

Webbasiertes Service- und Helpdesk

Handbuch für pit - cup Support Web Benutzer

Inhalt

1	Allgemeines	3
2	Einleitung	4
3	Zugang zum webbasierten Service- und Helpdesk	5
3.1	Beantragen des Zugangs.....	5
3.2	Registrierungs - E-Mail.....	5
3.3	Freischaltungs - Bestätigung.....	5
3.4	Anmeldung am webbasierten Service- und Helpdesk	6
3.5	Passwort vergessen	8
4	Oberfläche und Auswahlmöglichkeiten	9
4.1	Hauptseite	9
4.1.1	Bereich Benutzereinstellungen	10
4.2	Menüleiste	12
5	Supports erstellen	14
5.1	Dokumente anhängen	16
6	Supports verfolgen	18
6.1	Rückmeldung erhalten	19
6.2	Kommunikation anlegen / verfolgen.....	20
6.3	Auflistung von Support - Meldungen (eigene Filter setzen)	21
7	Supports auswerten	24

1 Allgemeines

Da unsere Software einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt, können wir nicht garantieren, dass alle Angaben und Beschreibungen des Handbuches dem aktuellen Stand der Software entsprechen. Es kann immer passieren, dass Änderungen, die zur Zeit der Drucklegung noch nicht bekannt waren, hinzugekommen sind. Damit wird die Online-Hilfe jedoch nicht ungültig.

Weder die Autoren noch die Firma können für fehlerhafte Angaben oder Druckfehler und deren Folgen juristische Verantwortung oder Haftung in irgendeiner Form übernehmen.

Auch übernehmen wir keinerlei Haftung für Fehler in Berechnungen, Herstellerdaten o.ä. und daraus resultierende Folgen. Für Hinweise auf Fehler oder qualifizierte Kritik sind wir immer offen. Alle Rechte der Wiedergabe und Veröffentlichung behalten wir uns vor.

COPYRIGHT

Alle Teile der Dokumentation und der Software unterliegen dem Urheberrecht (Copyright). Alle Rechte sind geschützt. Jegliche Vervielfältigung oder Verbreitung, ganz oder teilweise, ist verboten. Kein Teil der Dokumentation und Software darf kopiert, fototechnisch übertragen, reproduziert, übersetzt, auf einem anderen elektronischen Medium gespeichert oder in maschinell lesbare Form gebracht werden. Hierzu ist in jedem Fall die ausdrückliche schriftliche Zustimmung der pit - cup GmbH einzuholen.

Copyright 2018 pit - cup GmbH, 69115 Heidelberg

2 Einleitung

Das Service- und Helpdesk der Firma pit - cup dient der Meldung und Kontrolle des Verlaufs von Support - Meldungen für Vertriebspartner und ausgewählte Kunden sowie der Abarbeitung der Meldungen durch pit - Mitarbeiter.

Über eine Zuordnung und Kategorisierung erhält die zuständige Mitarbeitergruppe die Support - Meldung und kann dafür Sorge tragen, dass sie schnell angenommen und bearbeitet wird.

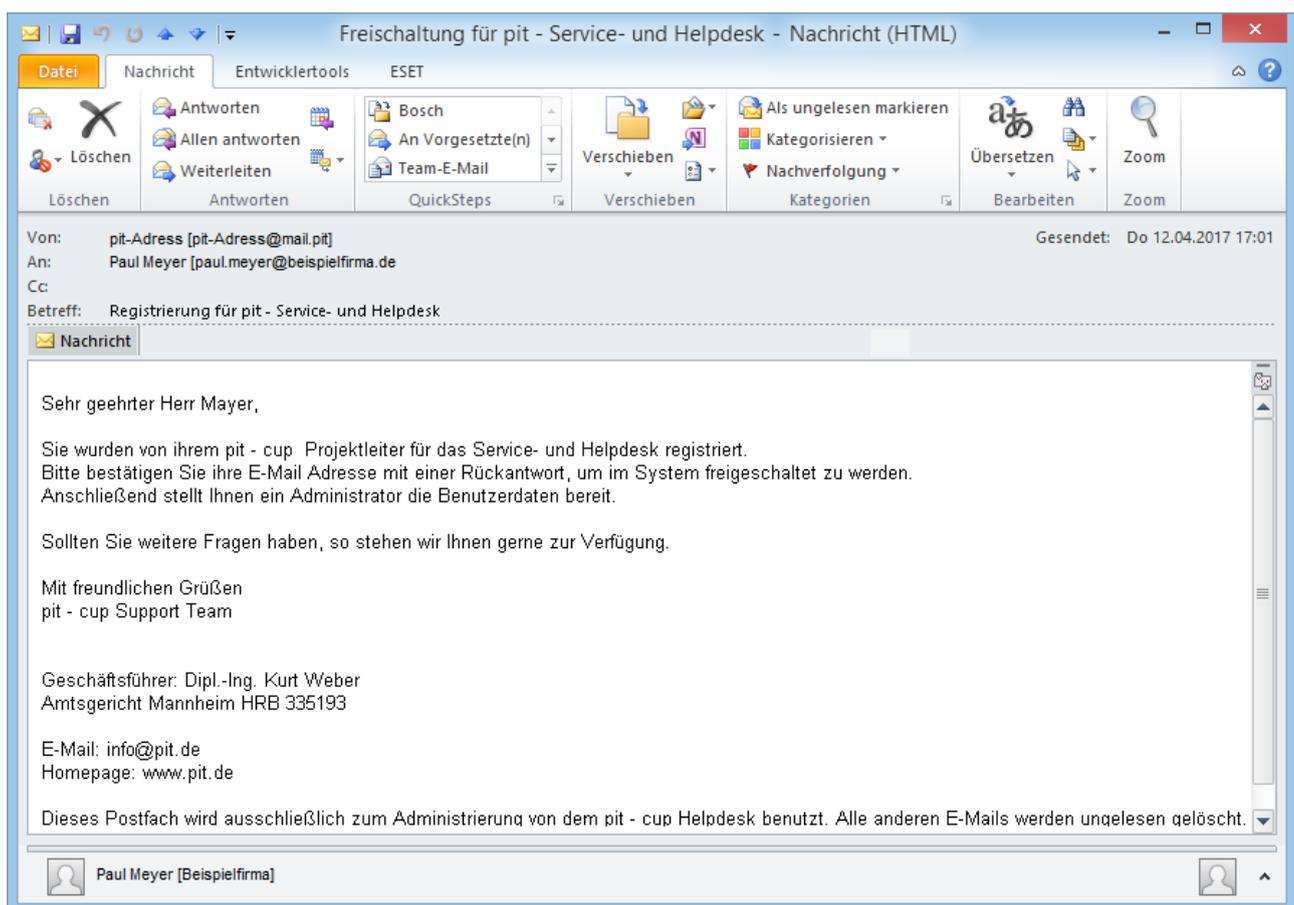
3 Zugang zum webbasierten Service- und Helpdesk

3.1 Beantragen des Zugangs

Ein Benutzerzugang zum webbasierten Service- und Helpdesk kann beim zuständigen pit - Ansprechpartner beantragt werden. Dieser veranlasst die Erstellung eines Benutzerkontos.

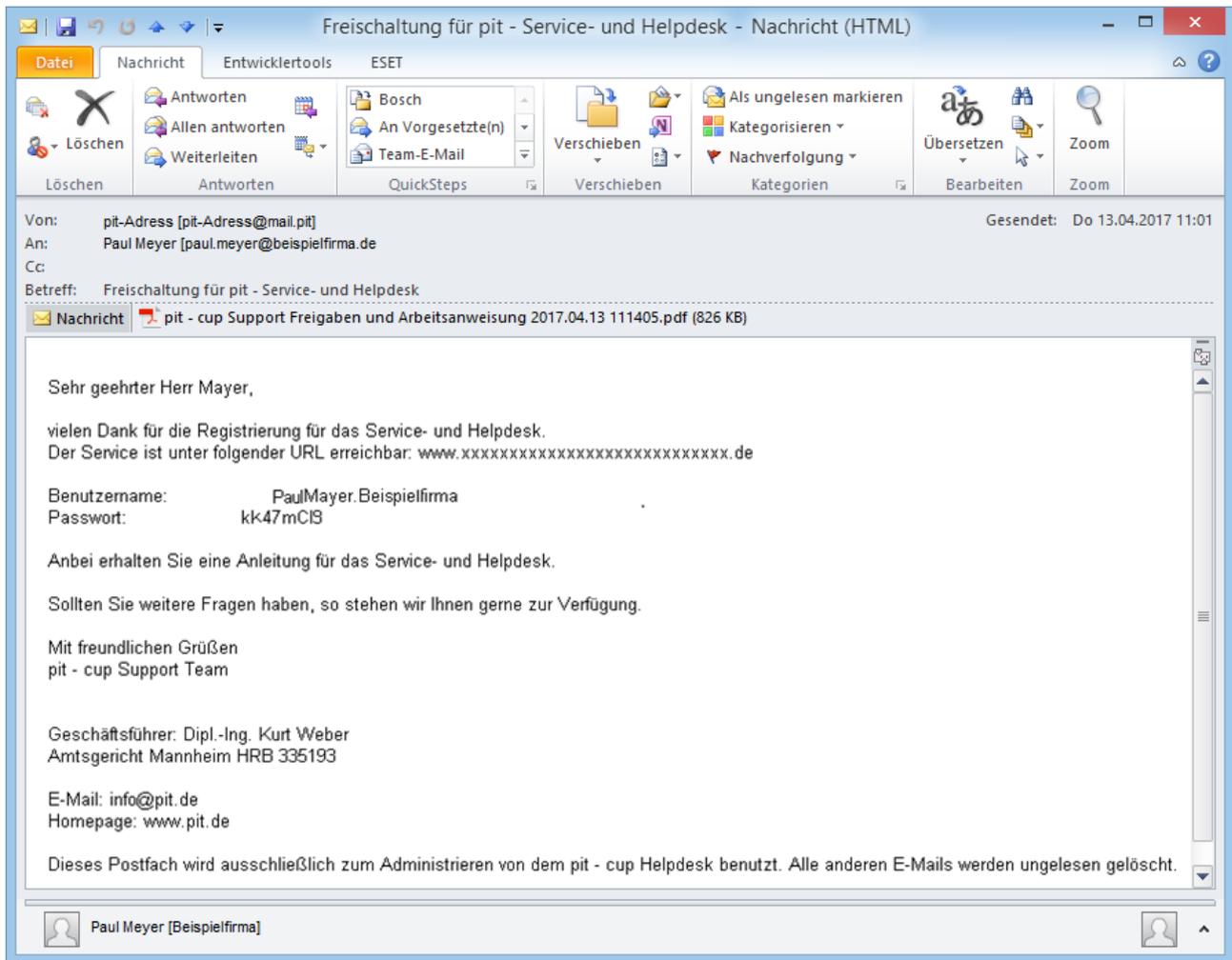
3.2 Registrierungs - E-Mail

Nach Erstellung des Benutzerkontos wird zur Verifizierung eine Anfrage - E - Mail an den neuen Benutzer gesendet, um die Registrierung für den webbasierten Software Support zu bestätigen.



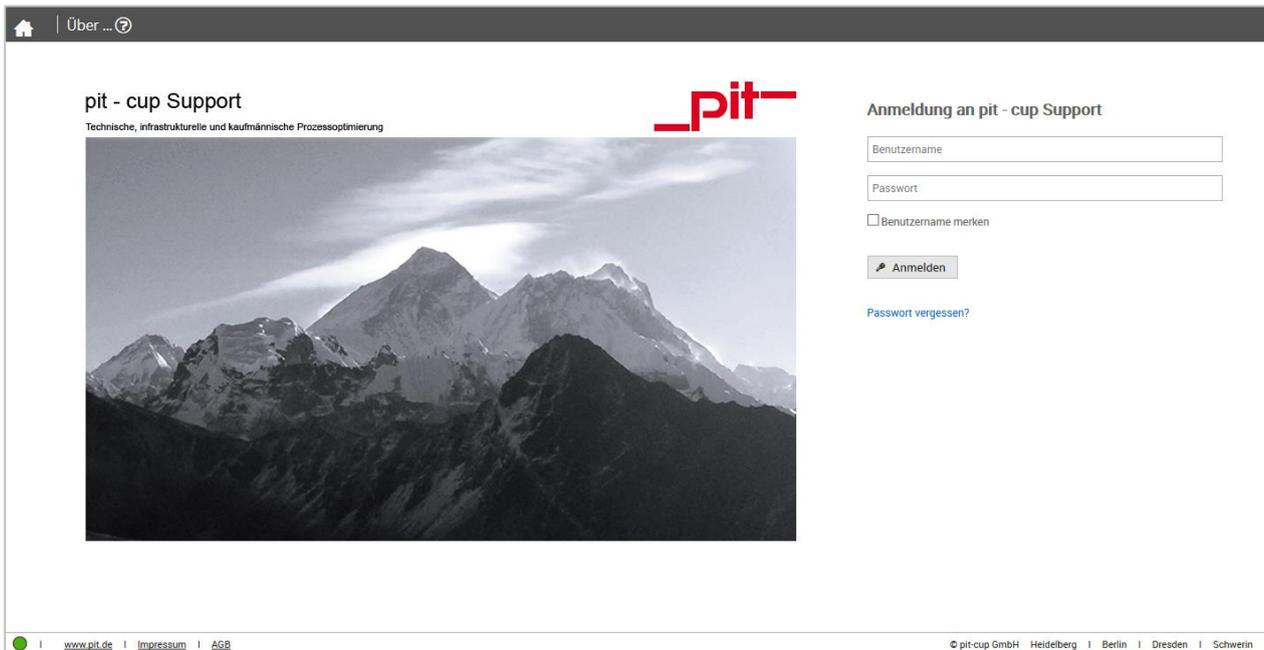
3.3 Freischaltungs - Bestätigung

Nach dem Beantworten der Registrierungs - E - Mail wird der Zugang freigeschaltet. Der Benutzer wird mit einer weiteren E-Mail über die erfolgte Freischaltung informiert und erhält zusätzliche Informationen zur Verwendung des Service- und Helpdesks.



3.4 Anmeldung am webbasierten Service- und Helpdesk

Das webbasierte Service- und Helpdesk ist über die Internetadresse <https://support.pit.de> erreichbar.



Auf der rechten Seite des Anmeldebildschirms werden in den Feldern „Benutzername“ und „Passwort“ die Zugangsdaten eingegeben. Bei der Eingabe des Benutzernamens kann auf korrekte Groß- und Kleinschreibung verzichtet werden, beim Passwort müssen Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.

Zugangsdaten können bei dem persönlichen pit - Ansprechpartner [beantragt](#) werden.

Anmeldung an pit - cup Support

Benutzername

Passwort

Benutzername merken

Anmelden

[Passwort vergessen?](#)

Optional kann die Einstellung „Benutzername merken“ aktiviert werden. Der Benutzername wird ab sofort beim Aufrufen des webbasierten Service- und Helpdesk bereits ausgefüllt, zum Anmelden wird nur noch die Eingabe des Passworts benötigt.

Die eingegebenen Benutzerdaten werden mit der Schaltfläche bestätigt. Nach erfolgreicher Anmeldung wird die [Hauptseite](#) angezeigt, von dem aus in alle Bereiche des Service- und Helpdesk navigiert werden kann.

3.5 Passwort vergessen

Bei einem vergessenen Passwort besteht auf der Anmeldemaske die Option „Passwort vergessen?“, mit der ein neues Passwort angefordert werden kann.

Nach dem Betätigen der Passwort-Wiederherstellung wird die folgende Eingabemaske angezeigt:

Passwort zurücksetzen

Bitte füllen Sie das folgende Formular aus:

Die Anforderung wird an den Web-Administrator gesendet.

Geben Sie Ihren Benutzernamen und die E - Mail - Adresse ein, mit der Sie registriert wurden.

Mit der Schaltfläche wird die Anfrage zur Zurücksetzung des Passwortes an den Administrator des webbasierten Service- und Helpdesks geschickt.

Die folgende Meldung wird zur Bestätigung ausgegeben:

Hinweis ✕

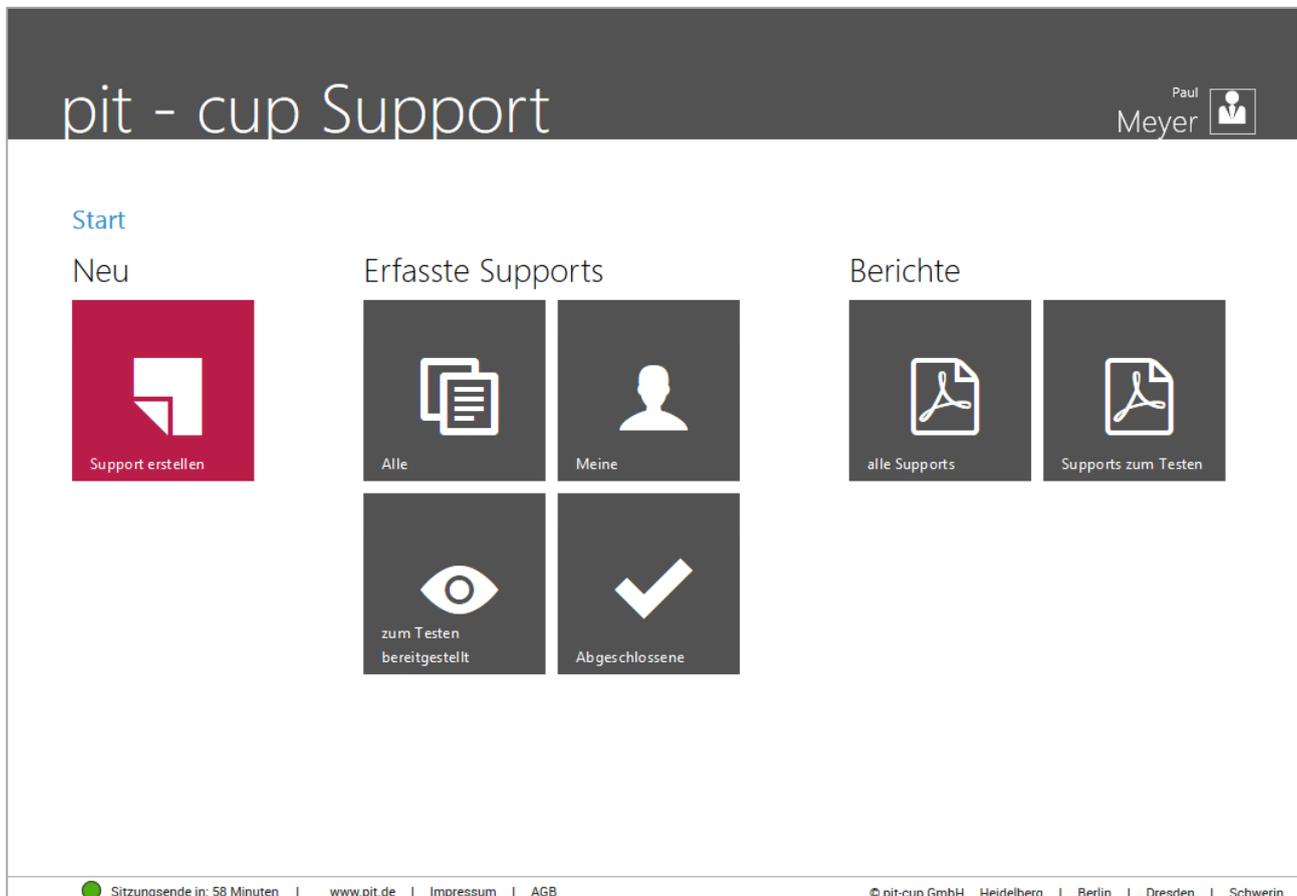
Wir haben Ihre Anfrage erhalten und melden uns umgehend bei Ihnen.

Der Benutzer erhält vom pit - Support Team eine E - Mail mit dem neuen Passwort.

4 Oberfläche und Auswahlmöglichkeiten

4.1 Hauptseite

Die Hauptseite des webbasierten Service- und Helpdesks wird direkt nach der Anmeldung am System oder immer nach Betätigen der Schaltfläche  angezeigt. Von der Hauptseite aus können alle Bereiche des webbasierten Service- und Helpdesk erreicht werden:



Diese unterteilen sich in die Bereiche „Neu“, „Erfasste Supports“, „Berichte“ und die Benutzereinstellungen.

Bereich „Neu“

Support erstellen

Mit dieser Schaltfläche wird die leere Eingabemaske für eine neue Support - Meldung angezeigt. Weitere Informationen zum Erfassen einer neuen Support - Meldung können dem Kapitel [5 Supports erstellen](#) entnommen werden.

Bereich „Erfasste Supports“

Alle

Die Schaltfläche „Alle“ öffnet eine Übersicht aller erfassten Support - Meldungen, die der angemeldete Benutzer sehen darf. In der Regel sind das alle eigenen Supports und die Supports von ggf. ebenfalls im System hinterlegten Kollegen.

Meine

Die Schaltfläche „Meine“ öffnet eine Übersicht aller Support - Meldungen, die der angemeldete Benutzer erfasst hat.

Zum Testen bereitgestellt

Nach dem Bearbeiten einer Support - Meldung stellt der zuständige pit - Mitarbeiter sie ggf. „zum Testen bereit“, sodass der Melder überprüfen kann, ob der Support erfolgreich behoben wurde. Mit dieser Schaltfläche werden alle Support - Meldungen mit dem Status „zum Testen bereitgestellt“ angezeigt.

Abgeschlossene

Die Schaltfläche „Abgeschlossene“ öffnet eine Übersicht aller Support - Meldungen mit dem Status „erledigt“ oder „storniert“.

Weitere Informationen zum Nachverfolgen von Supports können dem Kapitel [6 Supports verfolgen](#) entnommen werden.

Bereich „Berichte“

Alle Supports

Die Schaltfläche „Abgeschlossene“ öffnet eine Übersicht aller Support - Meldungen mit dem Status „erledigt“ oder „storniert“.

Supports zum Testen

Die Schaltfläche ruft einen Report auf, in dem alle Support - Meldungen mit dem Status „zum Testen bereitgestellt“ mit allen wichtigen Informationen inklusive des jeweiligen Kommunikationsverlaufs ausgegeben werden.

Weitere Informationen zum Auswerten von Supports können dem Kapitel [7 Supports auswerten](#) entnommen werden.

4.1.1 Bereich Benutzereinstellungen

Die Benutzereinstellungen sind aus jedem der anderen Bereiche des webbasierten Service- und Helpdesk erreichbar und befinden sich stets rechts oben.

Passwort ändern

In dem sich öffnenden Dialog „Passwort ändern“ kann unter der Angabe des aktuellen Passworts ein neues vergeben werden.

Über...

Im sich öffnenden Infofenster „Über pit - FM Web“ können technische Informationen über das webbasierte Service- und Helpdesk eingesehen werden.

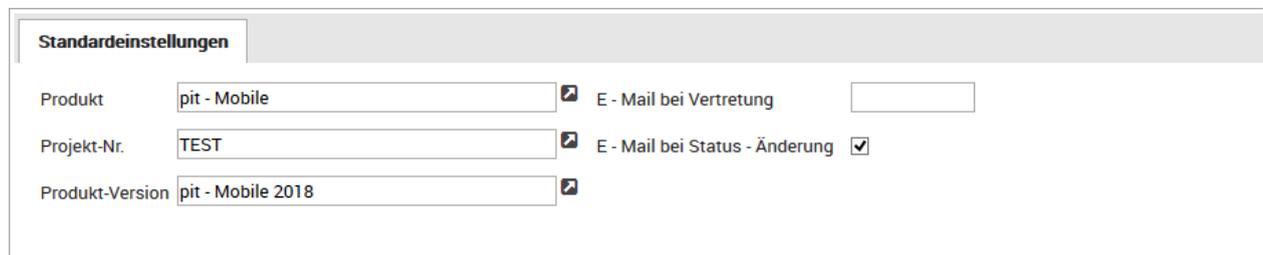
Handbuch

Unter diesem Menüpunkt wird das Handbuch des webbasierte Service- und Helpdesk in einem zusätzlichen Tab im Browser aufgerufen.

Standardeinstellungen

Unter diesem Menüpunkt wird ein Fenster mit sogenannten Standardeinstellungen aufgerufen.

Hier können für das Produkt, die Produkt- Version, die Projekt - Nr. und für eine E- Mail Benachrichtigung standardisierte Werte eingegeben werden, die ab sofort bei jedem neu erstellten Support automatisch an den entsprechenden Stellen eingetragen werden. Die Werte bleiben im Support dennoch manuell änderbar.



Produkt	<input type="text" value="pit - Mobile"/>	<input type="checkbox"/>	E - Mail bei Vertretung	<input type="text"/>
Projekt-Nr.	<input type="text" value="TEST"/>	<input type="checkbox"/>	E - Mail bei Status - Änderung	<input checked="" type="checkbox"/>
Produkt-Version	<input type="text" value="pit - Mobile 2018"/>	<input type="checkbox"/>		

Ebenso kann in den Standardeinstellungen im Feld „E - Mail bei Vertretung“ die E - Mail - Adresse der Person eingegeben werden, die im Falle einer Vertretung für die erstellten Supportmeldungen zuständig ist. Diese erhält dann zusätzlich zum ursprünglichen Benutzer alle vom webbasierten Service- und Helpdesk versandten E - Mails als Kopie.

Diese Funktion ist wie ein Abwesenheitsassistent zu betrachten. Bei Eintragen einer E - Mail - Adresse wird die Weiterleitung sofort wirksam. Soll die vertretende Person keine E - Mails mehr vom System erhalten, kann ihre E - Mail - Adresse einfach wieder ausgetragen werden.

Abmelden

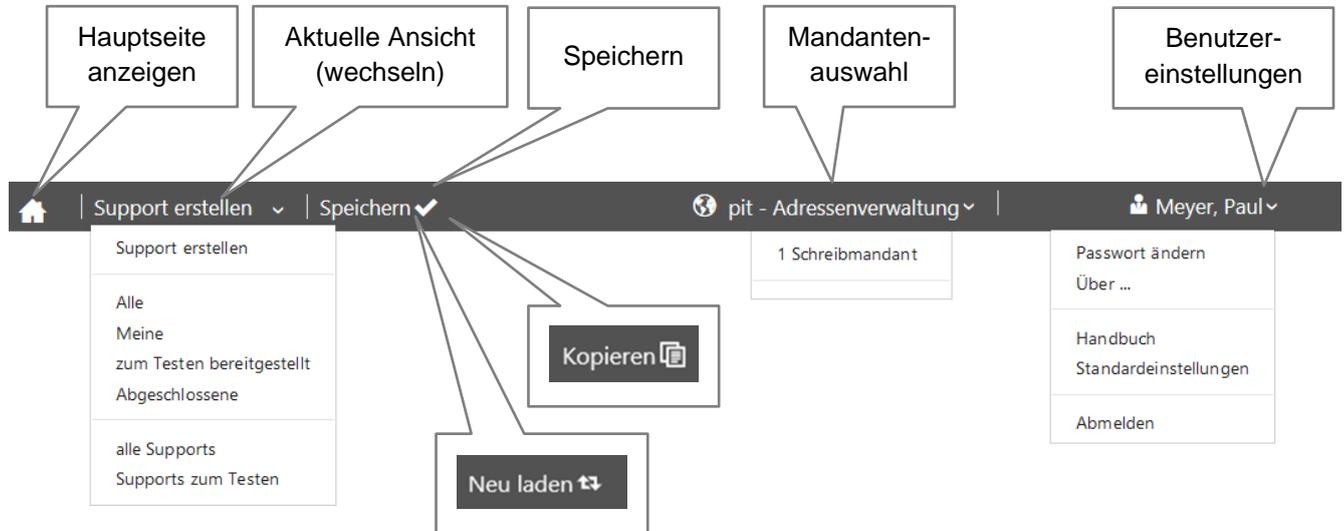
Mit diesem Menüpunkt wird der aktuelle Benutzer vom System abgemeldet.

In der Statusleiste wird angezeigt, nach wie vielen Minuten das Ende der Sitzung erfolgt. Der Zähler beginnt bei 60 Minuten und wird bei Inaktivität entsprechend geringer:



4.2 Menüleiste

In jedem der von der [Hauptseite](#) aus erreichbaren Bereiche des webbasierten Service- und Helpdesk ([Neuen Support erstellen](#), [Supports nachverfolgen](#), [Supports auswerten](#)) wird am oberen Bildrand eine Menüleiste angezeigt, mit der der Benutzer navigieren oder unterschiedliche Funktionen nutzen kann.



Hauptseite anzeigen

Mit der Hauptseiten - Schaltfläche kann jederzeit in die Einstiegsoberfläche des webbasierten Service- und Helpdesks gewechselt werden.

Hier können unterschiedliche Einstiegspunkte gewählt werden, um neue Supportmeldungen zu erstellen und bestehende nachzuverfolgen oder auszuwerten. (Siehe auch Kapitel [4 Oberfläche und Auswahlmöglichkeiten](#))

Aktuelle Ansicht (wechseln)

Dieser Menüpunkt zeigt an, in welchem Bereich sich der Benutzer derzeit befindet. Mit Betätigung der Schaltfläche wird ein Dropdown - Menü geöffnet, aus dem alle verfügbaren Bereiche des webbasierten Service- und Helpdesk aufgerufen werden können. So kann der Benutzer innerhalb der verschiedenen Ansichten wechseln, ohne vorher auf die Hauptseite zurückkehren zu müssen.

Speichern (kontextabhängig)

Die Schaltfläche „Speichern“ wird immer dann angezeigt, wenn eine Änderung an einer Support - Meldung vorgenommen wurde. Änderungen werden nicht automatisch übernommen, sondern müssen aktiv gespeichert werden. Wird eine Änderung nicht mit dieser Schaltfläche gespeichert, wird der Benutzer beim Verlassen dieses Bereichs mit einem Dialogfenster auf zu speichernde Änderungen aufmerksam gemacht.

Neu laden (kontextabhängig)

Mit der Schaltfläche „Neu laden“ kann der aktuelle Stand der Support - Meldungen aus dem Hauptsystem von pit - FM abgeglichen werden. Diese Schaltfläche steht nicht in allen Bereichen zur Verfügung. Die Ansicht kann ebenfalls mit der Taste [F5] aktualisiert werden.

Kopieren (kontextabhängig)

In manchen Bereichen steht die Funktion „Kopieren“ zur Verfügung. Von der aktuell angezeigten Support - Meldung wird hiermit eine Kopie angelegt und die Eingabemaske direkt zum Ändern und Ergänzen von Daten angezeigt.

Mandantenauswahl

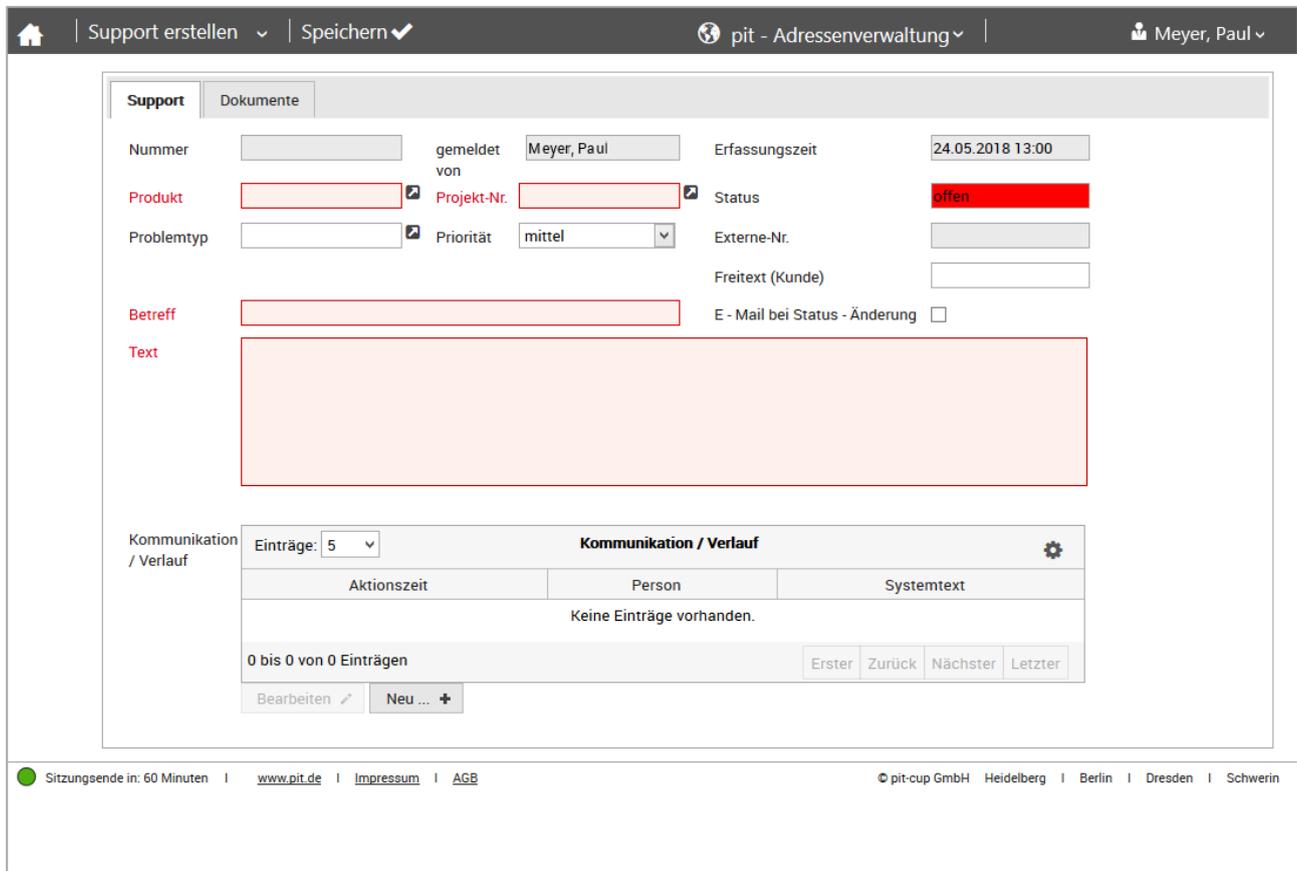
Im webbasierten Service- und Helpdesk ist an dieser Stelle ein Lesemandant verfügbar.

Benutzereinstellungen

Die Benutzereinstellungen können aus jedem Bereich des webbasierten Service- und Helpdesk heraus eingesehen und bearbeitet werden. (Siehe auch Absatz „[Benutzereinstellungen](#)“)

5 Supports erstellen

Mit der Schaltfläche „Support erstellen“ im Bereich „Neu“ auf der [Hauptseite](#) des webbasierten Service- und Helpdesk wird die leere Eingabemaske für eine neue Support - Meldung angezeigt.



Auf der Eingabemaske sind die folgenden Felder verfügbar:

Nummer	Eingabe gesperrt	Die eindeutige Support - Nummer wird beim Speichern von pit - FM vergeben. Sie dient als eindeutige Kennung zur Identifikation dieser Support - Meldung bei Kommunikation zwischen Melder und Bearbeiter.
Produkt	Pflichtfeld	Aus der Liste aller für den Benutzer freigeschalteten Produkte wird mit der Schaltfläche  ein Eintrag ausgewählt. Die Freischaltung der Produkte erfolgt durch den pit - Ansprechpartner.
Problemtyp	Katalogfeld	Aus der Liste aller Problemtypen kann mit der Schaltfläche  ein Eintrag ausgewählt werden.
gemeldet von	Eingabe gesperrt	In diesem Feld wird vom System automatisch der angemeldete Benutzer hinterlegt.
Projekt	Pflichtfeld	Aus der Liste aller Projekte des angemeldeten Benutzers wird mit der Schaltfläche  ein Eintrag ausgewählt. Das Feld kann automatisch anhand der vorherigen Zuordnung eines Produkts befüllt werden, wenn für das Produkt des Benutzers nur ein Projekt existiert.
Priorität	Dropdown-Menü	Das Feld wird standardmäßig auf den Wert „mittel“ einge-

		stellt. Bei Bedarf kann der Inhalt geändert werden.
Erfassungszeit	Eingabe gesperrt	Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden automatisch eingetragen und beim Speichern der neuen Support - Meldung einmalig aktualisiert.
Status	Katalogfeld	Anhand des Status können Melder, Bearbeiter und Dritte erkennen, an welcher Stelle seines Lebenszyklus sich die Support - Meldung befindet.
Externe - Nr.	Freitextfeld	Wenn Kunden die Meldung zusätzlich in einem eigenen Support - System erfassen, kann dessen interne Support - Nummer in pit - Web in das Feld „Externe - Nr.“ eingetragen werden. So können die Meldungen systemübergreifend eindeutig einander zugeordnet werden. Dieses Feld wird für Kundeneingaben niemals gesperrt, selbst wenn die Meldung als erledigt markiert wurde.
Freitext (Kunde)	Freitextfeld	Mit dem Freitextfeld kann der Kunde eigene Angaben eintragen, die in seinem Unternehmen intern wichtig sind. Dies kann beispielsweise eine interne Kategorisierung von Support - Meldungen oder der Name eines seiner Kunden sein, der wiederum die Support - Meldung bei ihm erstellt hat. Dieses Feld wird für Kundeneingaben niemals gesperrt, selbst wenn die Meldung als erledigt markiert wurde.
Zuletzt geändert am	Eingabe gesperrt	Bei einer Änderung an der Support - Meldung werden automatisch das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit eingetragen.
Produkt - Version	Feld ist nach Eingabe eines Produkts verfügbar	Aus der Liste aller Produkt - Versionen kann mit der Schaltfläche  ein Eintrag ausgewählt werden.
CAD Plattform	Feld ist nach Eingabe des Produkts „pit - CAD“ verfügbar	Aus der Liste aller CAD Plattformen kann mit der Schaltfläche  ein Eintrag ausgewählt werden.
Dateiversion	Feld ist nach Eingabe eines der Produkte „pit - FMDB“, „pit - Mobile“ oder „pit - Web“ verfügbar	Hier können als Freitext der Binärstand, die Revisionsnummer, ein Datum oder ähnliche Informationen zur Produktversion eingegeben werden, die den pit - Mitarbeiter dabei unterstützen, die Support - Meldung schnell bearbeiten zu können.
Betreff	Pflichtfeld	In diesem Freitextfeld wird mit einer Überschrift / mit Schlagwort(en) die Meldung kurz und prägnant zusammengefasst.
E - Mail bei jeder Änderung	Checkbox	Wird diese Checkbox aktiviert, erhält der angemeldete Benutzer an die im System hinterlegte E-Mail-Adresse eine Nachricht bei einer Änderung des Support - Verlaufs.
Drucken	Schaltfläche	Mit dieser Schaltfläche wird der aktuell angezeigte Support in einem Report aufgerufen und kann gedruckt werden. Damit die Schaltfläche betätigt werden kann, muss der Support im System gespeichert worden sein.
Text	Pflichtfeld	Im diesem Freitextfeld wird der eigentliche Meldetext möglichst detailliert eingetragen, sodass ein Bearbeiter idealerweise ohne Rückfragen die Bearbeitung aufnehmen kann.

Reiter Dokumente	Listenfeld	Auf dem Karteikartenreiter „Dokumente“ werden im Listenfeld alle Dokumente angezeigt, die an die Support-Meldung angehängt wurden. (Siehe auch Kapitel 5.1 Dokumente anhängen)
-----------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


HINWEIS:

Einige der Felder können mit Standardwerten belegt werden, die bei jedem neuen Support automatisch eingetragen werden sollen. Dies ist insbesondere praktisch und zeitsparend, wenn Supportmeldungen häufig mit denselben Angaben erstellt werden.

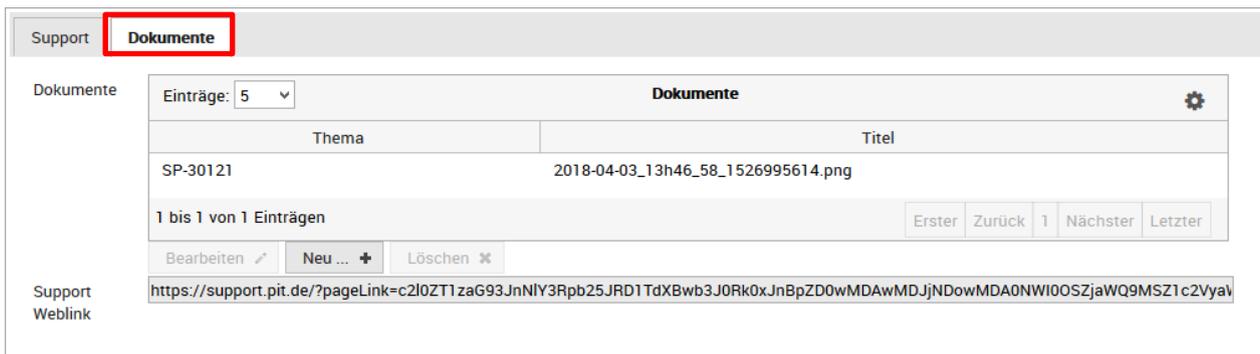
Die Standardeinstellungen können im [Bereich Benutzereinstellungen](#) festgelegt werden.

Nach dem Ausfüllen der Support - Meldung mit möglichst vielen und aussagekräftigen Informationen, mindestens aber den Pflichtfeldern, kann diese mit der Schaltfläche **Speichern**  abgespeichert werden. Sie wird nun pit - intern dem richtigen Mitarbeiter zum Bearbeiten zugeordnet.

Informationen zum Nachverfolgen der eigenen Support - Meldungen können dem Kapitel [6 Supports verfolgen](#) entnommen werden. Möglichkeiten zum Auswerten von Supports werden in Kapitel [7 Supports auswerten](#) näher beschrieben.

5.1 Dokumente anhängen

An jede Support - Meldung können Dokumente hinterlegt werden (z.B. der Screenshot einer Fehlermeldung). Dazu wird in der Support - Meldung der Karteikartenreiter „Dokumente“ aufgerufen.



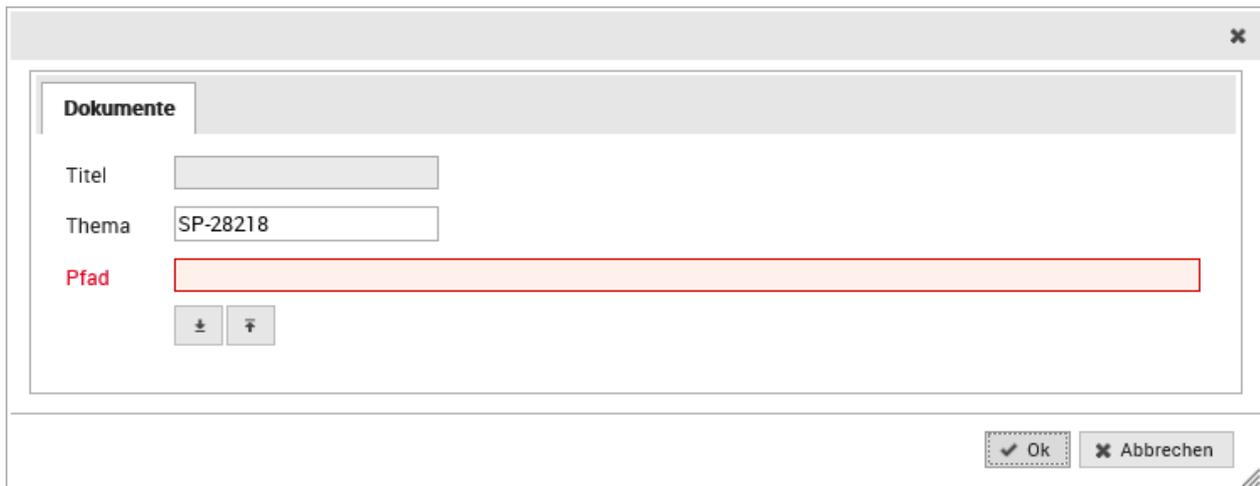
Auf der Karteikarte wird ein Listenfeld angezeigt, in dem alle hinterlegten Dokumente aufgelistet werden. In diesem Beispiel wird die Meldung „Keine Einträge vorhanden“ ausgegeben, da noch keine Dokumente hinterlegt sind.

Mit der Schaltfläche „Neu“ können neue Dokumente hinterlegt werden.

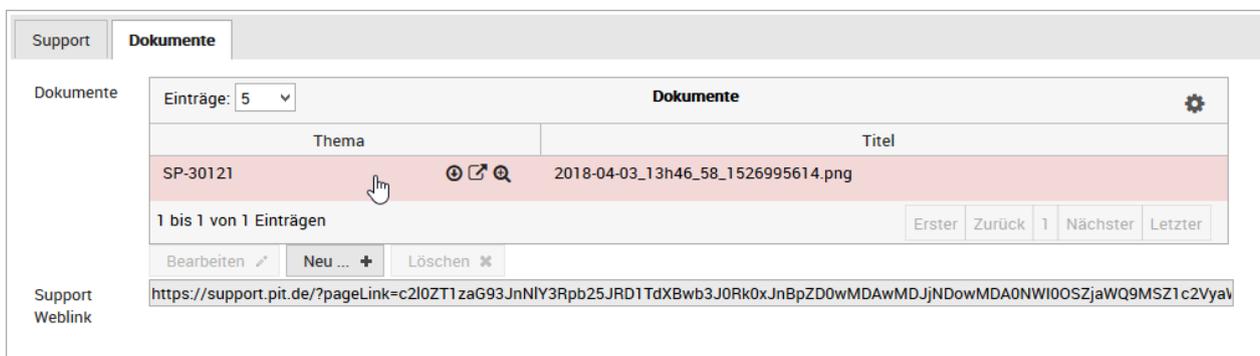

HINWEIS:

Sind an der Support-Meldung Änderungen vorgenommen und noch nicht gespeichert worden, wird nun ein Speichern-Dialog aufgerufen. Nur an einer im System hinterlegten Support-Meldung ohne ausstehende Änderungen können Dokumente angelegt werden.

Der Dokumentendialog zum Hochladen und Anzeigen von Dokumenten wird aufgerufen.



Das Feld „Thema“ ist mit der Nummer des Supports vorbelegt. Die Felder „Pfad“ und „Titel“ werden nach dem Upload einer Datei automatisch vom System befüllt. Mit der Schaltfläche  kann die Datei im Dateibrowser des Betriebssystems gesucht und hochgeladen werden. Der Datei - Upload wird mit der Schaltfläche „OK“ bestätigt. Die hochgeladene Datei wird nun im Listenfeld auf dem Karteikartenreiter „Dokumente“ angezeigt.

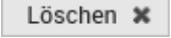


Wenn mit der Maus über einen Eintrag gefahren wird, wird dieser farbig markiert und drei Funktionen eingeblendet.

Mit  kann eine an einer Support - Meldung angehängte Datei heruntergeladen werden.

Mit  kann eine an einer Support - Meldung angehängte Datei im Browser angezeigt werden. Nicht alle Dateiformate können auf diese Weise angezeigt werden. In diesem Fall wird in einem Popup - Dialog ein Link für den Download der Datei ausgegeben.

Mit  wird eine Datei im Dokumentendialog aufgerufen, in der unter anderem der Speicherpfad der Datei ersichtlich ist. Hier kann die Datei mit der Schaltfläche  heruntergeladen oder mit der Schaltfläche  aktualisiert oder ausgetauscht werden.

Nach dem Markieren einer Datei werden die Schaltflächen  **Bearbeiten** und  **Löschen** aktiv, mit denen der Dokumentendialog zum Bearbeiten der Datei aufgerufen oder die Datei komplett aus der Support-Meldung gelöscht werden kann.

Der Link im Feld „Support Weblink“ kann markiert, mit der rechten Maustaste kopiert und beispielsweise per E - Mail versandt werden. Auf diese Weise können Support - Meldungen von Mitarbeitern oder Bearbeitern direkt über den Link aufgerufen und müssen nicht manuell oder über entsprechende [Filter](#) im System gesucht werden.

6 Supports verfolgen

Support - Meldungen können nachverfolgt werden. Auf der [Hauptseite](#) des webbasierten Service- und Helpdesk stehen im Bereich „Erfasste Supports“ neben einer Übersicht über „Alle Supports“ drei Filter zur Verfügung, mit denen die Anzeige der erfassten Supports vorselektiert dargestellt wird:

- **Meine**

Die Schaltfläche „Meine“ öffnet eine Übersicht aller Support - Meldungen, die der angemeldete Benutzer erfasst hat.

- **Zum Testen bereitgestellt**

Nachdem der zuständige pit - Mitarbeiter sich um die Behebung der Support - Meldung gekümmert hat, stellt er sie „zum Testen bereit“, sodass der Melder überprüfen kann, ob die Meldung erfolgreich behoben wurde. Mit dieser Schaltfläche werden alle Support - Meldungen angezeigt, deren Status auf „zum Testen bereitgestellt“ steht.

- **Abgeschlossene**

Die Schaltfläche „Abgeschlossene“ öffnet eine Übersicht aller Support - Meldungen mit dem Status „erledigt“ oder „storniert“.

Die Ausgabe der Supportmeldungen erfolgt dabei stets gleich:

The screenshot shows a web application interface for managing support tickets. At the top is a navigation bar (Menüleiste) with options like 'Support', 'Neu laden', 'Neu ...', 'Kopieren', 'Löschen', and a user profile 'Testperson01'. Below this is a detailed view of a specific ticket (SP-30004) with fields for 'Nummer', 'Produkt', 'Problemtyp', 'Status', etc. A 'Text' field contains the description of the issue. Below the text is a 'Kommunikation / Verlauf' section showing a log of actions. At the bottom is a list of other tickets with columns for 'Nummer', 'Produkt', 'Problemtyp', 'Dateiversion', 'Betreff', 'Erfassungszeit', 'Status', 'Externe-Nr.', 'gemeldet von', 'Freitext (Kunde)', and 'Projekt-Nr.'.

Menüleiste

Karteikarte der aktuell markierten Support-Meldung

andere in dieser Ansicht verfügbare Support-Meldungen

Im oberen Teil wird unterhalb der [Menüleiste](#) die Karteikarte der aktuell markierten Support-Meldung inklusive ihrem [Verlauf / der Kommunikation](#) angezeigt, darunter befindet sich eine [filterbare Auflistung](#) aller in dieser Ansicht vorhandenen Support-Meldungen.

6.1 Rückmeldung erhalten

Sofern dies noch nicht bei der Erstellung der Support - Meldung geschehen ist, kann jederzeit nachträglich für jeden Support einzeln auf dessen Karteikarte das Feld „E - Mail bei Status - Änderung “ aktiviert werden.

Bei einer Statusänderung des Supports wird ab sofort eine E - Mail an die im System hinterlegte E - Mail - Adresse des im Feld „gemeldet von“ hinterlegten Benutzers gesendet, um diesen über den Fortschritt der Bearbeitung auf dem Laufenden zu halten.

6.2 Kommunikation anlegen / verfolgen

Mit der Kommunikation / dem Verlauf einer Support - Meldung kann der aktuelle Stand der Bearbeitung stets vom Benutzer, Bearbeiter und ggf. einer dritten Person nachvollzogen werden.

Unterhalb der Hauptinformationen einer Supportmeldung befindet sich das Listenfeld, in dem die Kommunikation und der Verlauf des Supports gespeichert werden.

Kommunikation / Verlauf

Einträge: 

Kommunikation / Verlauf 		
Aktionszeit	Person	Systemtext
05.04.2017 15:54	Schmidt, Sandra	Status geändert von 'getestet (nicht erfolgreich)' auf 'zum Testen bereitgestellt'
05.04.2017 15:54	Meyer, Paul	Status geändert von 'getestet (erfolgreich)' auf 'getestet (nicht erfolgreich)'
05.04.2017 15:53	Meyer, Paul	Status geändert von 'zum Testen bereitgestellt' auf 'getestet (erfolgreich)'
05.04.2017 15:52	Schmidt, Sandra	Status geändert von 'in Bearbeitung' auf 'zum Testen bereitgestellt'
05.04.2017 15:34	Meyer, Paul	Status bei Erstellung 'offen'

1 bis 5 von 7 Einträgen

Hier werden alle Statusänderungen, die die Support - Meldung durchläuft oder etwa eine Änderung des Bearbeiters gelistet. Mit der Schaltfläche **Neu** können manuell Bemerkungen hinzugefügt werden. Auf diese Weise ist es möglich, dass Melder und pit - Bearbeiter sich zum Support austauschen und darüber kommunizieren können.

Alle Einträge sind nach Datum absteigend sortiert, der aktuellste Eintrag befindet sich stets oben.

Mit der Schaltfläche  können die im Listenfeld angezeigten Spaltenköpfe ein- / ausgeblendet werden. Zur Verfügung stehen die Spalten „Aktionszeit“, „Person“, „Systemtext“ und „Bemerkung“, von denen alle bis auf „Bemerkung“ standardmäßig eingeschaltet sind. Diese Einstellung wird benutzerspezifisch für alle Support-Meldungen gespeichert und besteht auch über eine Neuansmeldung am System hinaus.

Standardmäßig werden auf Seite 1 des Listenfelds 5 Einträge angezeigt. Mit dem Feld **Einträge:**  können bis zu 100 Einträge angezeigt werden. Diese Einstellung ist temporär und wird beim Aktualisieren der Seite oder dem Wechsel in eine andere Ansicht auf 5 zurückgesetzt.

Die Zeile unterhalb der Einträge gibt eine Übersicht über die Gesamtanzahl der im Listenfeld hinterlegten Datensätze und wie viele davon auf Seite 1 der Ansicht angezeigt werden, aus.

1 bis 5 von 7 Einträgen

Überschreitet die Gesamtanzahl die Anzahl der auf Seite 1 anzuzeigenden Einträge, werden die Schaltflächen „Erster“, „Zurück“, „1“, „2“, „Nächster“, bzw. „Letzter“ aktiviert, mit denen durch die Ansichtsseiten aller Einträge navigiert werden kann.

Bereits vorhandene Einträge können mit einem Doppelklick oder der Schaltfläche „Bearbeiten“ angezeigt werden. Neue Einträge können vom Benutzer manuell mit der Schaltfläche „Neu“ angelegt werden.



Ein Fenster mit der Ansicht einer neuen Kontakt - Historie wird angezeigt. Die Aktionszeit und Person werden anhand der aktuellen Uhrzeit und dem am System angemeldeten Benutzer automatisch ausgefüllt. Der Benutzer kann im Feld „Systemtext“ mit einer Überschrift / Schlagwort(en) den Inhalt seiner Kommunikation kurz und prägnant zusammenfassen.

Im Feld „Bemerkung“ wird der eigentliche Kommunikationstext eingetragen, den der Bearbeiter der Support-Meldung erhalten oder der als Information / Notiz an der Support-Meldung hinterlegt werden soll.

6.3 Auflistung von Support - Meldungen (eigene Filter setzen)

Nach der Auswahl einer der Ansichten von Support - Meldungen auf der Hauptseite (siehe Kapitel [4 Oberfläche und Auswahlmöglichkeiten](#)) können in der Auflistung der Support - Meldungen so viele Einträge vorhanden sein, dass es schwer ist, eine bestimmte Support - Meldung zu finden. Deshalb stehen für den Benutzer einige Funktionen, Einstellungen und Filtermöglichkeiten am Listenfeld zur Verfügung.

Nummer	Produkt	Problemtyp	Betreff	Erfassungszeit	Status	zuletzt geändert am	gemeldet von	Projekt-Nr.
SP-28238	pit - FMDB		Test-Meldung	05.04.2017 15:33	zum Testen bereitgestellt	11.04.2017 13:43	Meyer, Paul	Testprojekt
SP-28218	pit - FMDB		Test-Meldung	05.04.2017 15:33	zum Testen bereitgestellt	11.04.2017 13:44	Meyer, Paul	Testprojekt
SP-28162	pit - CAD		test	23.03.2017 15:44	offen	23.03.2017 15:44	Meyer, Paul	PR-07352
SP-27911	pit - FMDB	Anwendung	Test	18.01.2017 15:09	storniert	06.03.2017 11:15	Meyer, Paul	Testprojekt
SP-27882	pit - CAD		123	12.01.2017 15:10	storniert	11.04.2017 14:01	Meyer, Paul	PR-07352
SP-27878	pit - FMDB	Bedienoberfläche	Hier alles nur Test	12.01.2017 14:19	storniert	06.03.2017 11:15	Meyer, Paul	Testprojekt
SP-27743	pit - FMDB	Anwendung	Test-Meldung	05.12.2016 16:40	in Bearbeitung	05.04.2017 11:45	Meyer, Paul	TEST
SP-27694	pit - FMDB		TEST	23.11.2016 10:54	offen	23.03.2017 15:43	Meyer, Paul	Testprojekt
SP-27453	pit - FMDB	Anpassung	test	23.09.2016 13:46	zum Testen bereitgestellt	05.04.2017 15:32	Meyer, Paul	TEST
SP-27437	pit - FMDB	Anpassung	Test 20.09 10:33	20.09.2016 10:31	getestet (nicht erfolgreich)	25.11.2016 13:37	Meyer, Paul	PR-07527

Suche Nu x Suche Pr x Suche Problemt x Suche B x Suche Erfassur x Suche Statu x Suche zuletzt x Suche gen x Suche Proj x

1 bis 10 von 10 Einträgen

Erster Zurück 1 Nächster Letzter

Anzahl der Einträge Einträge: 10

Standardmäßig werden auf Seite 1 des Listenfelds 10 Einträge angezeigt. Mit dem Feld können bis zu 100 Einträge angezeigt werden. Diese Einstellung ist temporär und wird beim Aktualisieren der Seite oder dem Wechsel in eine andere Ansicht auf 10 zurückgesetzt.

Vordefinierte Filter

Filter: - kein Filter -

- kein Filter -
- Alle Supporte
- offen
- in Bearbeitung
- zum Testen bereitgestellt
- getestet (erfolgreich)
- getestet (nicht erfolgreich)
- erledigt
- storniert

Das Dropdown - Menü „Filter“ ist nur in den Ansichten „Alle Support - Meldungen“ und „Meine Support - Meldungen“ verfügbar. Hier stehen als vorgefertigten Filter alle Status zur Verfügung, die eine Support - Meldung einnehmen kann. Nach Auswahl eines Filters wird die Ansicht aktualisiert und nur noch die dem Filter entsprechenden Supports angezeigt. Diese Einstellung ist temporär und wird beim Aktualisieren der Seite oder dem Wechsel in eine andere Ansicht zurückgesetzt.

Globaler Filter Suche Suchtext x

Im Suchfeld eingegebene Begriffe können mit der Schaltfläche oder einer Betätigung der Enter - Taste in

allen Feldern aller vorhandenen Support - Meldungen gesucht werden. Ist an diesem Feld ein Filter aktiv, wird es gelb eingefärbt. Ausgeschaltet werden kann dieser Filter mit **X**, dem Aktualisieren der Seite oder dem Verlassen des Bereichs.

Dieser Filter kann mit Spaltenfiltern kombiniert werden.

Einstellungen



Mit dieser Schaltfläche können die im Listenfeld angezeigten Spaltenköpfe ein- / ausgeblendet werden. Diese Einstellung wird benutzerspezifisch für alle Ansichten dieses Listenfeldes gespeichert und besteht auch über eine Neuansmeldung am System hinaus.

Spaltensortierung



Anhand der Pfeile neben den Spaltennamen im Listenfeld wird die Sortierung ersichtlich. Steht neben einem Namen ein Einzelpfeil, ist diese Spalte abwärts (▼) oder aufwärts (▲) sortiert. Spalten ohne Sortierung können mit Betätigung des Doppelpfeils (↕) sortiert werden, dabei wird die zuletzt gewählte Sortierung einer anderen Spalte aufgehoben.

Spaltenfilter



Unterhalb einer jeden Spalte befindet sich ein Suchfeld, mit dem differenzierter gesucht werden kann als mit der globalen Suche. Aus dem Dropdown - Menü kann ein Suchoperator gewählt werden (z.B. „beginnt mit“ oder „enthält“), mit dem der im Suchfeld eingegebene Begriff oder Teilbegriff in allen Datensätzen in dieser Spalte / diesem Feld gesucht werden soll. Der gewählte Suchoperator kann mit **!** negiert werden (z.B. „beginnt NICHT mit“ oder „enthält NICHT“)

Ist an diesem Feld ein Filter aktiv, wird es gelb eingefärbt. Ausgeschaltet werden kann dieser Filter mit **X**, dem Aktualisieren der Seite oder dem Verlassen des Bereichs.

Mehrere Spaltenfilter können miteinander und mit der globalen Filterfunktion kombiniert werden.

7 Supports auswerten

Auf der [Hauptseite](#) des webbasierten Service- und Helpdesk stehen zwei Reports für die Auswertung von Support - Meldungen zur Verfügung.

Mit der Schaltfläche „Alle Supports“ werden alle Support - Meldungen mit dem Status „offen“ oder „geschlossen“ mit allen wichtigen Informationen inklusive des jeweiligen Kommunikationsverlaufs ausgegeben.

Viewer - SupportBericht_20170412_154512.PDF

Support - Meldungen

(alle offene und abgeschlossene von letzten 2 Monate)



12.04.2017

Nummer	Produkt	Problemtyp	gemeldet von	Erfassungszeit	Priorität	Status	Projekt
SP-27437	pit - FMDB	Anpassung	Meyer, Paul	20.09.2016 10:31	mittel	getestet (nicht erfolgreich)	PR-07527
Betreff: Test 20.09 10:33 Text: das ist ein Test							
Verlauf / Kommunikation							
Aktionszeit	Person	Systemtext			Bemerkung		
18.11.2016 11:45	Kuhn, Hagen	Status geändert von 'getestet (erfolgreich)' auf 'getestet (nicht erfolgreich)'					
18.11.2016 11:44	Kuhn, Hagen	Status geändert von 'offen' auf 'getestet (erfolgreich)'					
SP-27453	pit - FMDB	Anpassung	Meyer, Paul	23.09.2016 13:46	mittel	zum Testen bereitgestellt	TEST
Betreff: test Text: test 13:46							
Verlauf / Kommunikation							
Aktionszeit	Person	Systemtext			Bemerkung		

Mit der Schaltfläche „Supports zum Testen“ werden alle Support - Meldungen mit dem Status „zum Testen bereitgestellt“ mit allen wichtigen Informationen inklusive des jeweiligen Kommunikationsverlaufs ausgegeben.

Viewer - SupportBericht_20170412_154714.PDF

Support - Meldungen

(zum Testen bereitgestellt)

12.04.2017

Nummer	Produkt	Problemtyp	gemeldet von	Erfassungszeit	Priorität	Status	Projekt
SP-28218	pit - FMDB		Meyer, Paul	05.04.2017 15:33	hoch	zum Testen bereitgestellt	Testprojekt

Betreff: Test-Meldung
Text: Dies ist ein Test

Verlauf / Kommunikation

Aktionszeit	Person	Systemtext	Bemerkung
05.04.2017 15:54	Schmidt, Sandra	Status geändert von 'getestet (nicht erfolgreich)' auf 'zum Testen bereitgestellt'	
05.04.2017 15:54	Meyer, Paul	Status geändert von 'getestet (erfolgreich)' auf 'getestet (nicht erfolgreich)'	
05.04.2017 15:53	Meyer, Paul	Status geändert von 'zum Testen bereitgestellt' auf 'getestet (erfolgreich)'	
05.04.2017 15:52	Schmidt, Sandra	Status geändert von 'in Bearbeitung' auf 'zum Testen bereitgestellt'	
05.04.2017 15:34	Meyer, Paul	Status bei Erstellung 'offen'	
05.04.2017 15:34	Schmidt, Sandra	Status geändert von 'offen' auf 'in Bearbeitung'	
05.04.2017 15:34	Schmidt, Sandra	Bearbeiter geändert von Schweigert, Tanja	

Schließen

Je nach verwendetem Browser und installiertem PDF - Plugin variieren die Menübefehle zum Drucken oder Speichern des Reports. Pauschale Aussagen über das Verhalten unterschiedlicher Systeme können an dieser Stelle nicht gemacht werden.



HINWEIS:

Die Reports werden im PDF Viewer geöffnet. Die Installation bzw. Prüfung der Funktionsweise des Viewers für den verwendeten Internet Browser wird dem Endnutzer überlassen.

Einzelne Supports drucken

Neben den vorgefertigten Reports kann jede Support - Meldung als Einzelreport ausgegeben werden. Auf der Karteikarte einer Support - Meldung befindet sich die Schaltfläche  , mit der der Report aufgerufen werden kann.

Viewer - Bericht_Support.pdf

Support - Meldung

12.04.2017

Nummer **SP-28238** gemeldet von Meyer, Paul
Produkt pit - FMDB Erfassungszeit 05.04.2017 15:33
Problemtyp Priorität hoch
Status zum Testen bereitgestellt Projekt Testprojekt

Betreff: Test-Meldung
Text: Dies ist ein Test

Verlauf / Kommunikation

Aktionszeit	Person	Systemtext	Bemerkung
11.04.2017 13:43	Meyer, Paul	Status bei Erstellung 'zum Testen bereitgestellt'	

Schließen

Je nach verwendetem Browser und installiertem PDF - Plugin variieren die Menübefehle zum Drucken oder Speichern des Reports. Pauschale Aussagen über das Verhalten unterschiedlicher Systeme können an dieser Stelle nicht gemacht werden.