

Zentrales Service- und Helpdesk System

für pit - Adress

Handbuch für Erfasser (intern)

Inhalt

1	Ausgangslage	3
2	Prozess und Begrifflichkeiten	5
3	Melden	8
3.1	Buchung.....	8
3.1.1	...über den Arbeitsbereich	9
3.1.2	...über den Ressourcenplaner	9
3.1.3	...über den Kontextbaum	11
3.1.4	...erstellen	12
3.2	Ereignis.....	13
3.2.1	...über die Symbolleiste	13
3.2.2	...über den Arbeitsbereich	13
3.2.3	...über den Mitarbeiter	14
3.2.4	...über den Kontextbaum	15
3.2.5	...erstellen	16
3.3	Support-Meldung.....	20
3.3.1	...über die Symbolleiste	20
3.3.2	...über den Arbeitsbereich	20
3.3.3	...über den Kunden.....	21
3.3.4	...über den Kontextbaum	21
3.3.5	...webbasiert	22
3.3.6	...erstellen	22
3.3.6.1	Befüllen per E-Mail-Drop	26
3.3.6.2	Hauptdokument erstellen.....	26
4	Meldungen verfolgen	29
4.1	Buchungen verfolgen	29
4.1.1	...über den Arbeitsbereich	29
4.1.2	...über den Kontextbaum	30
4.2	Ereignisse verfolgen.....	31
4.2.1	...über den Arbeitsbereich	31
4.2.2	...über den Kontextbaum	32
4.3	Support - Meldungen verfolgen.....	33
4.3.1	...über den Arbeitsbereich	33
4.3.2	...über den Kunden.....	34
4.3.3	...über den Kontextbaum	35

1 Ausgangslage

Im Moment existieren pit - intern in pit - Adress verschiedene, voneinander komplett unabhängige Systeme für jeweils verschiedene Arten von Meldungen, die sich Abteilungs- oder Aufgabenbereichsweise etabliert haben. Diese werden parallel verwendet, um Fehler oder Wünsche bezüglich der Softwareprodukte, Fahrzeuge und Geräte zu melden und zu verwalten.

Verschiedene Vertriebspartner und Kunden haben eigene Ticketsysteme in ihrem pit - FM und bieten diese der Firma pit - cup als Plattform an, um Fehler und Anfragen zu verwalten.

Mit dem Service- und Helpdesk in pit - Adress wird eines einheitliches Meldesystems für Meldungen jeden Typs (Störungen, Anforderungen, Wünsche) eingeführt. Das neue Meldesystem tritt als Querschnittsleistung auf, da es in allen Bereichen des Unternehmens präsent ist, und lässt sich keiner speziellen Leistung oder Abteilung zuordnen.

Vorteile eines einheitlichen Meldesystems:

Die Vorteile der Ablösung aller bisheriger Melde- und Supportsysteme durch ein einheitliches sind zahlreich:

- Verbesserte Kommunikation pit - intern und mit den Kunden
- Verantwortliche können schnell gefunden werden
 - Vertretungsregelungen sind leichter möglich
- Prozesse werden direkt in Gang gesetzt, sind vereinfacht und übersichtlicher gestaltet
- Meldung eines Fehlers können von eingetragenen Ansprechpartnern erfolgen (pit - Mitarbeiter über pit - Adress, Kunden, Vertriebspartner und andere Externe über pit - Web)
- Melder von Fehlern werden aktuell über den Bearbeitungsstand informiert
- Die Meldungen können für verschiedenste Zwecke einheitlich ausgewertet werden
- Schwerpunkte, Tendenzen und Effekte können erkannt werden, um Optimierungen der Systeme und Arbeitsweisen gezielt durchführen zu können

Ebenso ist ein Service- und Helpdesk ein gutes Instrument, um das Customer Relationship Management (CRM) zu unterstützen. Ziel des CRM ist es „profitable Kundenbeziehungen auszugestalten und somit den Unternehmenserfolg bzw. den Unternehmenswert zu erhöhen“. ¹ Um eine positive (bzw. profitable) Kundenbeziehung zu erlangen, bedarf es ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit. Nur bei zufriedenen Kunden kann auch eine Kundenbindung stattfinden. ²

Zu einer guten Kundenbeziehung gehören viele verschiedene Aspekte, aus denen Kundenzufriedenheit resultieren kann, z.B. auch Betreuung und Services, die dem Kunden geboten werden oder ein gutes Beschwerdemanagement.

Gleichzeitig findet dadurch eine Qualitätskontrolle im Unternehmen pit - cup selbst und an der eigenen Software statt.

- Ereignisse
 - In pit - Adress wurden Ereignisse angelegt (Schwerpunkt: Fahrzeuge).

¹ Hippner / Wilde (Hrsg.) (2006), S.21

² vgl. ebenda, S.21

Stand vor der Einführung

Lediglich Ereignisse in Verbindung mit Fahrzeugen wurden konsequent in pit - Adress erstellt und genau dokumentiert. Das lag daran, dass die allgemeine Klasse „Ereignisse“ auf Fahrzeuge ausgelegt war. Zwar konnten bei entsprechenden Ereignissen auch einfach Inventargegenstände oder Geräte zugeordnet werden, jedoch konnten in dem vordefinierten Katalog mit Ereignisarten fast nur fahrzeugspezifische Arten ausgewählt werden, wie z.B. Reifenwechsel oder Inspektion.

- Bug - IS

Das intern genutzte Modul „Bugs - IS“ in pit - Adress dient ausschließlich zur Dokumentation von Softwarefehlern (Bugs) bzw. Softwarefehlerbehebungen.

Durch eine differenzierte Rechtevergabe wird hier der Personenkreis, der Meldungen über Fehler erstellen kann, eingeschränkt. Das heißt, dass nur wenige Mitarbeiter über Schreibrechte für diesen Bereich verfügen, andere haben nur Leserechte.

Fehler in der Software werden durch den Meldenden beschrieben und nach ihrer Behebung dokumentiert. Ebenso wird festgehalten, ab welcher Version bestimmte Fehlerbehebungen vorzufinden sind. Dieser Bereich bleibt als nachgelagerter Bereich zum Service und Helpdesk erhalten.

- E - Mails

E-Mails werden gegebenenfalls als Aufgaben mit dem Status „Besprechen“ oder ähnliches angelegt. Für verschiedene Systeme werden in verschiedenen Abteilungen Aufgaben in pit - Adress in dieser Art verwendet. Diese sollen soweit möglich durch das Service und Helpdesk ersetzt werden.

- pit - WIKI (Websystem)

In pit - WIKI können auch Vertriebspartner Fehler melden. Diese werden dort verwaltet und deren Erledigung verfolgt. Über eine Schnittstelle zu pit - Adress können diese Informationen übertragen werden.

Die Fehlermeldung über WIKI soll durch das Service und Helpdesk ersetzt werden.

- Partner Helpdesk - Systeme

Verschiedene Vertriebspartner und Kunden haben eigene Ticketsysteme in ihrem pit - FM und bieten diese der Firma pit - cup als Plattform an, um Fehler und Anfragen zu verwalten.

Das zentrale Service- und Helpdesk soll grundsätzlich für diesen Aufgabenbereich alle anderen Kunden- und Vertriebspartnersysteme zur Kommunikation mit pit - cup nach und nach ablösen.

Vertriebspartner und bestimmte Ansprechpartner bei ausgewählten Kunden sollen die Möglichkeit haben, auf das webbasierte Service- und Helpdesk zuzugreifen, um ihre Meldungen dort abzusetzen und einzusehen.

2 Prozess und Begrifflichkeiten

Das Service- und Helpdesk der Firma pit - cup umfasst mehrere Bereiche und stellt eine Erweiterung bzw. Überarbeitung der in pit - Adress bereits bestehenden Lösungen dar.

Es dient der Meldung und Kontrolle des Verlaufs von Ereignissen, Buchungen und Support-Meldungen für pit - Mitarbeiter, Vertriebspartner und ausgewählte Kunden sowie der Abarbeitung der Meldungen durch pit - Mitarbeiter.

Über eine Zuordnung und Kategorisierung erhält die zuständige Mitarbeitergruppe (Fachgruppe) die Meldung und kann dafür Sorge tragen, dass die Meldung schnell angenommen und bearbeitet wird.

Der alternative Weg der Meldung über die E-Mail soll hierdurch möglichst komplett ersetzt werden.

Hauptelemente des Service- und Helpdesk sind:

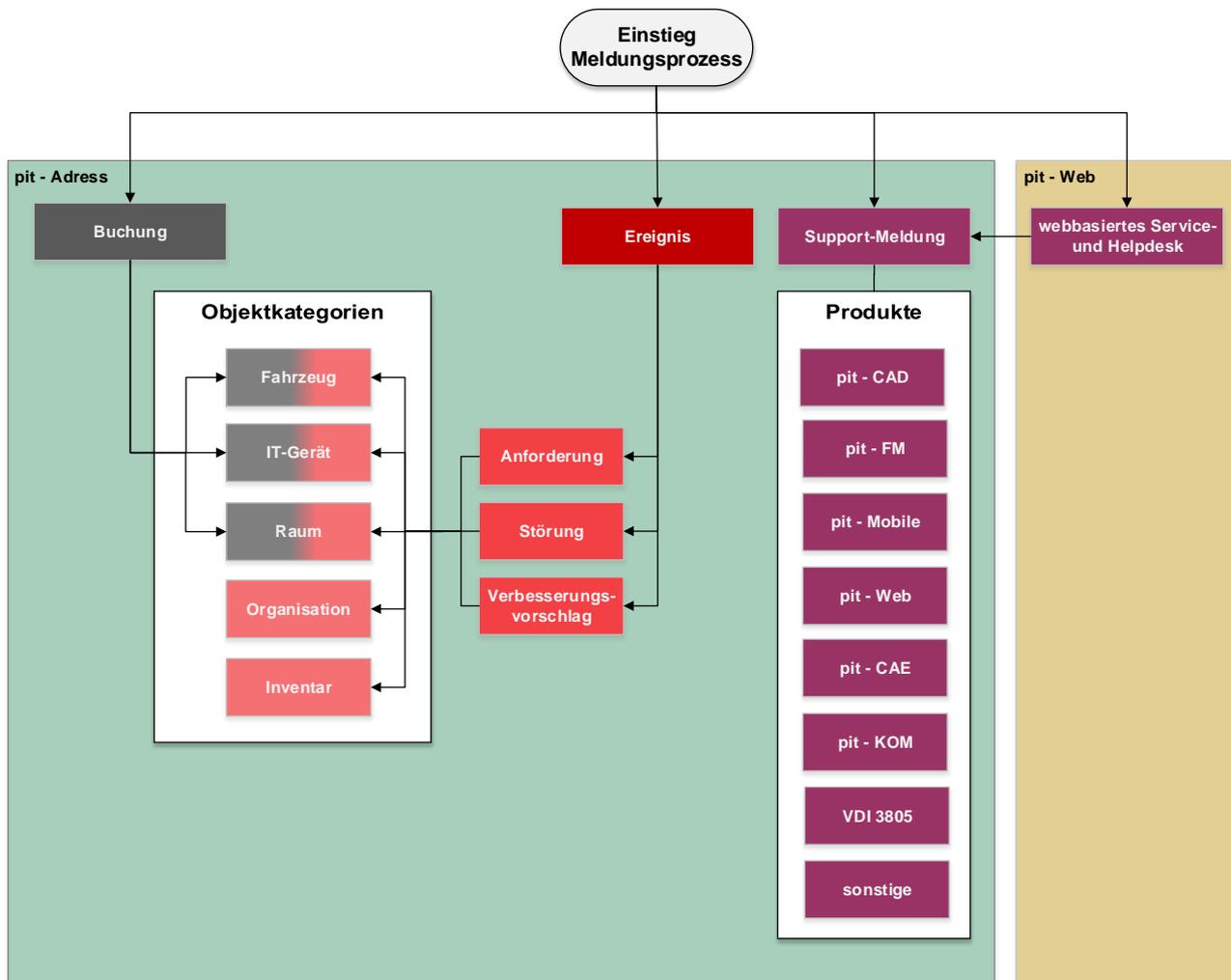
- **Buchungen** (Intern)
- **Ereignisse** (Intern)
- **Software-Support** für pit - Produkte (Intern und extern)

Buchungen, Ereignisse und Software-Supports (und ggf. daraus resultierende Aufgaben) sind in pit - Adress erstellbar und können hier auch nachverfolgt und abgearbeitet werden. Diese Vorgehensweise ist für alle pit - internen Mitarbeiter vorgesehen.

Software-Supports können ebenfalls über das webbasierte Service- und Helpdesk erstellt und nachverfolgt werden. Diese Vorgehensweise ist für alle externen Anwender, wie etwa pit - Vertriebspartner oder Kunden ohne Zugriff zu pit - Adress, vorgesehen. Im webbasierten Service- und Helpdesk werden keine Software Supports abgearbeitet, die Bearbeitung durch die Firma pit erfolgt in pit - Adress.

	pit - Mitarbeiter	pit - Vertriebspartner / Kunde
	pit - Adress	pit - Web
Ereignisse	✓	
Buchungen	✓	
Software-Supports	✓	✓
Aufgaben	✓	

Der Meldeprozess beginnt mit der Möglichkeit, eine [Buchung](#), ein [Ereignis](#) oder eine [Support-Meldung](#) zu erstellen.



Buchungen können für die folgenden Objektkategorien vorgenommen werden:

- Fahrzeuge
- IT - Geräte
- Räume

Ereignisse werden unterteilt nach den folgenden Ereignis-Typen

- Anforderungen
- Störungen
- Verbesserungsvorschläge

Für jeden Ereignis-Typ können Ereignisse für die folgenden Objektkategorien erfasst werden:

- Fahrzeuge
- IT - Geräte
- Räume
- Organisation
- Inventar

In pit - Adress können **Support - Meldungen** zu den von pit - cup angebotenen Softwareprodukten eingestellt, verwaltet und abgearbeitet werden. Jeder Mitarbeiter mit Zugang zu pit - Adress ist grundsätzlich berechtigt, Support-Meldungen zu erfassen.

Im **webbasierten Service- und Helpdesk** sollen Vertriebspartner und ausgewählte Ansprechpartner von Kunden die Möglichkeit haben, auch ohne Zugriff auf pit - Adress Support-Meldungen absetzen zu können. Diese können in pit - Web ebenso eingesehen und verwaltet werden, während sie intern in pit - Adress von den/dem zuständigen Mitarbeiter(n) abgearbeitet werden.

pit - Mitarbeiter geben ihre Support-Meldungen direkt in pit - Adress ein.



HINWEIS:

Das Ereignis und der Support können direkt bearbeitet und abgeschlossen werden. Bearbeiter können sich dabei auch gegenseitig die Meldungen übergeben. Sollte die Abarbeitung komplizierter sein oder länger dauern, sollten daraus Aufgaben erstellt werden (siehe Handbücher für Bearbeiter von Ereignissen und Supports im Aufgabenbereich „Aufgaben/Meldungen bearbeiten“). Diese können wiederum mehreren Mitarbeitern zugewiesen werden. Ein Ereignis ist erst abgeschlossen, wenn die Aufgaben erledigt sind.

3 Melden

Das Service- und Helpdesk ist Teil der internen pit - FM Software pit - Adress und dient zum Erfassen von Ereignissen, Buchungen und Support-Meldungen. Letztere können hier ausführlicher als im webbasierten Service- und Helpdesk erfasst werden. Sofern also Zugriff besteht, sollte die Erfassung über pit - Adress erfolgen. Die Bearbeitung durch pit - Mitarbeiter erfolgt ausschließlich in pit - Adress und ist im webbasierten Service- und Helpdesk nicht möglich.

Buchungen werden im Kapitel [3.1 Buchung](#) und seinen Unterkapiteln beschrieben. Die Vorgehensweisen für Ereignisse können dem Kapitel [3.2 Ereignis](#) und seinen Unterkapiteln entnommen werden. Das Erstellen eines Supports wird im Kapitel [3.3 Support-Meldung](#) und seinen Unterkapiteln erläutert.

Informationen zum Erfassen von Support-Meldungen im webbasierten Service- und Helpdesk können dem Handbuch „HB-pit-Handbuch-Helpdesk-extern-Melden“ entnommen werden.

3.1 Buchung...

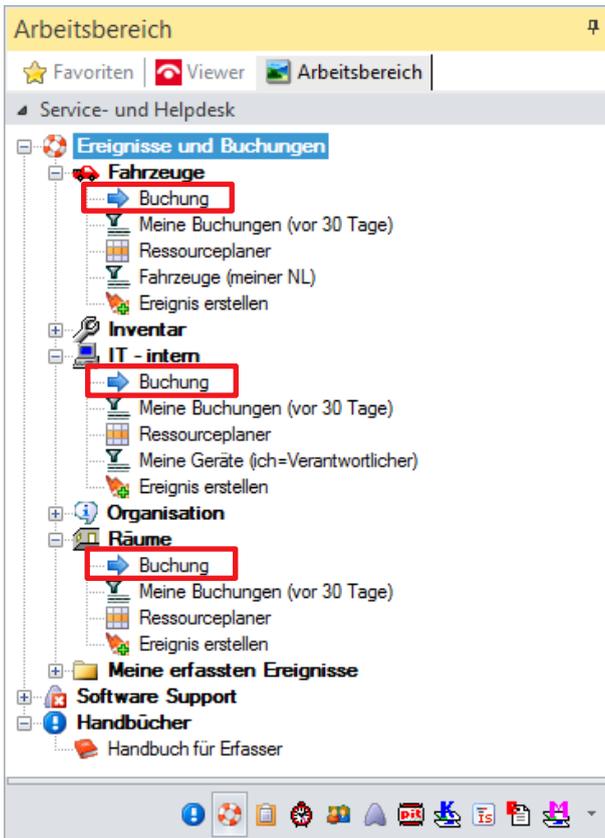
Buchungen können auf unterschiedliche Weise erzeugt werden:

- Über den [Arbeitsbereich](#)
- Über den [Ressourcenplaner](#)
- Über den [Kontextbaum](#)

In den entsprechenden Kapiteln wird der Einstieg in die Erstellung einer Buchung beschrieben. Informationen zum weiteren Ablauf einer Buchung können anschließend dem Kapitel [3.1.4](#) entnommen werden.

3.1.1 ...über den Arbeitsbereich

Im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ ist im Bereich „Ereignisse und Buchungen“ in den Ordnergruppen „Fahrzeuge“, IT - intern“ und „Räume“ jeweils einmal der Eintrag „Buchung“ angelegt.



Je nachdem, in welcher der Ordnergruppen der Eintrag betätigt wird, wird eine leere Buchungs - Karteikarte der entsprechenden Klasse zum Ausfüllen durch den Benutzer aufgerufen.

Die weitere Vorgehensweise nach Erstellen der Buchung kann dem Kapitel [3.1.4](#) entnommen werden.

3.1.2 ...über den Ressourcenplaner

In der Symbolleiste unterhalb des Ribbon - Menüs wird der entsprechende Ressourcenplaner aufgerufen.



Im Ressourcenplaner können die Buchungen für die entsprechende Klasse direkt eingetragen werden. Dabei werden nur die buchbaren Fahrzeuge, Räume und Geräte angezeigt.

pit-cup Adressdatenbank Ressourcenplaner Ansicht

Termin anzeigen Termin löschen Speichern Aktualisieren Report wählen Aktuelle Ansicht Drucken Druckoptionen Besprechungs- und Schulungsräume kein Filter aktiv Wechseln zu Heute Datum... Ressourcenplaner schließen

Daten Drucken Filter Datum

Monatsansicht Balkenansicht

Dezember 2016
 48 1 2 3 4
 49 5 6 7 8 9 10 11
 50 12 13 14 15 16 17 18
 51 19 20 21 22 23 24 25
 52 26 27 28 29 30 31

Januar 2017
 53 1
 1 2 3 4 5 6 7 8
 2 9 10 11 12 13 14 15
 3 16 17 18 19 20 21 22
 4 23 24 25 26 27 28 29
 5 30 31

Februar 2017
 6 1 2 3 4 5
 7 6 7 8 9 10 11 12
 8 13 14 15 16 17 18 19
 9 20 21 22 23 24 25 26
 27 28

März 2017
 10 1 2 3 4 5
 11 6 7 8 9 10 11 12
 12 13 14 15 16 17 18 19
 13 20 21 22 23 24 25 26
 27 28 29 30 31

Donnerstag, 5. Januar 2017 Freitag, 6. Januar 2017
 20 21 22 23 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

9 Räume

- Schulungsraum SN
- Besprechungsraum HD
- Schulungsraum HD
- Schulungsraum DD
- Besprechungsraum DD
- Besprechungsraum DD/Hermos
- Schulungsraum B
- Besprechungsraum B
- Besprechungsraum pit - Plan

Tabelle

Datum	Beginn	Bemerkung	Belegte Bröt...	Butterbrezeln	Dauer	Ende	Kaffee	Kaltgetr...
Sa 07 Jan 2017								
So 08 Jan 2017								
Mo 09 Jan 2017	09.01.2017 14...	Vorstellungsg...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 h	09.01.2017 17...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di 10 Jan 2017	10.01.2017 09...	Kristian Schat...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	57 h	12.01.2017 18...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Di 10 Jan 2017	10.01.2017 10...	Artikel und FM...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 h	10.01.2017 12...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di 10 Jan 2017	10.01.2017 13...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2 h	10.01.2017 15...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Über die Karteikarte „Ansicht“ wird das Bearbeiten eingeschaltet.

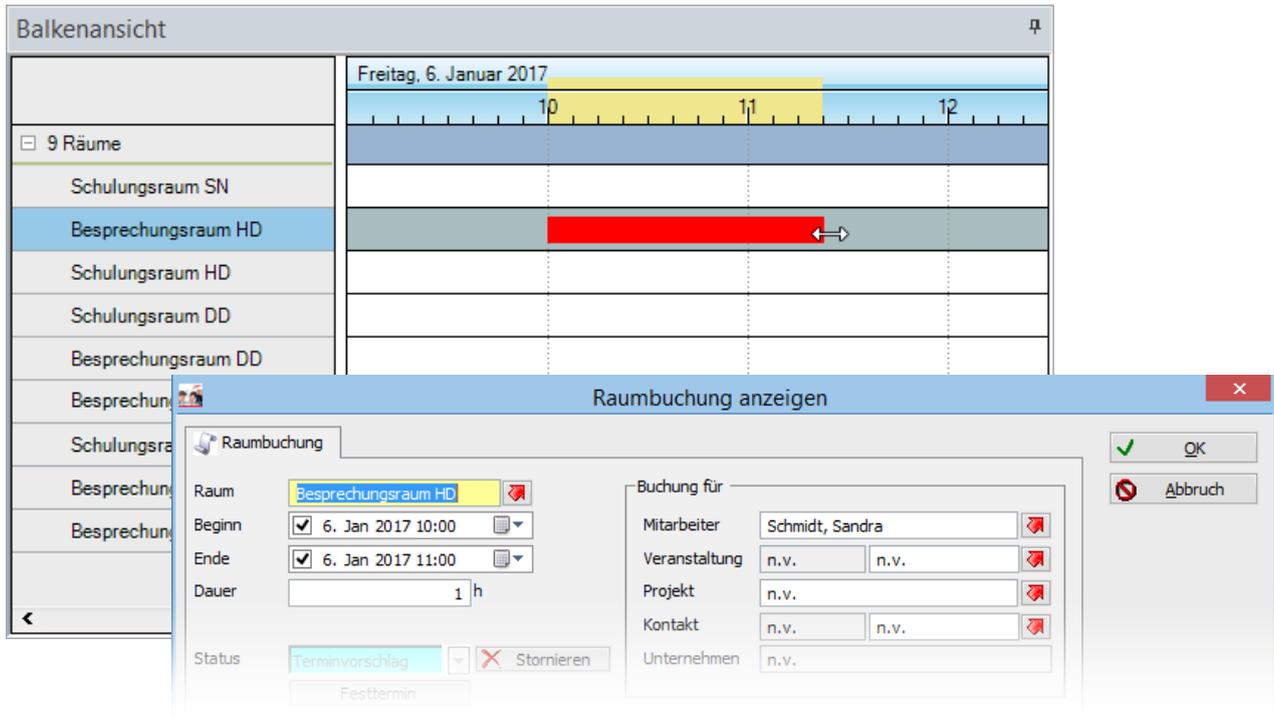
pit-cup Adressdatenbank Ressourcenplaner Ansicht

Anlegen und Bearbeiten zulassen Nur definitive Balken anzeigen

Verknüpfungsmodus Nur gefilterte Balken anzeigen

Verknüpfungslöschmodus Leere Tage in Tabelle anzeigen

Mit dem Cursor wird der gewünschte Zeitraum im Planer eingezeichnet und die Buchung in der sich darauf öffnenden Maske bestätigt.

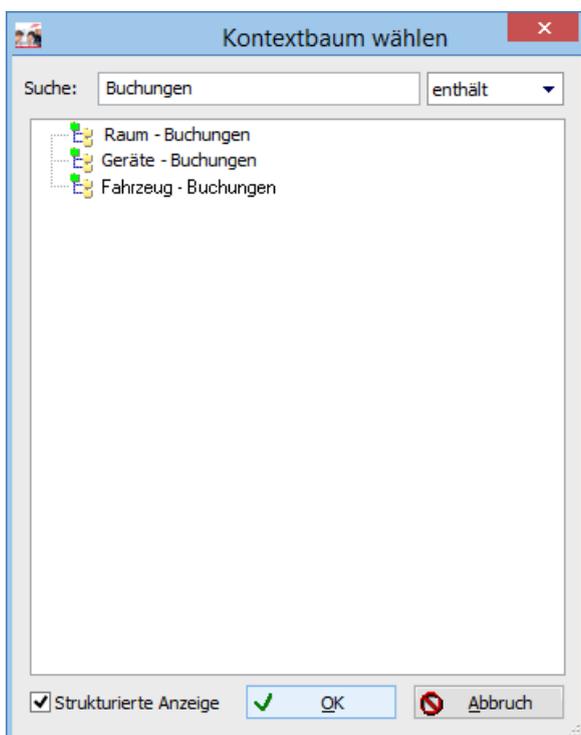


Eine ausgefüllte Buchung wird mit **OK** bestätigt und gleichzeitig gespeichert.

Die weitere Vorgehensweise nach Erstellen der Buchung kann dem Kapitel [3.1.4](#) entnommen werden.

3.1.3 ...über den Kontextbaum

Buchungen können natürlich auch über den Kontextbaum mit den Einträgen „Raum - Buchungen“, „Geräte - Buchungen“ und „Fahrzeug - Buchungen“ erstellt werden.



Die neue Buchung kann hier wie jedes andere Objekt mit den folgenden Befehlen erstellt werden:

Menü	Kontextmenü der Klasse	Tastenkombination	Schaltfläche
Tab Start > Bearbeiten > Neu	Objekt erzeugen	[Strg + N]	

Die weitere Vorgehensweise nach Erstellen der Buchung kann dem Kapitel [3.1.4](#) entnommen werden.

3.1.4 ...erstellen

Wurde auf einem der oben beschriebenen Wege eine Buchung erstellt und gespeichert, erscheint diese mit dem Status „reserviert“. Soll die Buchung nicht durchgeführt werden (etwa weil eine Reise nicht stattfindet, ein Raum oder Auto nicht benötigt wird, o.Ä.), setzt der Mitarbeiter die Buchung auf „storniert“.

Als Alternative zur Stornierung, etwa bei nicht verfügbaren Fahrzeugen, kann eine Buchung vom Bearbeiter so angepasst werden, dass ein anderes buchbares Objekt für den entsprechenden Zeitraum ausgewählt wird.

Sollte es Komplikationen geben, da zum gewünschten Zeitpunkt nicht das gewünschte Buchungs-Objekt zur Verfügung steht, soll über die E-Mailbenachrichtigung, persönlich oder telefonisch eine Änderung oder Stornierung der Buchung vereinbart werden.

Die Karteikarten der unterschiedlichen Buchungen werden in diesem Handbuch nicht näher beschrieben, da sie im Rahmen der Umsetzung des Service- und Helpdesks bis auf kleine Anpassungen und Optimierungen nicht geändert wurden.

Informationen zum Nachverfolgen der eigenen Buchungen können dem Kapitel [4.1 Buchungen verfolgen](#) entnommen werden.

3.2 Ereignis...

Ereignisse können auf unterschiedliche Weise erzeugt werden:

- Über die [Symbolleiste](#)
- Über den [Arbeitsbereich](#)
- Über den [Mitarbeiter](#)
- Über den [Kontextbaum](#)

In den entsprechenden Kapiteln wird der Einstieg in die Erstellung eines Ereignisses beschrieben. Informationen zum korrekten Ausfüllen eines Ereignisses und die Beschreibung der Eingabemaske können anschließend dem Kapitel [3.2.5](#) entnommen werden.

3.2.1 ...über die Symbolleiste

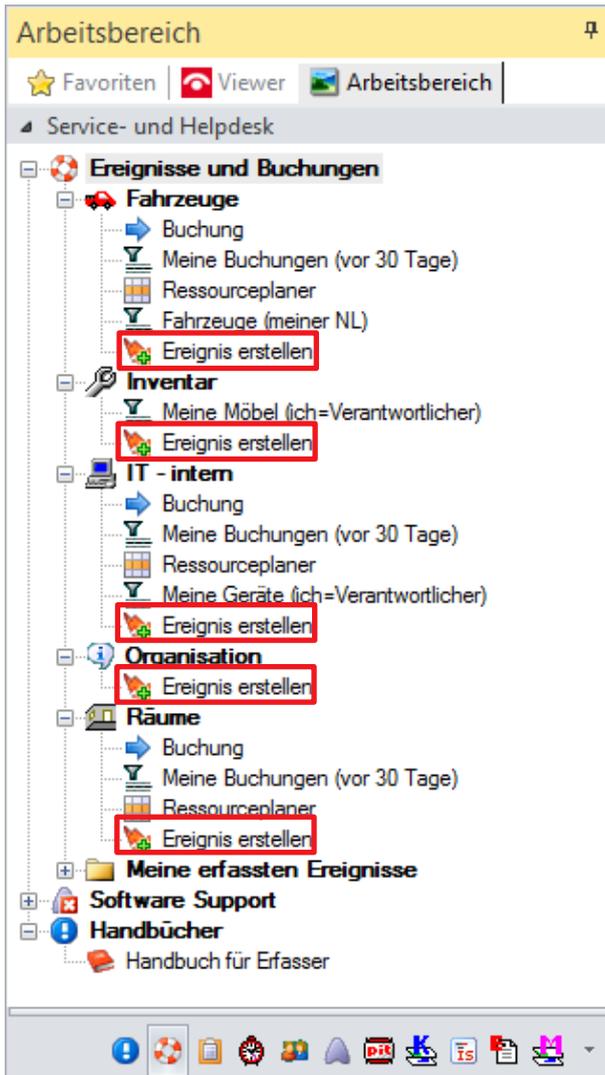
In der Symbolleiste unterhalb des Ribbon-Menüs kann der Ereignis-Assistent mit der Schaltfläche  aufgerufen werden.



Die weitere Vorgehensweise zum Erstellen des Ereignisses und eine Beschreibung der Eingabemasken können dem Kapitel [3.2.5](#) entnommen werden.

3.2.2 ...über den Arbeitsbereich

Im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ ist in den Ordnergruppen „Fahrzeuge“, „Inventar“, „IT-Geräte“, „Organisation“ und „Räume“ jeweils einmal der Eintrag „Ereignis erstellen“ angelegt.



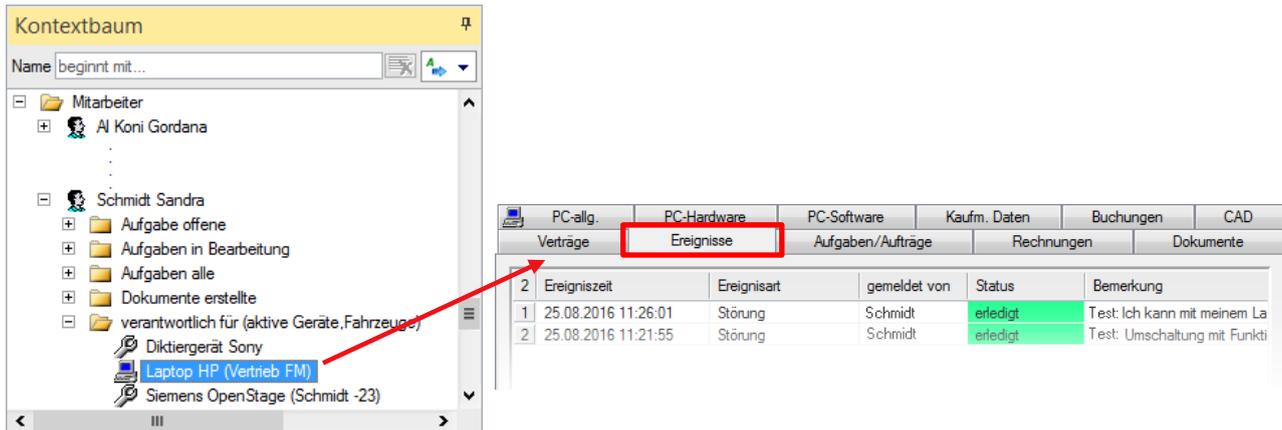
Im sich öffnenden Ereignis - Assistenten wird der Ereignis - Typ vom Benutzer angegeben. Je nachdem, aus welcher Ordnergruppe im Aufgabenbereich der Assistent aufgerufen wurde, ist in der Ereignismaske die Objektkategorie entsprechend vorausgefüllt.

Die weitere Vorgehensweise zum Erstellen des Ereignisses und eine Beschreibung der Eingabemasken können dem Kapitel [3.2.5](#) entnommen werden.

3.2.3 ...über den Mitarbeiter

Jedem Mitarbeiter sind in pit - Adress die Geräte zugeordnet, die er für seine Arbeit ausgehändigt bekommen hat. In der Klasse „Mitarbeiter“ kann unterhalb eines jeden Objekts im Ordner „verantwortlich für (aktive Geräte, Fahrzeuge)“ diese Liste eingesehen werden.

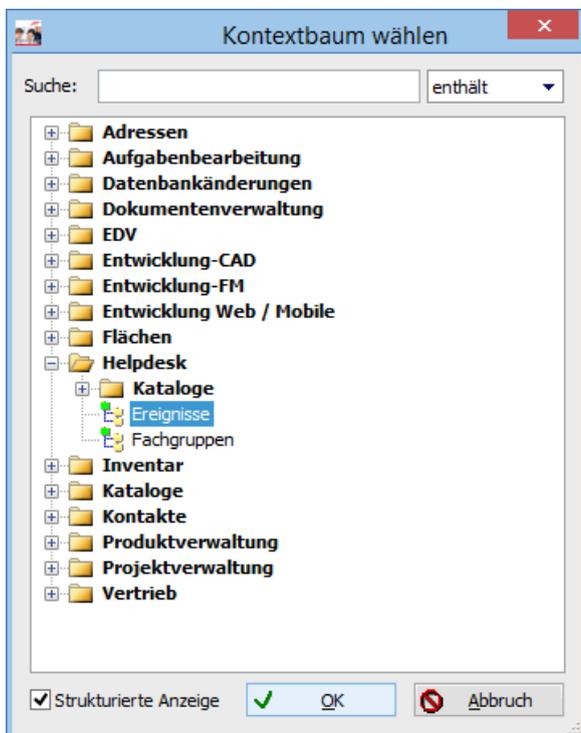
Auf den Karteikarten dieser Objekte können auf dem Karteikartenreiter „Ereignisse“ neue Meldungen angelegt werden.



Wenn ein Ereignis auf diese Weise erstellt wird, wird die Karteikarte auf herkömmliche Weise ausgefüllt. Bei der Erstellung über die [Symbolleiste](#) oder den [Arbeitsbereich](#) wird ein Assistent gestartet, der durch die Erstellung des Ereignisses führt (siehe Kapitel [3.2.5](#)).

3.2.4 ...über den Kontextbaum

Die Klasse „Ereignisse“ ist natürlich auch über den Kontextbaum aufrufbar. In der strukturierten Ansicht ist sie in der Ordnergruppe „Helpdesk“ hinterlegt.



Das neue Ereignis kann hier wie jedes andere Objekt mit den folgenden Befehlen erstellt werden:

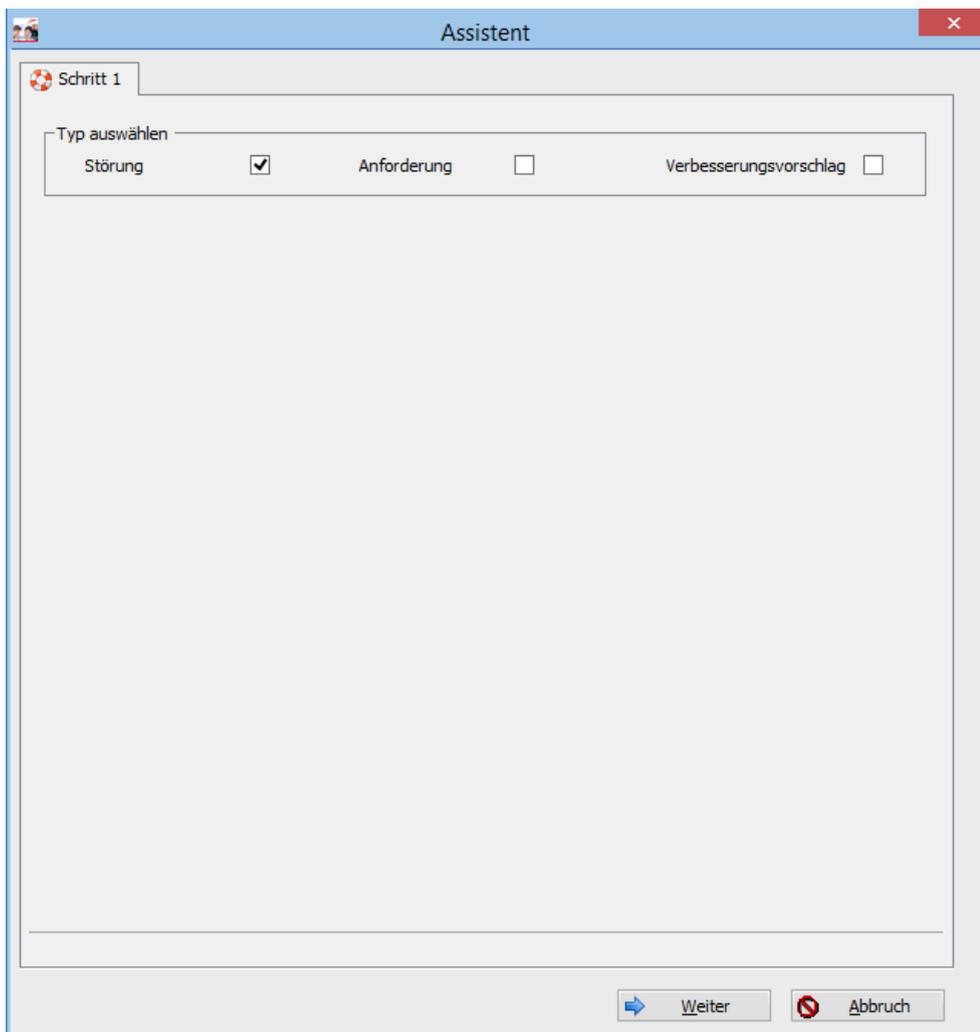
Menü	Kontextmenü der Klasse	Tastenkombination	Schaltfläche
Tab Start > Bearbeiten > Neu	Objekt erzeugen	[Strg + N]	

Wenn ein Ereignis auf diese Weise erstellt wird, wird die Karteikarte auf herkömmliche Weise ausgefüllt. Bei der Erstellung über die [Symbolleiste](#) oder den [Arbeitsbereich](#) wird ein Assistent gestartet, der durch die Erstellung des Ereignisses führt (siehe Kapitel [3.2.5](#)).

3.2.5 ...erstellen

Beim Erstellen eines Ereignisses über die Symbolleiste oder den Arbeitsbereich wird nun der Ereignis-Assistent angezeigt.

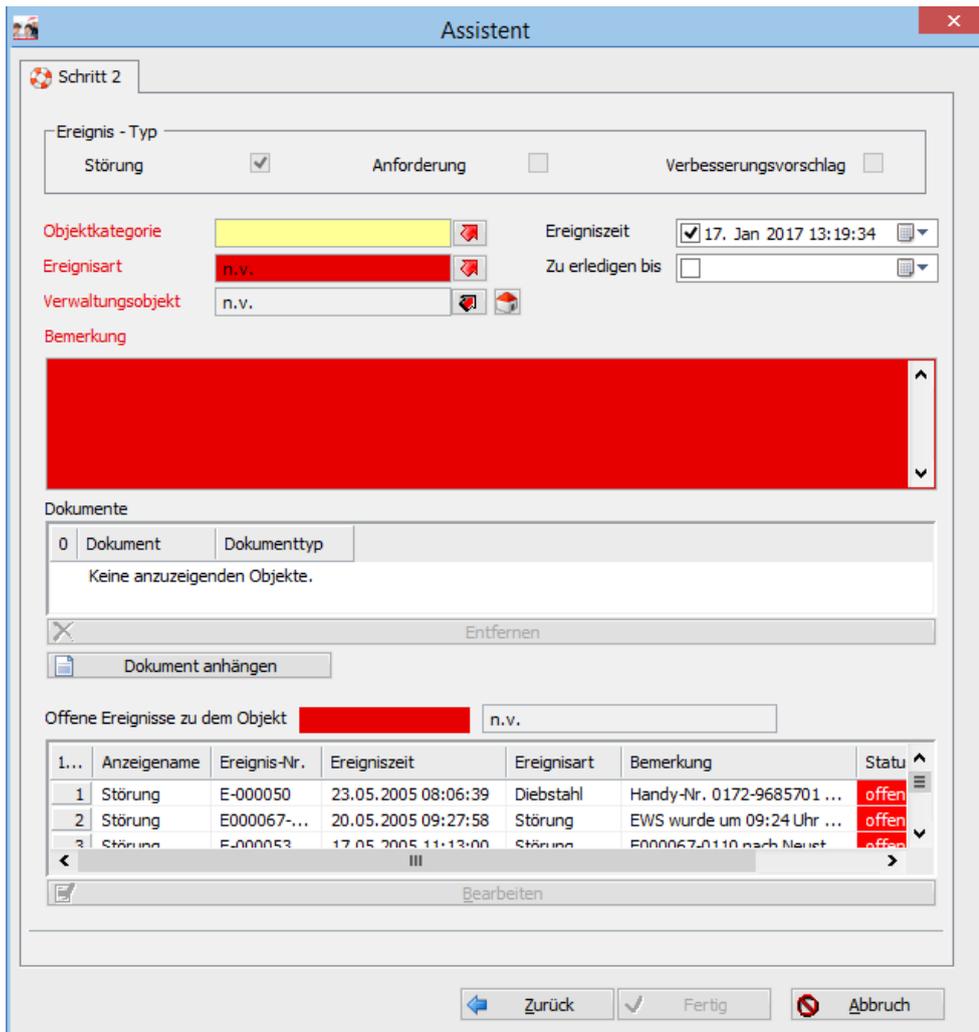
Schritt 1: Im Assistent wird zunächst der Ereignis - Typ ausgewählt. Für jedes Ereignis kann nur ein Typ gewählt werden. Die Auswahl eines anderen Typs entfernt das Häkchen beim vorher ausgewählten Typen.



Folgende Ereignis-Typen sind verfügbar:

Störung	Mit diesem Typ werden Fehler und Funktionsstörungen gemeldet.
Anforderung	Mit diesem Typ werden Anfragen und Bestellungen initiiert.
Verbesserungsvorschlag	Allgemeine Verbesserungsvorschläge können mit diesem Typen unterbreitet werden (keine Fehler und keine Anforderungen).

Schritt 2: Die leere Maske des Ereignisses wird angezeigt. Der Ereignis-Typ kann an dieser Stelle nicht mehr geändert werden (nur nach Betätigen der Schaltfläche **Zurück**).



Assistent

Schritt 2

Ereignis - Typ
 Störung Anforderung Verbesserungsvorschlag

Objektkategorie Ereigniszeit 17. Jan 2017 13:19:34

Ereignisart Zu erledigen bis

Verwaltungsobjekt Bemerkung

Dokumente
 0 Dokument Dokumenttyp
 Keine anzuzeigenden Objekte.
 Entfernen
 Dokument anhängen

Offene Ereignisse zu dem Objekt

1...	Anzeigenname	Ereignis-Nr.	Ereigniszeit	Ereignisart	Bemerkung	Statu
1	Störung	E-000050	23.05.2005 08:06:39	Diebstahl	Handy-Nr. 0172-9685701 ...	offen
2	Störung	E000067-...	20.05.2005 09:27:58	Störung	EWS wurde um 09:24 Uhr ...	offen
3	Störung	E-000053	17.05.2005 11:13:00	Störung	E000067-0110 nach Neust...	offen

Bearbeiten

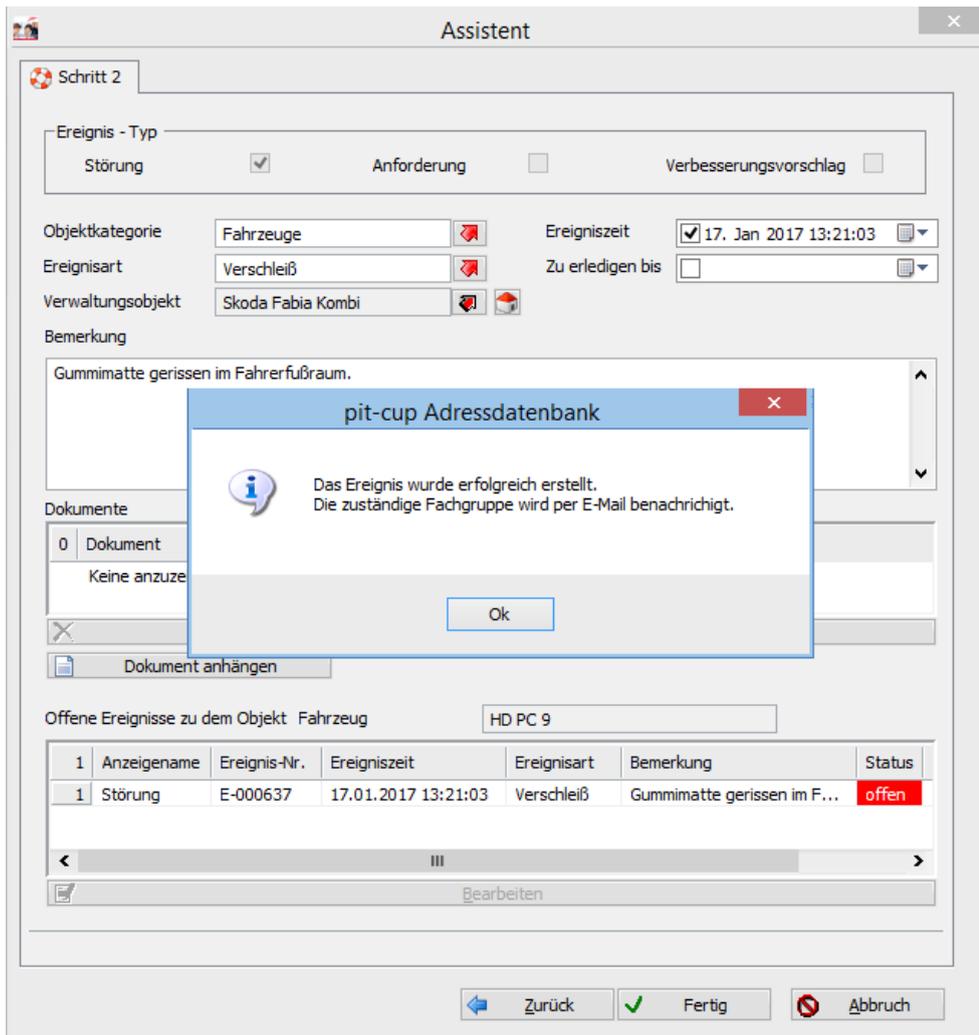
Zurück Fertig Abbruch

Auf der Eingabemaske sind die folgenden Eingaben möglich:

Objektkategorie (Pflichtfeld)	Auswahl aus „Objektkategorie“ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fahrzeuge ▪ Inventar ▪ IT - Geräte ▪ Organisation ▪ Räume 	Anhand dieser Auswahl kann das Ereignis einer Fachgruppe zugeordnet und dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen werden. Je Zuständigkeitsbereich ist geregelt, wer welche Informationen über neue Ereignisse wie erhält. Die Vertreterregelung ist inbegriffen.
Ereignisart (Pflichtfeld)	Abhängig von der Objektkategorie	Die Ereignisart erleichtert die Zuordnung und das Abarbeiten der Meldungen.
Verwaltungsobjekt (Pflichtfeld)	Auswahl aus Verwaltungsobjekten	Hier werden vorgefiltert alle Verwaltungsobjekte angeboten, die zur ausgewählten Objektkategorie passen. Bei „Fahrzeuge“ z.B. alle Autos.

Schaltfläche „Haus“	Schaltfläche „Eigene Niederlassung eintragen“	Kann kein Verwaltungsobjekt zugeordnet werden, z.B. weil es nicht im System angelegt oder unbekannt ist, kann mit der Schaltfläche mit einem Klick die eigene Niederlassung eingetragen werden.
Ereigniszeit	Datum und Uhrzeit	Hier werden das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit automatisch eingetragen und beim Speichern aktualisiert. Bei Bedarf kann der Inhalt manuell geändert werden.
Zu erledigen bis	Datum und Uhrzeit	Das Feld ist nicht vorausgefüllt und kann leer bleiben, wenn kein Endtermin eingetragen werden soll.
Bemerkung (Pflichtfeld)	Freitextfeld	Im diesem Feld wird das eigentliche Ereignis genau beschrieben, sodass ein Bearbeiter möglichst ohne Rückfragen die Bearbeitung aufnehmen kann. Der Inhalt ist nur am Erstellungstag des Ereignisses änderbar. Für ein nachträgliches Ergänzen des Ereignisses über den Erstellungstag hinaus steht die Funktion „Verlauf / Kommunikation“ zur Verfügung.
Dokumente	Listefeld	Liste aller angehängten Dokumente
Schaltfläche Dokument anhängen	Schaltfläche	Über die Schaltfläche kann ein Dokument aus dem Fileverzeichnis ausgewählt und der Meldung angehängt werden. Dokumente können auch per drag & drop eingefügt werden.
Offene Ereignisse zu dem Objekt	Listefeld	Mit der Liste aller nicht abgeschlossenen Ereignisse zum ausgewählten Verwaltungsobjekte kann schnell geprüft werden, ob das Ereignis vielleicht schon bekannt ist oder sogar schon bearbeitet wird.

Wenn alle Pflichtfelder gefüllt wurden, wird die Schaltfläche **Fertig** aktiv. Nach Betätigung der Schaltfläche erscheint ein Hinweis:



Mit Bestätigen der Meldung wird der Ereignis-Assistent geschlossen.

Informationen zum Nachverfolgen der eigenen Ereignisse können dem Kapitel [4.2 Ereignisse verfolgen](#) entnommen werden.

3.3 Support-Meldung...

Support- Meldungen können auf unterschiedliche Weise erzeugt werden:

- Über die [Symbolleiste](#)
- Über den [Arbeitsbereich](#)
- Über den [Kunden](#)
- Über den [Kontextbaum](#)

In den entsprechenden Kapiteln wird der Einstieg in die Erstellung einer Support-Meldung beschrieben. Informationen zum korrekten Ausfüllen eines Supports und die Beschreibung der Eingabemaske können anschließend dem Kapitel [3.3.6](#) entnommen werden.

3.3.1 ...über die Symbolleiste

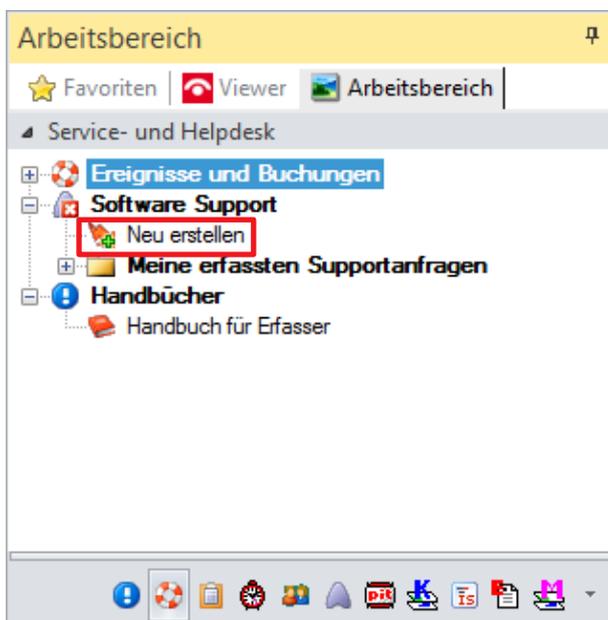
In der Symbolleiste unterhalb des Ribbon-Menüs kann der Assistent für Support-Meldungen mit der Schaltfläche  aufgerufen werden.



Die weitere Vorgehensweise zum Erstellen einer Support-Meldung und eine Beschreibung der Eingabemasken können dem Kapitel [3.3.6](#) entnommen werden.

3.3.2 ...über den Arbeitsbereich

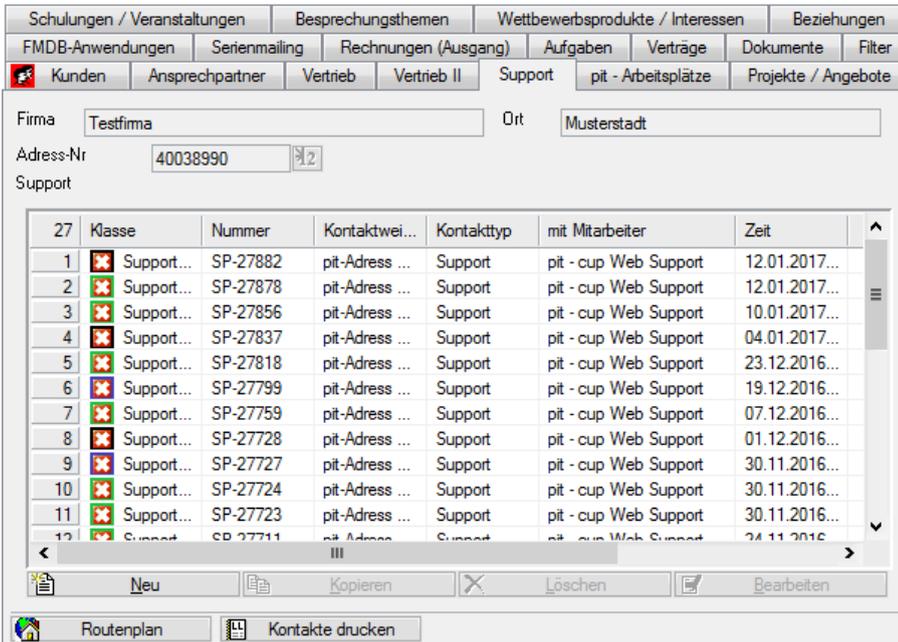
Im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ kann in der Ordnergruppe „Software Support“ der Eintrag „Neu erstellen“ ausgewählt werden.



Die weitere Vorgehensweise zum Erstellen einer Support-Meldung und eine Beschreibung der Eingabemas-
 ken können dem Kapitel [3.3.6](#) entnommen werden.

3.3.3 ...über den Kunden

In der Karteikarte eines Kunden auf dem Karteikartenreiter „Support“ können alle Support-Meldungen einge-
 sehen werden, die für diesen Kunden bestehen.



The screenshot shows a software interface for a customer card. At the top, there are several tabs: Schulungen / Veranstaltungen, Besprechungsthemen, Wettbewerbsprodukte / Interessen, Beziehungen, FMDB-Anwendungen, Serienmailing, Rechnungen (Ausgang), Aufgaben, Verträge, Dokumente, and Filter. Below these, there are more specific tabs: Kunden, Ansprechpartner, Vertrieb, Vertrieb II, Support, pit - Arbeitsplätze, and Projekte / Angebote. The 'Support' tab is active, showing a form with fields for Firma (Testfirma), Ort (Musterstadt), and Address-Nr (40038990). Below the form is a table of support tickets with columns for Klasse, Nummer, Kontaktwei..., Kontaktyp, mit Mitarbeiter, and Zeit. The table contains 12 rows of data, each with a red 'X' icon in the first column. At the bottom of the window, there are buttons for 'Neu', 'Kopieren', 'Löschen', 'Bearbeiten', 'Routenplan', and 'Kontakte drucken'.

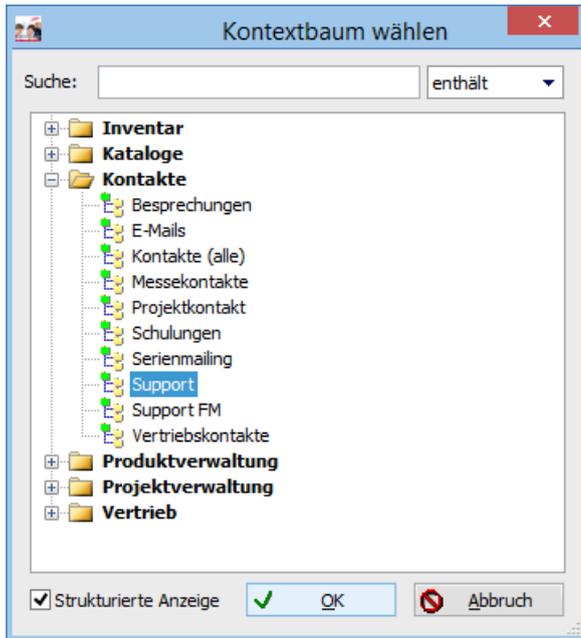
27	Klasse	Nummer	Kontaktwei...	Kontaktyp	mit Mitarbeiter	Zeit
1	Support...	SP-27882	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	12.01.2017...
2	Support...	SP-27878	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	12.01.2017...
3	Support...	SP-27856	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	10.01.2017...
4	Support...	SP-27837	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	04.01.2017...
5	Support...	SP-27818	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	23.12.2016...
6	Support...	SP-27799	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	19.12.2016...
7	Support...	SP-27759	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	07.12.2016...
8	Support...	SP-27728	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	01.12.2016...
9	Support...	SP-27727	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
10	Support...	SP-27724	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
11	Support...	SP-27723	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
12	Support...	SP-27711	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	24.11.2016...

An dieser Stelle kann mit der Schaltfläche **Neu** eine neue Support-Meldung angelegt werden.

Wenn ein Support auf diese Weise erstellt wird, wird die Karteikarte auf herkömmliche Weise ausgefüllt. Bei der Erstellung über die [Symbolleiste](#) oder den [Arbeitsbereich](#) wird ein Assistent gestartet, der durch die Erstellung der Support-Meldung führt (siehe Kapitel [3.3.6](#)).

3.3.4 ...über den Kontextbaum

Die Klasse „Support“ ist natürlich auch über den Kontextbaum aufrufbar. In der strukturierten Ansicht ist sie in der Ordnergruppe „Kontakte“ hinterlegt.



Die neue Support-Meldung kann hier wie jedes andere Objekt mit den folgenden Befehlen erstellt werden:

Menü	Kontextmenü der Klasse	Tastenkombination	Schaltfläche
Tab Start > Bearbeiten > Neu	Objekt erzeugen	[Strg + N]	

Wenn ein Support auf diese Weise erstellt wird, wird die Karteikarte auf herkömmliche Weise ausgefüllt. Bei der Erstellung über die [Symbolleiste](#) oder den [Arbeitsbereich](#) wird ein Assistent gestartet, der durch die Erstellung der Support-Meldung führt (siehe Kapitel [3.3.6](#)).

3.3.5 ...webbasiert

In der webbasierten Oberfläche des Software-Supports ist nur ein begrenzter Umfang von Datenfeldern und Funktionen vorhanden.

Der webbasierte Software-Support ist eine reine Melde- und Nachverfolgungs-Plattform und ist für die Nutzung durch externe Anwender wie Vertriebspartner und Kunden gedacht.

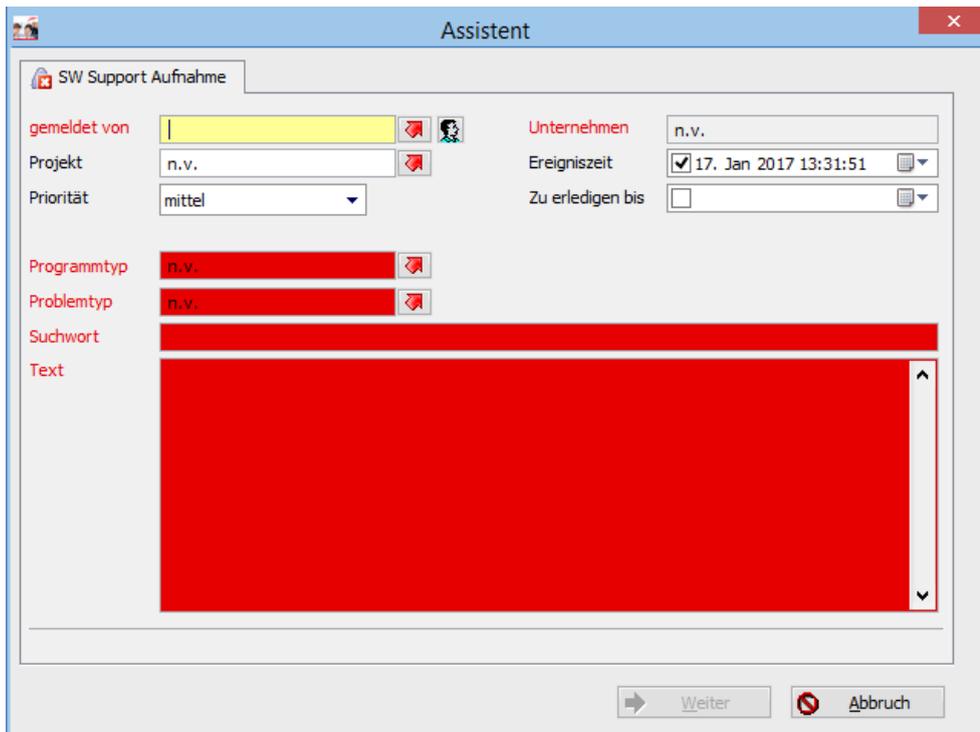
Die Erstellung von Support-Meldungen von internen Benutzern ist über pit - Adress vorgesehen, die Bearbeitung von jeglichen Meldungen erfolgt ausschließlich in pit - Adress.

Informationen zum Erfassen von Support-Meldungen im webbasierten Service- und Helpdesk können dem Handbuch „HB-pit-Helpdesk-Melder-extern“ entnommen werden.

3.3.6 ...erstellen

Beim Erstellen eines Supports über die Symbolleiste oder den Arbeitsbereich wird nun der Support-Assistent aufgerufen.

Im Assistenten wird die Hauptmaske angezeigt:

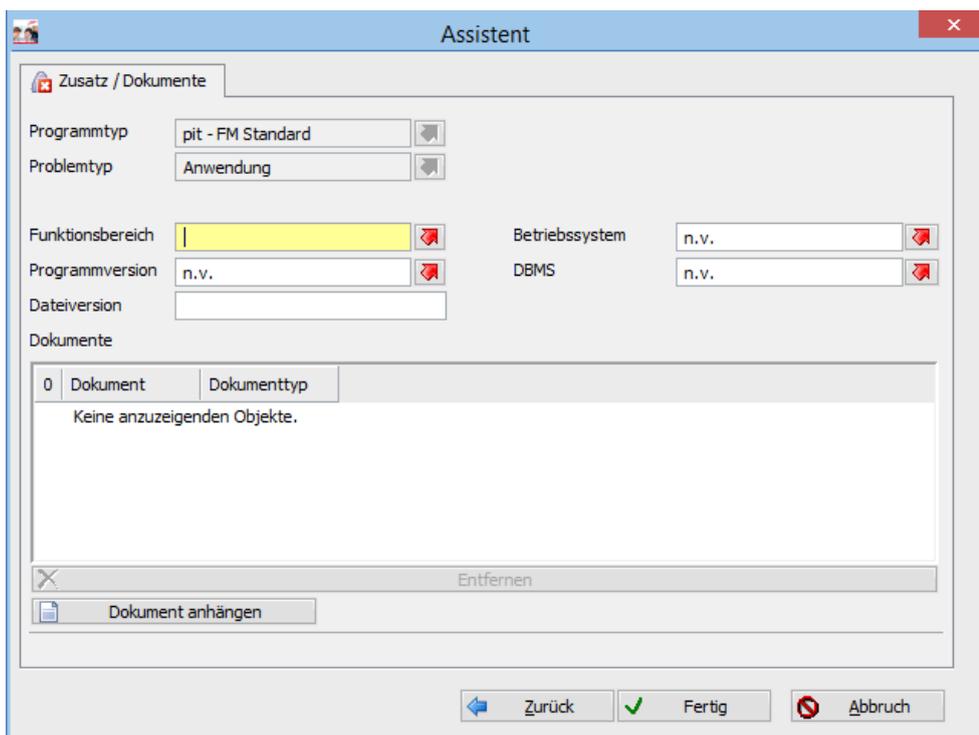


Auf der Eingabemaske sind die folgenden Eingaben möglich:

gemeldet von (Pflichtfeld)	Auswahl aus Ansprechpartner	Für dieses Feld kann aus allen im System angelegten Personen gewählt werden.
Schaltfläche „Mitarbeiter“	Schaltfläche „Mich eintragen“	Ist der Erfasser selbst, der Melder der Support-Meldung, kann dieser mit Betätigung der Schaltfläche „Mich eintragen“ sich schnell und unkompliziert als Melder hinterlegen.
Unternehmen (Pflichtfeld)	Auswahl aus Unternehmen	Hier wird nach Eingabe des Feldes „gemeldet von“ automatisch das Unternehmen eingetragen, das der meldenden Person im System zugeordnet ist.
Projekt	Auswahl aus Projekten	Hier werden vorgefiltert alle offenen Projekte angeboten, in denen der Melder Projektmitglied ist.
Ereigniszeit	Datum und Uhrzeit	Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden automatisch eingetragen und beim Speichern aktualisiert. Bei Bedarf kann der Inhalt manuell geändert werden.
Priorität	Auswahl aus Drop-Down-Menü: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sehr hoch ▪ hoch ▪ mittel ▪ niedrig 	Das Feld wird standardmäßig auf den Wert „mittel“ eingestellt. Bei Bedarf kann der Inhalt geändert werden.
Zu erledigen bis	Datum und Uhrzeit	Das Feld ist nicht vorausgefüllt und kann auch leer bleiben, wenn kein Endtermin eingetragen werden soll.
Programmtyp (Pflichtfeld)	Auswahl aus dem Katalog „Programmtyp“	Aus der Liste aller Softwareprodukte muss ein Eintrag ausgewählt werden.
Problemtyp (Pflichtfeld)	Auswahl aus dem Katalog „Problemtyp“	Aus der Liste aller Problemtypen muss ein Eintrag ausgewählt werden.

Suchwort (Pflichtfeld)	Freitextfeld	Hier wird mit einer Überschrift / Schlagwort(en) die Meldung kurz und prägnant zusammengefasst. Der Inhalt ist nur am Erstellungstag des Supports änderbar. Für ein nachträgliches Ergänzen des Supports über den Erstellungstag hinaus steht die Funktion „Verlauf / Kommunikation“ zur Verfügung.
Text (Pflichtfeld)	Freitextfeld	Im diesem Feld wird der eigentliche Meldetext möglichst detailliert eingetragen, sodass ein Bearbeiter möglichst ohne Rückfragen die Bearbeitung aufnehmen kann. Der Inhalt ist nur am Erstellungstag des Supports änderbar. Für ein nachträgliches Ergänzen des Supports über den Erstellungstag hinaus steht die Funktion „Verlauf / Kommunikation“ zur Verfügung.

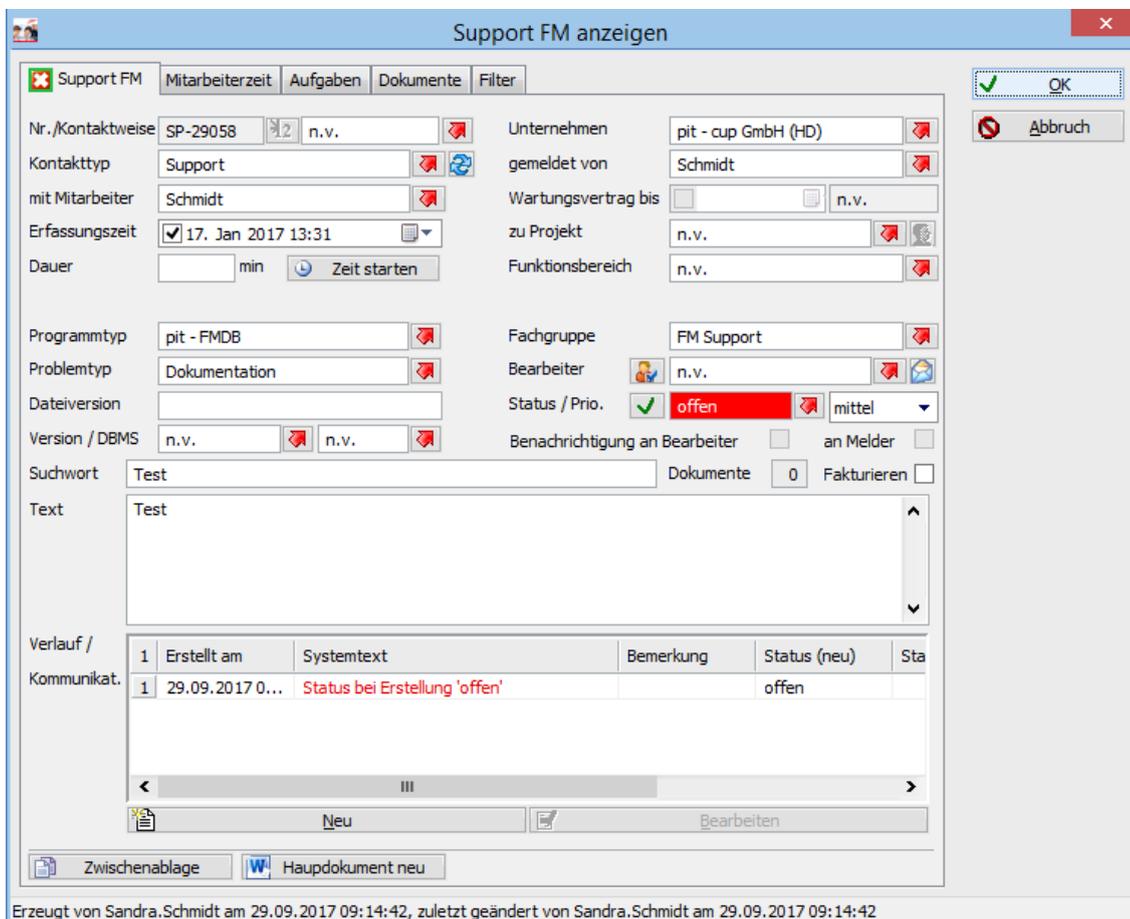
Nach Bestätigen der Hauptmaske wird die Zusatz-Maske angezeigt:



Programmtyp (gesperrt)	Gesperrtes Feld	Übernimmt die Eingabe aus der Hauptmaske und kann an dieser Stelle nicht geändert werden (nur über die Schaltfläche Zurück).
Problemtyp (gesperrt)	Gesperrtes Feld	Übernimmt die Eingabe aus der Hauptmaske und kann an dieser Stelle nicht geändert werden (nur über die Schaltfläche Zurück).
Funktionsbereich	Auswahl aus dem Katalog FMDB-Funktionsbereich	Hier kann bei Bedarf der Funktionsbereich eingetragen werden, um die Meldungen später besser sortieren zu können.
Betriebssystem	Auswahl aus dem Katalog Betriebssystem	Spielt das Betriebssystem für die Support-Meldung eine Rolle, kann es hier eingetragen werden.
Programmversion	Auswahl aus dem Katalog Versionen	Die Auswahl ist vorgefiltert für den auf der Hauptmaske eingetragenen Programmtyp.

(DBMS)	Auswahl aus dem Katalog DBMS - Modelle	Spielt das Datenbanksystem eine Rolle (bei Programmtypen aus dem Spektrum FM manchmal der Fall), kann es hier eingetragen werden.
(CAD-Plattform)	Auswahl aus dem Katalog CAD - Plattformen	Spielt die Plattform eine Rolle (bei Programmtypen aus dem Spektrum CAD manchmal der Fall), kann sie hier eingetragen werden.
Dateiversion (Binärstand)	Freitextfeld	Spielt die Dateiversion eine Rolle (bei Programmtypen aus dem Spektrum FM manchmal der Fall), kann sie hier eingetragen werden.
Dokumente	Listenfeld	In diesem Listenfeld werden alle Dokumente angezeigt, die an die Support-Meldung angehängt wurden.
Schaltfläche Dokument anhängen	Schaltfläche	Hiermit kann ein Dokument aus dem Fileverzeichnis ausgewählt und der Meldung angehängt werden. Dokumente können auch per drag&drop eingefügt werden.

Mit Betätigen der Schaltfläche **Fertig** wird die Support-Meldung gespeichert und in der endgültigen Maske angezeigt:



Support FM anzeigen

Support FM Mitarbeiterzeit Aufgaben Dokumente Filter

Nr./Kontaktweise SP-29058 n.v. Unternehmen pit - cup GmbH (HD)

Kontakttyp Support gemeldet von Schmidt

mit Mitarbeiter Schmidt

Erfassungszeit 17. Jan 2017 13:31

Dauer min Zeit starten

Wartungsvertrag bis n.v.

zu Projekt n.v.

Funktionsbereich n.v.

Programmtyp pit - FMDB

Fachgruppe FM Support

Problemtyp Dokumentation

Bearbeiter n.v.

Dateiversion

Status / Prio. **offen** mittel

Version / DBMS n.v. n.v.

Benachrichtigung an Bearbeiter an Melder

Suchwort Test Dokumente 0 Fakturieren

Text Test

Verlauf / Kommunikat.	Erstellt am	Systemtext	Bemerkung	Status (neu)	Sta
1	29.09.2017 0...	Status bei Erstellung 'offen'		offen	

Neu Bearbeiten

Zwischenablage Hauptdokument neu

Erzeugt von Sandra.Schmidt am 29.09.2017 09:14:42, zuletzt geändert von Sandra.Schmidt am 29.09.2017 09:14:42

Sie kann an dieser Stelle bei Bedarf geändert und ergänzt werden.

Ein einmal erstellter Support muss nachvollziehbar im System verbleiben und darf aus diesem Grund nicht gelöscht werden. Informationen zum Nachverfolgen der eigenen Support-Meldungen können dem Kapitel [4.3 Support - Meldungen verfolgen](#) entnommen werden.

3.3.6.1 Befüllen per E-Mail-Drop

Um aus einer bestehenden E-Mail (z.B. aus bestehender Kommunikation oder wenn eine Anfrage/Meldung per E-Mail eingegangen ist) eine Support- Meldung zu befüllen, wurde die E-Mail-Drop-Funktion implementiert. Dazu wird auf eine der oben beschriebenen Arten der Assistenten für Support-Meldungen aufgerufen und eine E-Mail aus dem Outlook per drag&drop in die Maske gezogen.

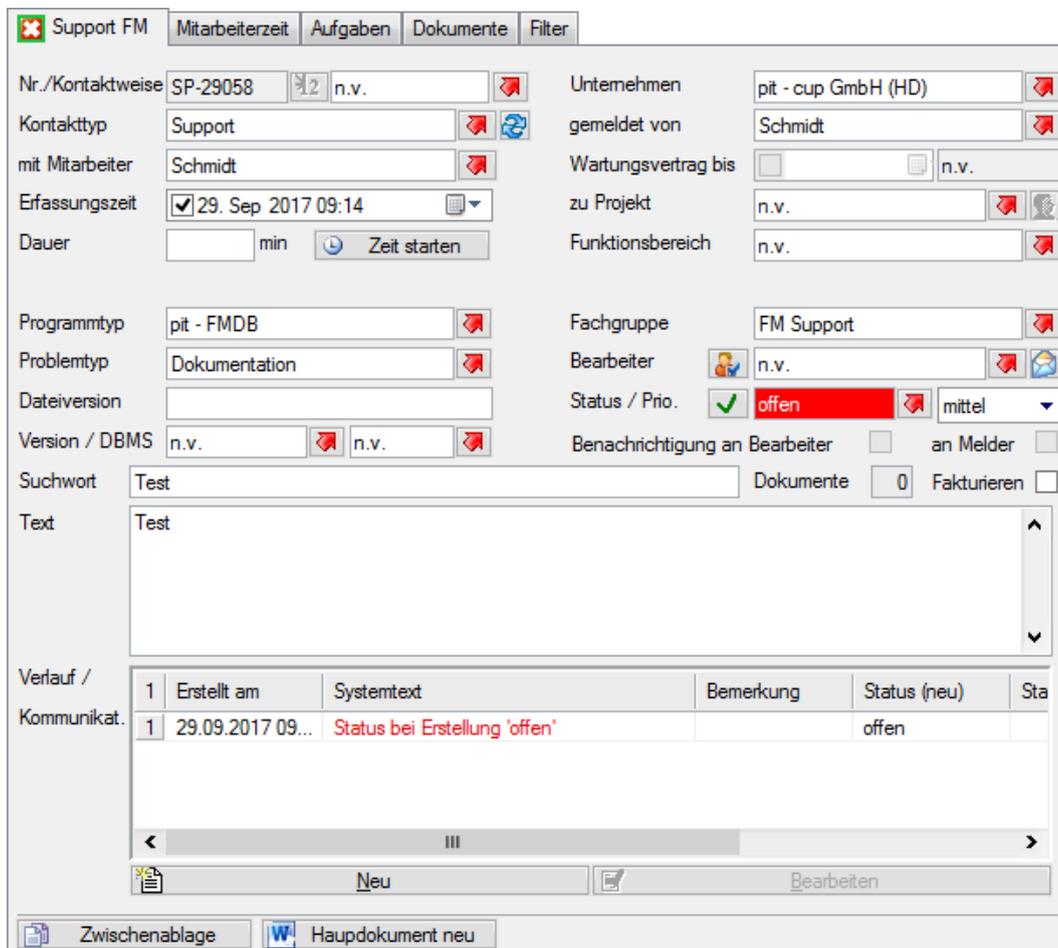
Dabei werden die Felder der Support-Meldung wie folgt automatisch befüllt:

In E-Mail	In Support-Meldung
Zeitstempel „gesendet um“	Ereigniszeit
Betreff	Suchwort
E-Mail-Text	Text

Die übrigen Felder der Support-Meldung werden wie in Kapitel [3.3.6](#) beschrieben ergänzt.

3.3.6.2 Hauptdokument erstellen

Mit der Schaltfläche **Hauptdokument neu** kann an einem Support ein neues Word-Dokument angelegt werden.

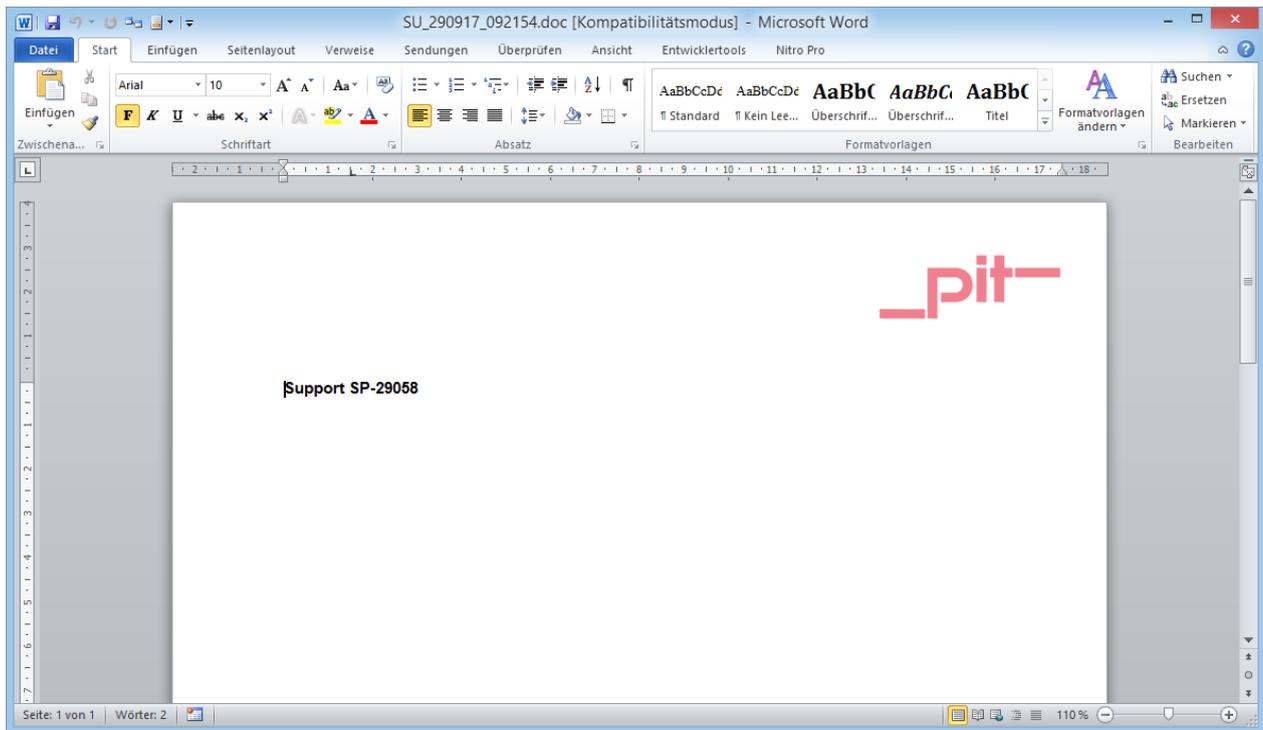


The screenshot shows the 'Support FM' interface with the following details:

- Navigation:** Support FM, Mitarbeiterzeit, Aufgaben, Dokumente, Filter
- Form Fields:**
 - Nr./Kontaktweise: SP-29058, n.v.
 - Kontakttyp: Support
 - mit Mitarbeiter: Schmidt
 - Erfassungszeit: 29. Sep 2017 09:14
 - Dauer: min, Zeit starten
 - Unternehmen: pit - cup GmbH (HD)
 - gemeldet von: Schmidt
 - Wartungsvertrag bis: n.v.
 - zu Projekt: n.v.
 - Funktionsbereich: n.v.
 - Programmtyp: pit - FMDB
 - Fachgruppe: FM Support
 - Problemtyp: Dokumentation
 - Bearbeiter: n.v.
 - Dateiversion:
 - Status / Prio.: offen, mittel
 - Version / DBMS: n.v., n.v.
 - Benachrichtigung an: an Mitarbeiter, an Melder
 - Suchwort: Test
 - Dokumente: 0
 - Fakturieren:
 - Text: Test
- Verlauf / Kommunikat.:**

1	Erstellt am	Systemtext	Bemerkung	Status (neu)	Sta
1	29.09.2017 09...	Status bei Erstellung 'offen'		offen	
- Buttons:** Neu, Bearbeiten, Zwischenablage, Hauptdokument neu

Mit Betätigen der Schaltfläche wird automatisch Microsoft Word geöffnet und die Support-Nummer in das leere Dokument eingetragen.



Hier können nun Screenshots, Bilder und Informationen nach Belieben eingefügt und eingetragen werden. Nach dem Speichern und Beenden der Word-Datei ist diese automatisch am Support hinterlegt.

Support FM | Mitarbeiterzeit | Aufgaben | Dokumente | Filter

Nr./Kontaktweise: SP-29058 | n.v. | Unternehmen: pit - cup GmbH (HD)

Kontakttyp: Support | gemeldet von: Schmidt

mit Mitarbeiter: Schmidt | Wartungsvertrag bis: n.v.

Erfassungszeit: 29. Sep 2017 09:14 | zu Projekt: n.v.

Dauer: min | Zeit starten | Funktionsbereich: n.v.

Programmtyp: pit - FMDB | Fachgruppe: FM Support

Problemtyp: Dokumentation | Bearbeiter: n.v.

Dateiversion: | Status / Prio.: **offen** | mittel

Version / DBMS: n.v. | Benachrichtigung an Bearbeiter: an Melder:

Suchwort: Test | Dokumente: 1 | Fakturieren:

Text: Test

Verlauf / Kommunikat.

1	Erstellt am	Systemtext	Bemerkung	Status (neu)	Sta
1	29.09.2017 09...	Status bei Erstellung 'offen'		offen	

Neu | Bearbeiten

Zwischenablage | Hauptdokument öffnen

Ist an einem Support ein Hauptdokument angelegt, wird die Schaltfläche **Hauptdokument öffnen** angezeigt, über die das Dokument jederzeit erneut aufgerufen und ergänzt werden kann. Ebenso wird der Zähler des Feldes „Dokumente“ aktualisiert, dieser zeigt die Gesamtanzahl aller am Support angehängten Dokumente an.

Das Hauptdokument wird am Support auf dem Karteikartenreiter „Dokumente“ abgelegt und kann auch auf diesem Weg geöffnet und geändert werden.

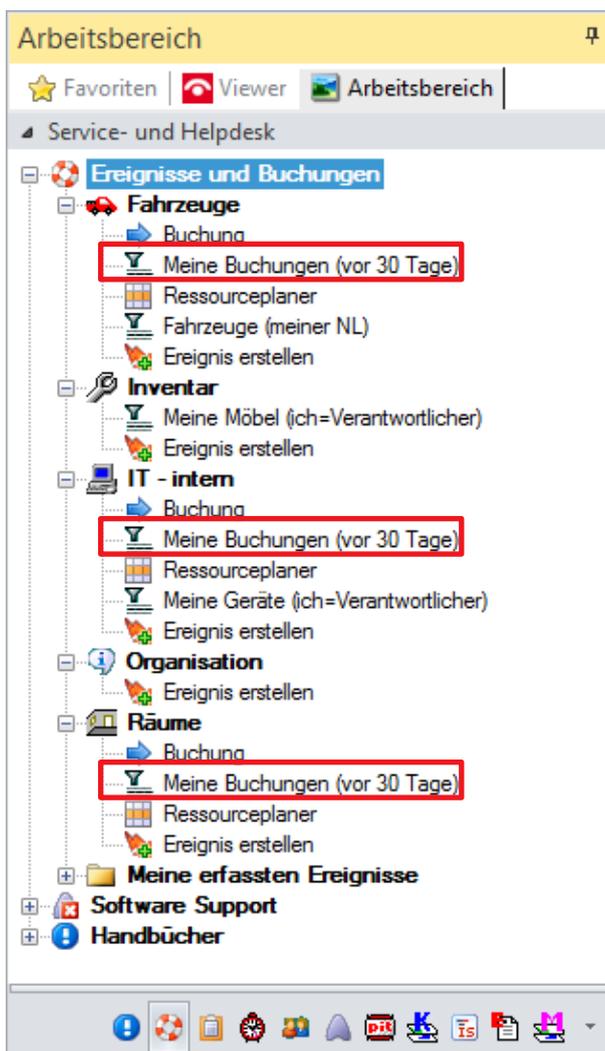
4 Meldungen verfolgen

Wurden wie in Kapitel [3 Melden](#) und seinen Unterkapiteln beschrieben eine oder mehrere Buchungen, Ereignisse und / oder Support-Meldungen erstellt, können diese nachverfolgt werden. Die unterschiedlichen Wege werden in den Kapiteln [4.1 Buchungen verfolgen](#), [4.2 Ereignisse verfolgen](#), bzw. [4.3 Support - Meldungen verfolgen](#) und den jeweiligen Unterkapiteln erläutert.

4.1 Buchungen verfolgen

4.1.1 ...über den Arbeitsbereich

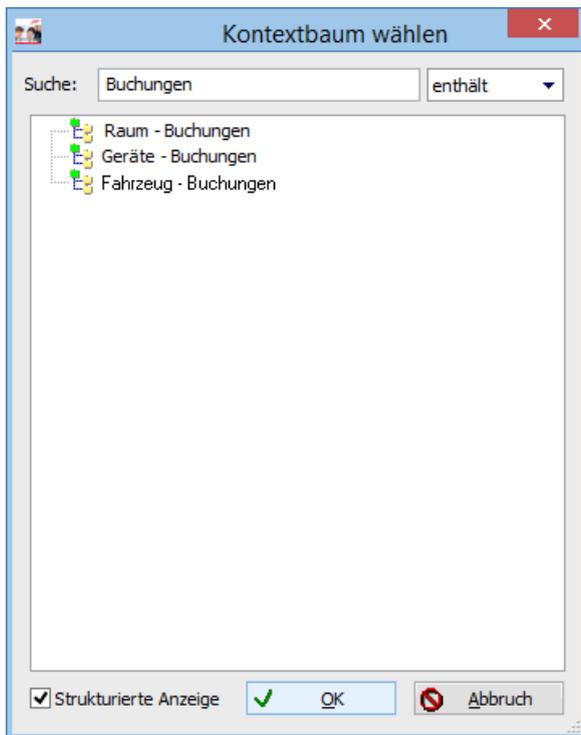
Für das Nachverfolgen von Buchungen ist im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ in den Ordnergruppen „Fahrzeuge“, IT-Geräte“ und „Räume“ jeweils einmal der Eintrag „Meine Buchungen (vor 30 Tage)“ angelegt.



Je nachdem, in welcher der Ordnergruppen der Eintrag betätigt wird, werden alle Buchungen des an pit - Adress angemeldeten Benutzers zu dieser Klasse, die innerhalb der letzten 30 Tage getätigt wurden, angezeigt.

4.1.2 ...über den Kontextbaum

Buchungen können natürlich auch über den Kontextbaum mit den Einträge „Raum - Buchungen“, „Geräte - Buchungen“ und „Fahrzeug - Buchungen“ nachverfolgt werden.

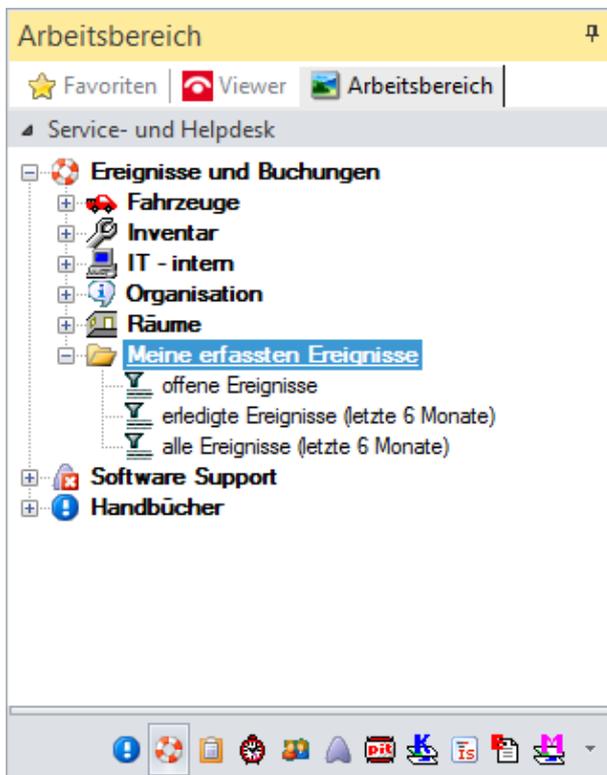


Die angezeigten Buchungen werden über diesen Weg allerdings nicht vorgefiltert.

4.2 Ereignisse verfolgen

4.2.1 ...über den Arbeitsbereich

Für das Nachverfolgen von Ereignissen sind im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ in der Ordnergruppe „Meine erfassten Ereignisse“ die Einträge „offene Ereignisse“, „erledigte Ereignisse (letzte 6 Monate)“ und „alle Ereignisse (letzte 6 Monate)“ angelegt.



Offene Ereignisse	zeigt alle vom an pit - Adressen angemeldeten Benutzer erfassten offenen Ereignisse, bei denen noch kein Bearbeiter seine Arbeit aufgenommen hat.
Erledigte Ereignisse (letzte 6 Monate)	zeigt alle vom an pit - Adressen angemeldeten Benutzer erfassten erledigten Ereignisse der letzten 6 Monate.
alle Ereignisse (letzte 6 Monate)	zeigt alle vom an pit - Adressen angemeldeten Benutzer erfassten Ereignisse der letzten 6 Monate, egal welchen Status sie haben.

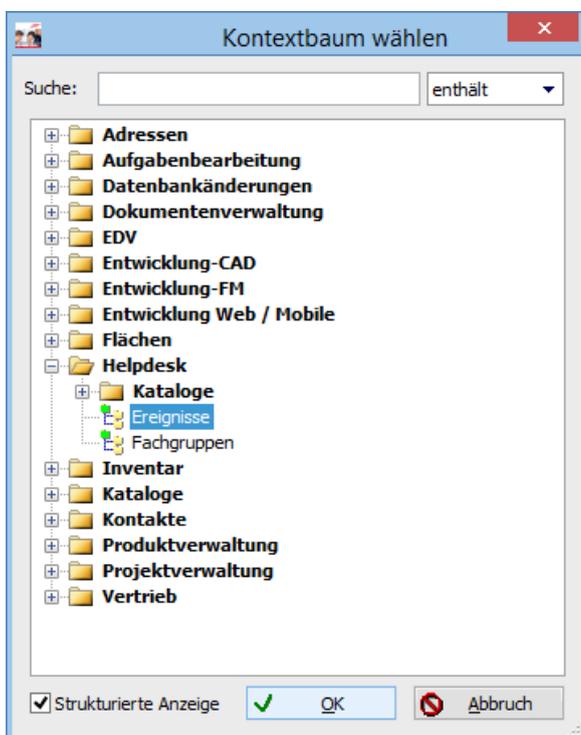
In der Tabelle sind die möglichen Status aufgezählt, die ein Ereignis annehmen kann. Ebenso eine Erläuterung, was der Status für den Melder bedeutet.

Meldung:	Der Status bei einem neu angelegten Ereignis lautet: „ offen “.
Annahme:	Wenn erstmalig ein Bearbeiter eingetragen wird, wird der Status auf „ in Bearbeitung “ gestellt.
Qualifizierung:	Wenn der Bearbeiter den Meldetext nachqualifiziert, bleibt der Status auf „ in Bearbeitung “.

Aufgabenplanung:	Wenn der Bearbeiter eine Aufgabe zum Ereignis plant, bleibt der Status auf „in Bearbeitung“.
Test:	Wenn ein Test durch den Melder erforderlich ist, wird der Status auf „zum Testen bereitgestellt“ gestellt und der Melder darüber benachrichtigt.
Ggf. Rückmeldung:	<p>Wenn der Melder die Fertigstellung bestätigt, stellt er den Status auf „getestet (erfolgreich)“ um.</p> <p>Wenn der Melder mit dem Testergebnis nicht zufrieden ist, wird der Status auf „getestet (nicht erfolgreich)“ umgestellt und der Bearbeiter sollte zeitnah die Fertigstellung vorantreiben. Dieses Verfahren wiederholt sich bis zum Ende der Arbeiten, bis die Aufgabe „erledigt“ werden konnte oder „storniert“ wurde. Falls keine Rückmeldung vom Melder erforderlich ist, wird das Ereignis nach einer kurzen Wartezeit abgeschlossen, indem der Bearbeiter es auf „erledigt“ stellt.</p>
Ende der Arbeiten:	Wenn der Bearbeiter oder der Melder das Ereignis als erledigt ansieht, stellt er den Status auf „erledigt“ und kann eine E-Mail Rückmeldung aus dem Ereignis an den Melder versenden.
Stornierung / Zurückstellung:	Ein einmal erstelltes Ereignis muss nachvollziehbar im System verbleiben und darf aus diesem Grund nicht gelöscht werden. Soll aus bestimmten Gründen auf eine weitere Bearbeitung eines Ereignisses verzichtet werden, kann es jederzeit beendet werden, indem der Status auf „storniert“ gestellt wird. Dies ist immer unbedingt mit dem Melder zusammen zu beschließen.

4.2.2 ...über den Kontextbaum

Ereignisse können natürlich auch über den Kontextbaum mit den Einträge „Raum - Buchungen“, „Geräte - Buchungen“ und „Fahrzeug - Buchungen“ nachverfolgt werden.

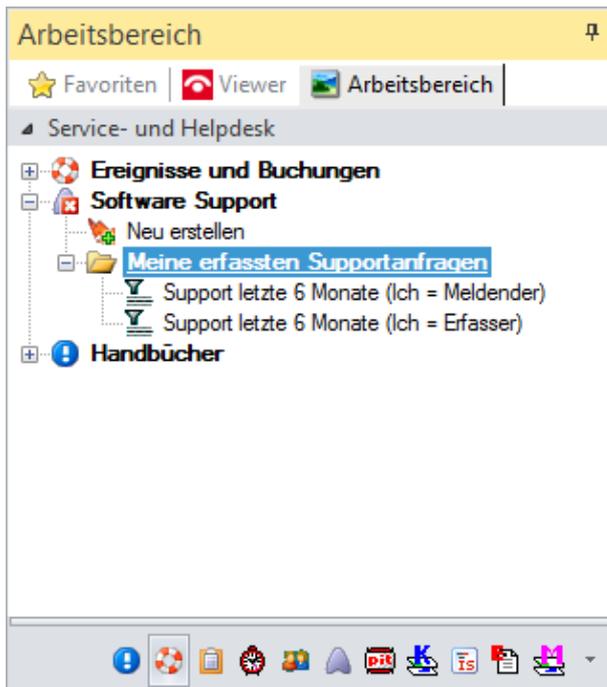


Die angezeigten Ereignisse werden über diesen Weg allerdings nicht vorgefiltert.

4.3 Support - Meldungen verfolgen

4.3.1 ...über den Arbeitsbereich

Für das Nachverfolgen von Support-Meldungen sind im Arbeitsbereich „Service- und Helpdesk“ in der Ordnergruppe „Meine erfassten Supportmeldungen“ die Einträge „Support letzte 6 Monate (Ich = Melder)“ und „Support letzte 6 Monate (Ich = Erfasser)“ angelegt.



Support letzte 6 Monate (Ich = Melder)	zeigt alle Support-Meldungen der letzten 6 Monate an, bei denen der an pit - Adress angemeldete Benutzer als Melder eingetragen ist.
Support letzte 6 Monate (Ich = Erfasser)	zeigt alle Support-Meldungen der letzten 6 Monate an, bei denen der an pit - Adress angemeldete Benutzer als Erfasser eingetragen ist.

Im unteren Listenfeld „Verlauf / Kommunikat.“ auf der Karteikarte einer Support-Meldung kann die Historie des Kommunikationsverlaufs eingesehen werden.

Verlauf /		Erstellt am	Systemtext	Bemerkung	Status (neu)	Sta
Kommunikat.	1	18.10.2016 11...	Aufgabe erstellt			erle
	2	18.10.2016 11...	aufgabe erteilt; Aufgabe erstellt			erle
	3	07.09.2016 16...	Klassenformel geändert			erle

III

Neu Löschen Bearbeiten

Auf dem Karteikartenreiter „Aufgaben“ der Support-Meldungen können im Listenfeld aus der Meldung resultierende Aufgaben aufgerufen und nachverfolgt werden.

Support FM Mitarbeiterzeit **Aufgaben** Dokumente Filter

1	Aufgabe	Fakturieren	erteilt am	Dauer	Ende
1	Welcher Flächertyp im REV...	<input type="checkbox"/>	11.07.2017	25,00 h	

III

Neu Kopieren Löschen Bearbeiten

Zwischenablage Hauptdokument neu

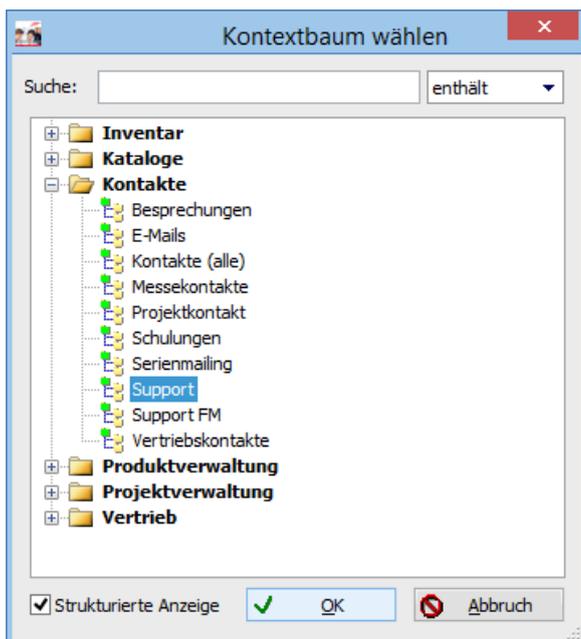
4.3.2 ...über den Kunden

In der Karteikarte eines Kunden auf dem Karteikartenreiter „Support“ können alle Support-Meldungen eingesehen und nachverfolgt werden, die für diesen Kunden bestehen.

27	Klasse	Nummer	Kontaktwei...	Kontakttyp	mit Mitarbeiter	Zeit
1	Support...	SP-27882	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	12.01.2017...
2	Support...	SP-27878	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	12.01.2017...
3	Support...	SP-27856	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	10.01.2017...
4	Support...	SP-27837	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	04.01.2017...
5	Support...	SP-27818	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	23.12.2016...
6	Support...	SP-27799	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	19.12.2016...
7	Support...	SP-27759	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	07.12.2016...
8	Support...	SP-27728	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	01.12.2016...
9	Support...	SP-27727	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
10	Support...	SP-27724	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
11	Support...	SP-27723	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	30.11.2016...
12	Support...	SP-27711	pit-Adress ...	Support	pit - cup Web Support	24.11.2016...

4.3.3 ...über den Kontextbaum

Die Klasse „Support“ ist natürlich auch über den Kontextbaum aufrufbar. In der strukturierten Ansicht ist sie in der Ordnergruppe „Kontakte“ hinterlegt.



Die angezeigten Support-Meldungen werden über diesen Weg allerdings nicht vorgefiltert.