellen Eingabemaske.

Aber auch ohne manuellen Aufwand kann ein Vorgang in den Ablauf eingestellt werden: jeder interne oder externe Teilnehmer kann eine Standard-E-Mail (auch aus dem Internet) senden, die dann automatisch im System als Supportanfrage erscheint.

Recherche in Wissensdatenbanken

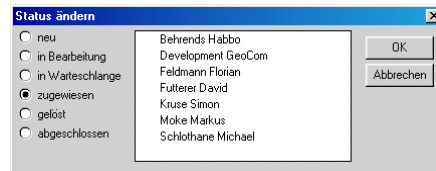
Der First-Level-Support übernimmt die Anfrage und damit die Verantwortung für die weitere Bearbeitung. Er entscheidet, ob zu der angezeigten Fehlermeldung eine Lösung bereits bekannt ist oder ggf. ein weiterer Arbeitsauftrag erstellt werden muss.



Je nach Kenntnisstand des Mitarbeiters kann die Anfrage sofort beantwortet werden oder eine der volltextindizierten Wissensdatenbanken wird nach möglichen Lösungen durchsucht.

Delegieren Benachrichtigen Überwachen

Bei der Problembekämpfung können Mitarbeiter des First-Level-Support dem Anwender direkt die Lösung übermitteln. Sobald jedoch ein Problem zu komplex ist, erfolgt die **Auftragsweitergabe** an den Second-Level-Support, Angabe der eigenen Arbeitsschritte, Benachrichtigung per E-Mail und das Aufsetzen der Fristenüberwachung.



Auf dieser Ebene bearbeiten einzelne Fachleute oder Gruppen das jeweilige Problem und erarbeiten eine Lösung. Ergebnisse können auf einfachste Art und Weise in eine ständig wachsende Wissensdatenbank eingestellt werden. Diese Datenbank steht unmittelbar und **volltextindiziert** allen Berechtigten für die Recherche zur Verfügung

Klassifizierung der Anfrage

Bei komplexen Anfragen, die nicht von Mitarbeitern des First-Level-Support beantwortet werden können oder in deren Zuständigkeitsbereich fallen, wird durch Einordnung der Anfragen in vorgegebene Kategorien ein zuständiger Mitarbeiter des **Second-Level-Support** identifiziert und gleichzeitig benachrichtigt. Auch Fachbereiche können hier als zuständig vorgegeben und als Gruppe (Verteilerliste) angesprochen werden.



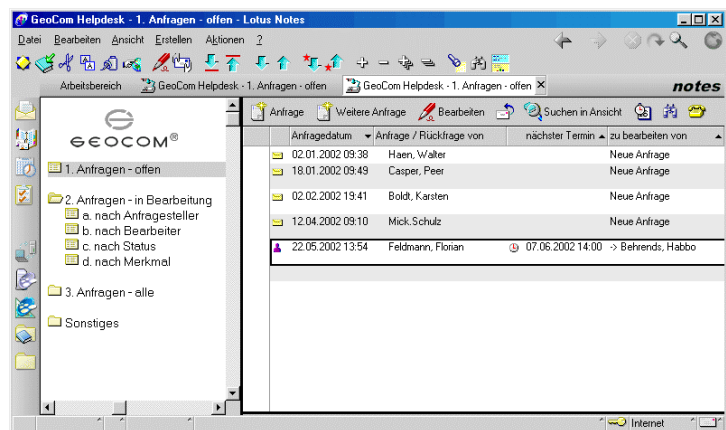
Ansichten des Navigators

Unter GeoCom® Helpdesk lässt sich der gesamte Bearbeitungszyklus getrennt nach vier verschiedenen einsehen.

Verantwortliche Mitarbeiter können sich damit alle Anfragen nach folgenden Ansichten anzeigen lassen:

- **1. Anfragen - offen**
- **2. Anfragen - in Bearbeitung**
- **3. Anfragen - alle**
- **Sontiges**

Diese vier Hauptansichten untergliedern sich in mehrere spezifische Unteransichten.



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

Mittels dieser Ansicht kann ein Mitarbeiter nicht nur sehen, welche Anfragen im Helpdesk neu aufgelaufen sind, sondern auch, welche Anfragen ihm persönlich zugewiesen wurden. Neben dem Anfragedatum, Antragsteller, Termin, wird auch aufgeführt, durch wen eine Bearbeitung zu erfolgen hat. Zusätzlich findet sich eine Kurzbeschreibung des jeweiligen Problems.

"**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, zugewiesene, gelöste und geschlossene Anfragen.

Die Ansicht enthält insgesamt vier Unteransichten:

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

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

Ebenfalls neugestaltet ist die Ansichtgruppe **"Anfragen – alle"**. Hierunter werden 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.)

Die Ansichtgruppe **"Sonstiges"** enthält insgesamt drei Unteransichten:

Alarmprofile

Kategorien

Standardlösungen

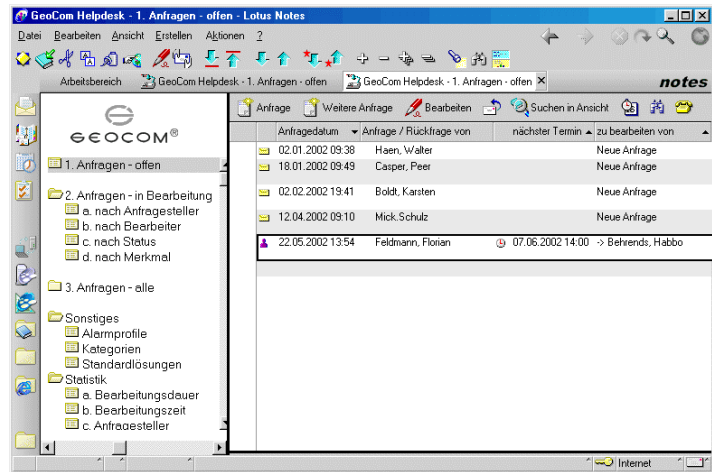
Die Unteransicht "Kategorien" zeigt eine Übersicht über alle definierten Kategorien (jeweils mit Unterkategorien, z.B. "Software", spezifischer "Anwendung", spezifischer "MS-Excel").

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

Die Unteransicht "Alarmprofile" 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.).

Supervisor

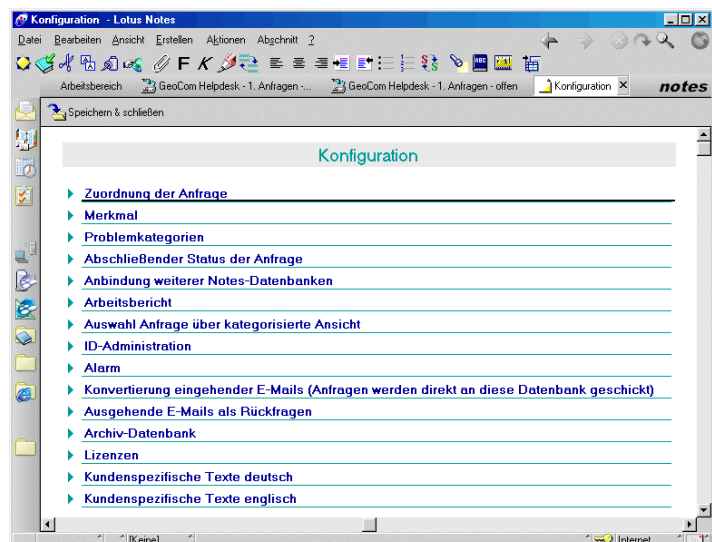
Mit GeoCom® Helpdesk erhält der Supervisor stets einen Gesamtüberblick über den aktuellen Bearbeitungsstand mit der Möglichkeit, aktiv in Lösungsprozesse einzugreifen und bestimmte Aufgaben an andere Mitarbeiter zu delegieren.



Konfigurierung

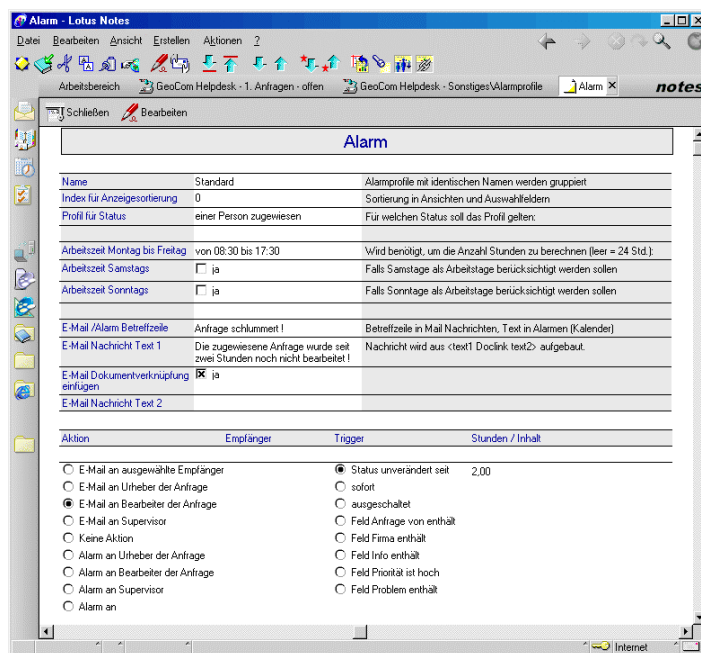
Der Supervisor ist darüber hinaus zuständig für Konfigurationsarbeiten wie Vorgabe der Problemkategorien, Festlegung der zuständigen Spezialisten, Aufsetzen kundenspezifischer Alarmprofile. Nach Abschluß aller Arbeiten entscheidet der Supervisor über die Eintragung von Problemanfragen inklusive der Lösungsstrategien in eine Wissensdatenbank. Änderungen des Datenbestandes können regelmäßig an andere Standorte repliziert werden, um allen Mitarbeiter des Support den Zugriff auf den aktuellen Wissensstand zu ermöglichen.

Konfigurationsarbeiten werden im zentralen Konfigurationsdokument vorgenommen.



Überwachung kundenspezifischer Fristen

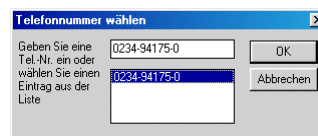
Mit Hilfe detailliert einstellbarer **Alarmfunktionen** kann der Verlauf einzelner Aktionen kontrolliert werden.



Sobald eine Anfrage eingetroffen oder nachdem ein Auftrag an einen Mitarbeiter delegiert worden ist, wird durch Aufsetzen der **Fristenüberwachung** mit der Alarmfunktion überprüft, wie weit eine Arbeit fortgeschritten ist oder ob die jeweilige Anfrage bereits bearbeitet und das Problem behoben werden konnte. Im Fehlerfall wird eine Nachricht an den zuständigen Mitarbeiter zur Erinnerung versandt.

Übermittlung der Lösung

Ist eine Lösung zu einem Problem bekannt, können Mitarbeiter des Benutzersupports dem Anwender die Lösung, bspw. die Kopie eines entsprechenden Dokuments, elektronisch übermitteln. Der Benutzer seinerseits kann den Fehler beseitigen. Ist jedoch die Fehlerbeseitigung zu komplex und erfordert diese besondere Fachkenntnisse, über die der Anwender nicht verfügt, ermittelt der Helpdesk zuständige Mitarbeiter, die beim Anwender vor Ort den Fehler beseitigen.



Ist ein Benutzer weder über ein Netzwerk noch über E-Mail mit dem Helpdesk verbunden - meistens ist dies beim Einsatz von GeoCom® Helpdesk als Dienstleistung für externe Auftraggeber der Fall - können Mitarbeiter des Helpdesk auch telefonisch die Lösung übermitteln. Über die integrierte **TAPI-Unterstützung** kann direkt aus GeoCom® Helpdesk heraus eine Telefonverbindung zum Anwender hergestellt werden.

Erfassen von Arbeitszeiten und Tätigkeiten

Alle Aktionen im Rahmen einer Problembeseitigung, seien es Telefonate, Recherchen oder durchgeführte Arbeiten, werden festgehalten und zeitliche Aufwendungen aller Mitarbeiter des Helpdesk erfaßt.

Durch die **genaue Zeitabrechnung** eignet sich diese Anwendung damit für unterschiedliche Formen des Support:

Neben der firmeninternen Unterstützung ist GeoCom® Helpdesk durch die Option, zeitliche Aufwendungen der Helpdesk-Mitarbeiter zu erfassen, auch für den Support externer Unternehmen geeignet. Dabei kann mit GeoCom® Helpdesk ein Support für unterschiedliche Auftraggeber verwirklicht werden. Die genaue Zeiterfassung je Mitarbeiter und Anfrage (wählbar zwischen Anfangs- und Endzeit und Gesamtzeit der Bearbeitung) erlaubt im Anschluß an alle erbrachten Leistungen eine genaue **Kostenaufschlüsselung** und Abrechnung.

Statistiken

Mit der Übersichtsfunktion "Statistik" können spezifische Informationen zu jeder Anfrage oder Problembeseitigung abgerufen werden. Alle Anfragen und Aktionen können nach unterschiedlichen Ansichten selektiert und angezeigt werden, bspw. nach Zeitraum (Jahr, Monat, Tag), Bearbeitungsdauer (Beginn und Ende) und Bearbeitungszeit (Reaktionszeit in Stunden).

Die Statistikansichten sind eine eigenständige Ansichtsgruppe, die allerdings nur angezeigt wird, wenn in der Zugriffskontrollliste die Rolle Statistic de oder uk ausgewählt worden ist.

Jahr	Monat	Datum	Problem	Anzahl	Arbeitszeit (h)	Durchschritt (h)	Reaktionszeit (h)	Durchschritt (h)
2002				12		0,20		219,50
	5	2002		12		0,95		36,99
			David Futner/ISG	4		0,01		53,78
			Florian Feldmann/ISG	2		0,01		0,36
			GeoCom Development/ISG	1		0,00		0,00
			Habbo Behrends/ISG	1		0,00		0,00
			ISG Information Systems GeoCom GmbH	3		0,07		0,53
		15.05.2002	Konvertieren neuer Anfragen	1	0,02		0,45	
		16.05.2002	Display Mail aus	1	0,03		0,11	
		22.05.2002	Standardisierung Druckerproblem	1	0,17		1,03	
			Schopp, Melanie	1		0,02		2,13
				2		0,00		0,00
				10		0,10		51007,27
				32		0,13		10736,59
				56		0,35		36335,11

Erfassen von Anfragen

Das Erfassen von Anfragen kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Anfragen, von Kunden und externen Mitarbeitern, die über keinen direkten Zugang zum LAN verfügen, können ebenso durch Helpdesk-Mitarbeiter bearbeitet werden wie interne Anfragen. Eine Fehlerübermittlung kann auf elektronischem, telefonischem oder schriftlichem Wege geschehen.

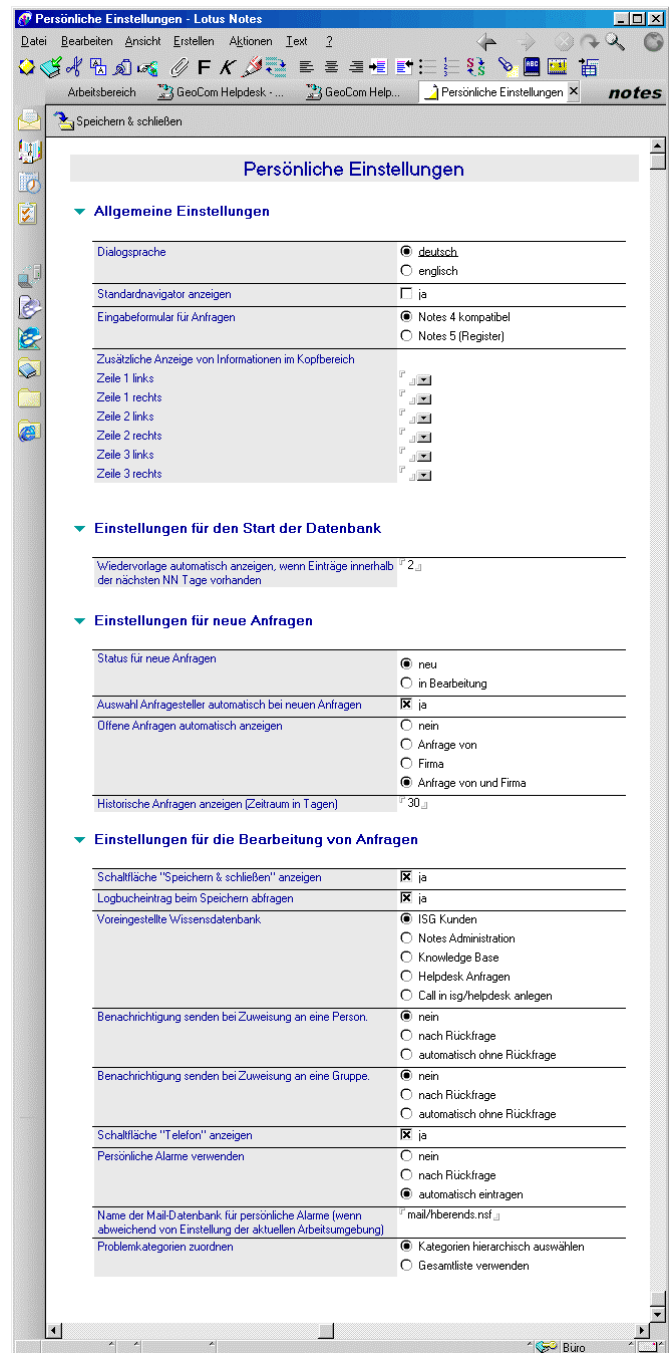
Zur Fehlerübermittlung auf elektronischem Wege kann die Eingabemaske der Helpdesk-Applikation genutzt oder eine E-Mail an den Helpdesk gesendet werden (im Falle, dass keine Eingabemaske zur Verfügung steht).

Kann andererseits aufgrund eines aufgetretenen Fehlers ein Rechner nicht für die elektronische Fehlerübermittlung (Eingabemaske lässt sich nicht aufrufen; E-Mail-System funktioniert nicht, Rechner defekt) genutzt werden, hat der Anwender die Möglichkeit, den Helpdesk entweder telefonisch oder schriftlich (Brief/Fax) von dem Problem in Kenntnis zu setzen. Betroffene Mitarbeiter können aber grundsätzlich auch Fehlermeldungen von anderen Rechnern aus an den Helpdesk senden. In diesem Fall muss jedoch angegeben werden, auf welchem Wege (und an welche Adresse) eine Rückmeldung erfolgen soll.

Die Mitarbeiter des Supports erfassen den Vorgang dann mit einer speziellen Eingabemaske.

Persönliche Einstellungen

Das Benutzer-Interface von GeoCom® Helpdesk kann von jedem Mitarbeiter nach einer Vielzahl von individuellen Vorgaben konfiguriert werden. So kann z.B. die Dialogsprache - wahlweise in deutsch oder englisch – oder eine Wissensdatenbank u.a. voreingestellt werden. Und darüber hinaus kann bestimmt werden, ob Dokumente aus der Wiedervorlage beim Start angezeigt werden sollen.



Szenarien

Hier finden Sie einige **Fallbeispiele für unterschiedliche Einsatzgebiete** von GeoCom® Helpdesk

Fallbeispiel 1:
Netzwerkdrucker
ist nicht erreichbar

1. Erfassung: Der Anwender ruft in der Applikation GeoCom® Helpdesk eine Eingabemaske auf, trägt seine Problembeschreibung ein und speichert diese in der Datenbank.

2. Hotline: Die Mitarbeiter des First-Level-Support greifen aus dem Informationspool auf die Anfrage zu, evaluieren das geschilderte Problem, prüfen Zugriffsrechte auf dem Printserver usw.

3. Rückmeldung: Der First-Level-Support schickt nach Erledigung via E-Mail dem Endanwender eine Benachrichtigung (Zugriffsrechte gesetzt, Drucker angeschaltet, Papier eingelegt, etc.).

Fallbeispiel 2:
Monitor zeigt nur noch
einen blauen Hintergrund

1. Erfassung: Der Rechner ist defekt, und der Anwender kann die Applikation GeoCom® Helpdesk nicht aufrufen. Er kann einen Kollegen bitten, für ihn als Betroffenen eine Fehlermeldung einzustellen und seine Fax- oder Tel.-Nr. anzugeben. Um den Vorgang zu beschleunigen, entscheidet er sich für den direkten Weg: Telefonanruf bei der Hotline.

2. Hotline: Die Hotline nimmt die Fehlermeldung über eine Eingabemaske auf, erfragt zusätzliche Angaben wie Inventar-Nr. des Rechners, Umstände des Absturzes, klassifiziert das Problem und übergibt einen Auftrag an den zuständigen Spezialisten

3. Second-Level-Support: Der beauftragte Spezialist nimmt telefonischen Kontakt auf, avisiert seinen geplanten Einsatz, begibt sich zum Ort des Geschehens, löst das Problem und markiert den Auftrag mit entsprechenden Kommentaren als "erledigt". Da keine weitere Rückmeldung erforderlich ist, wird die Anfrage anschließend von der Hotline geschlossen.

Fallbeispiel 3:
Ihr Kunde hat Probleme
mit dem Produkt XY

1. Erfassung: Der Kunde sendet einen Hilferuf per E-Mail an helpdesk@firma.de. Die E-Mail erscheint automatisch im Helpdesk-System als neue Anfrage.

2. Hotline: Der First-Level-Support klassifiziert die Anfrage, hält ggf. Rücksprache mit dem Kunden und delegiert an einen Spezialisten. Gleichzeitig wird die Alarmfunktion zur Überwachung angestoßen. Da nach 4 Stunden der zuständige Spezialist die Anfrage noch nicht übernommen hat, wird automatisch eine Nachricht zum Supervisor gesendet, der den Auftrag an einen alternativen Mitarbeiter delegiert.

3. Second-Level-Support: Das Problem ist bekannt, der Anfrage wird ein Dokumentenlink auf einen Workaround in der Wissensdatenbank beigefügt und der Status der Anfrage auf "erledigt" geändert.

4. Rückmeldung: Da der Kunde keinen Zugriff auf die Wissensdatenbank hat, wird ihm per E-Mail eine Kopie des Dokuments übermittelt und die Anfrage geschlossen.

Fallbeispiel 4:
In diesem Fallbeispiel wird der
Support für die Kunden eines
externen Auftraggebers
erbracht. Ein Endkunde fragt
an, wie er den Short-Message-
Service seines Mobiltelefons
nutzen kann

1. Erfassung: Der externe Kunde des Auftraggebers ruft ein Call-Center an, schreibt oder schickt per Fax eine Problembeschreibung. Die mit GeoCom® Helpdesk ausgestattete Hotline nimmt die Anfrage über ein Formular auf.

2. Hotline: Noch während des Anrufs wird die Wissensdatenbank nach geeigneten Standardlösungen durchsucht und dem Anrufer die entsprechende Auskunft erteilt. Beim Abschließen der Anfrage wird eine Arbeitsbeschreibung sowie der Zeitaufwand festgehalten.

3. Management/Controlling: Tätigkeiten und Zeitaufwendungen werden je Helpdesk-Mitarbeiter und Projekt detailliert erfaßt und erlauben eine genaue Kostenabrechnung für den Auftraggeber.

