

AssetCenter

Version 3.60 sp2

Support-Verwaltung

2001-10-08

ITEM ACT-3.6X-GER-01005-00126

(Helpdesk Management)



© Peregrine Systems, Inc., 1999-2001. Alle Rechte vorbehalten.

Laufzeitversion von Sybase SQL Anywhere: © Copyright Sybase, Inc. 1992,1995 sowie für einige Teile © Rational Systems, Inc. 1992,1994.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von Peregrine Systems, Inc. und dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Peregrine Systems, Inc. nicht verwendet und weitergegeben werden. Ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Peregrine Systems, Inc. ist die Vervielfältigung dieses Handbuchs sowie seiner Teile unzulässig.

Das vorliegende Dokument enthält zahlreiche Markennamen. Dabei handelt es sich größtenteils um eingetragene Warenzeichen.

Peregrine Systems, ServiceCenter, AssetCenter, InfraCenter for Workgroups und InfraTools sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc.

Die in diesem Handbuch beschriebene Software wird im Rahmen eines Lizenzvertrags zwischen Peregrine Systems, Inc. und dem Endbenutzer zur Verfügung gestellt und muss in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Vertrags eingesetzt werden.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne Vorankündigung von Peregrine Systems, Inc. geändert werden.

Da die Software fortlaufenden Änderungen unterliegt, stimmt die mitgelieferte Dokumentation eventuell stellenweise nicht mit der verwendeten Softwareversion überein. Die vorgenommenen Änderungen beeinträchtigen jedoch in keiner Weise das Verständnis der Software und der Handbücher. Informationen zu den letzten Änderungen finden Sie in der Datei **Readme.txt**.

Die Namen der in diesem Handbuch, in der Demodatenbank und dem Lernprogramm genannten Personen und Firmen sind frei erfunden und dienen lediglich zur Veranschaulichung der Softwarefunktionen. Ähnlichkeiten mit lebenden und toten Personen oder Firmen sind rein zufällig.

Integrität der AssetCenter-Daten

AssetCenter und InfraCenter for Workgroups bieten eine breit gefächerte Funktionspalette. Für dieses umfangreiche Leistungsspektrum sind komplexe Datenbankstrukturen erforderlich: Die Datenbank umfasst zahlreiche Tabellen, Felder, Verknüpfungen und Indizes, wobei einige Interimstabellen nicht auf der grafischen Benutzeroberfläche angezeigt werden und bestimmte Verknüpfungen, Felder und Indizes von der Software automatisch erstellt, gelöscht und geändert werden.

Um die Integrität der Daten zu gewährleisten, darf der Datenbankinhalt nur mit den dazu vorgesehenen Schnittstellen (grafische Oberfläche, API, Importprogramm, Webschnittstelle, Gateways) geändert werden.

Warning

Ändern Sie die Struktur und den Inhalt der Datenbank niemals mit anderen Mitteln als den von der Software zu diesem Zweck vorgesehenen.

Durch eine solche Änderung kommt es mit größter Wahrscheinlichkeit zu schweren Fehlern in der Datenbank: Verlust oder ungewollte Änderung von Daten oder Verknüpfungen, Erstellung von Scheinverknüpfungen und -datensätzen, schwere Fehlermeldungen u.a. Änderungen dieser Art an der Datenbank führen überdies zum Erlöschen der Garantie- und Support-Ansprüche an die Peregrine Systems Gruppe.

Unterstützte Umgebungen

AssetCenter und InfraCenter for Workgroups können nur in bestimmten Umgebungen eingesetzt werden. Eine Liste dieser Umgebungen finden Sie im Handbuch "Installations- und Aktualisierungshandbuch". Bei Verwendung in anderen Umgebungen trägt der Benutzer das volle Risiko. Änderungen an der Datenbank im Rahmen einer Verwendung in anderen Umgebungen als den von AssetCenter und InfraCenter for Workgroups vorgesehenen führen zum Erlöschen der Garantie- und Support-Ansprüche an die Peregrine Systems Gruppe.

Inhaltsverzeichnis


1. Allgemeine Funktionsweise der Support-Verwaltung	1
Erste Schritte	1
Allgemeiner Aufbau der Support-Verwaltung	1
Anwendungsbeispiele	2
Mitarbeiter der Helpdesk-Gruppe	3
Standardaufgaben im Rahmen des Helpdesks	3
Mitgliedern des Helpdesk-Teams bestimmte Aufgaben zuteilen	3
Anrufbearbeiter	3
Unterlagenbearbeiter	3
Support-Administrator	4
Support-Verwaltung einrichten	4
Menüs zur Support-Verwaltung	6
Beispiele für Situationen bei der Anrufannahme	10
Einführung	10
Beispiel 1: Das Problem wird bei der ersten Anrufannahme gelöst	10
Schritt 1: Ein Anruf geht ein	10
Schritt 2: Eingabe der Benutzerdaten	10
Schritt 3: Suchen der Problemlösung	11
Schritt 4: Beenden des Anrufs	11
Es gibt eine Standardlösung	11
Es gibt keine Standardlösung	11
Beispiel 2: Das Problem wurde bereits in einer Unterlage festgehalten	12
Schritt 1: Ein Anruf geht ein	12
Schritt 2: Speichern des Anrufs	12
Schritt 3: Vervollständigen der Angaben in der Support-Unterlage	12
Schritt 4: Beenden des Anrufs	12
Das Problem ist weiterhin ungelöst	12
Das Problem ist gelöst	12
Sie müssen auf das Detail einer Unterlage zugreifen	13
Beispiel 3: Das Problem kann nicht sofort gelöst werden	13
Schritt 1: Ein Anruf geht ein	13
Schritt 2: Speichern des Anrufs	13
Schritt 3: Suchen der Problemlösung	13
Schritt 4: Erstellen einer Unterlage durch Speichern des Problems	13
Schritt 5: Verwalten bereits erstellter Unterlagen	14
Interventionsblätter anhand einer Unterlage erstellen	14
Unterlagen abschließen	14
2. Grundlegende Konzepte der Support-Verwaltung	15
Definition einer Support-Unterlage	15


Definition eines Interventionsblatts	16
Definition einer Mitteilung	16
Definition des Wissensarchivs	16
Definition des Lösungsbaums	17
Definition einer Support-Gruppe	17
Definition einer Problemart	18
Definition einer Dringlichkeitsstufe	19
Definition eines Arbeitstagekalenders	19
Definition eines Bearbeitungsplans	19
Definition des Programms zur Anrufannahme	20
Definition eines Support-Administrators	20
Definition eines Gruppenleiters	21
Definition eines Unterlagenbearbeiters	21

3. Anrufannahme **23**

Schematischer Ablauf der Anrufannahme	23
Programm zur Anrufannahme aktivieren	24
Informationen auf dem Bildschirm zur Anrufannahme eingeben	24
Ergonomie des Bildschirms zur Anrufannahme	24
Statusleiste	25
Unterlagennummer	25
Anzeige der verstrichenen Zeit	25
Unterlagenbearbeiter	25
Eingabebereich	25
Hilfebereich	26
Informationen eingeben	26
Anrufer	26
Unterlage	26
Vermögen	28
Problemart	28
Beschreibung (oder Zusatzbeschreibung)	29
Fragen	30
Schaltfläche Baum	30
Kontrollkästchen Hilfe	31
Kontrollkästchen Historie	31
Lösungen	31
Kontrollkästchen Detail	31
Kontrollkästchen Abgelehnt	31
Plan	31
Kontakt	32
Automatisch ausgefüllte Felder	32
Automatische Auswahl des Unterlagenbearbeiters	32
Automatische Eingaben im Feld Anrufer	32
Automatische Eingaben im Feld Kontakt	33

Automatische Eingaben im Feld Plan	33
Dringlichkeit der Unterlage ermitteln	33
Bearbeitungsplan festlegen	33
Anrufannahme beenden	34
Problem während Anruf über Lösungsmöglichkeit in der rechten Fensterhälfte gelöst	36
Problem während Anruf gelöst, ohne Lösungsmöglichkeit in der rechten Fensterhälfte	36
Problem ungelöst, Speichern von Fragen und Antworten, kein unmittelbarer Zugriff auf die Unterlage	36
Problem ungelöst, kein Speichern von Fragen und Antworten, kein unmittelbarer Zugriff auf Unterlage	36
Problem ungelöst, unmittelbarer Zugriff auf die Unterlage	37
Hinweis zu den Berechtigungen der Anrufbearbeiter	37
Tastenkombinationen für die Anrufannahme	38
4. Verwaltung von Support-Gruppen	41
Struktur einer Support-Gruppe	41
Allgemeine Funktionsweise von Support-Gruppen	42
Funktionsweise	42
Geeignete Support-Gruppen einrichten	42
Beispiel	43
Leiter einer Support-Gruppe definieren	44
Zusammensetzung von Support-Gruppen	44
Kompetenzen von Support-Gruppen	45
Standorte, an denen Gruppen eingesetzt werden	45
Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen zum Einsatz kommen	45
5. Verwaltung von Problemarten	47
Code und Kurzwahl für eine Problemart	47
Code	47
Codes im Detailfenster einer Unterlage verwenden	48
Codes bei der Anrufannahme verwenden	48
Kurzwahl	48
Dringlichkeitsstufe einer Problemart	48
Verknüpfung zwischen Problemart und Lösungsbaum	49
Verknüpfung zwischen Problemart und Vermögenskategorie	49
Für eine Problemart kompetente Gruppen	49
6. Verwaltung von Support-Unterlagen	51
Status einer Support-Unterlage	51
Wartet auf Zuordnung	51
Bearbeiter zugeordnet	52
In Bearbeitung	52
Abgeschlossen	52

Abgeschl. & geprüft	52
Unterlagen zuordnen	52
Gruppe (SQL-Name: EmplGroup)	53
Bearbeiter (SQL-Name: Assignee)	53
Bearbeitungsplan einer Unterlage	53
Dringlichkeit (SQL-Name: Severity)	54
Plan (SQL-Name: EscalScheme)	54
Voraussichtliches Abschlussdatum	55
Im Rahmen von Support-Unterlagen durchgeführte Interventionen	55
Verknüpfte Unterlagen	56
Notizen zu Support-Unterlagen	56
Im Detailfenster der Unterlage	57
Im Detailfenster eines Aktivitätenblatts	57
Schaltflächen zur Bearbeitung von Support-Unterlagen	57
Mit der Bearbeitung von Unterlagen verbundene Aktivitäten	60
Art der Aktivitätenblätter	60
Zeitmessung einer Aktivität	61
Beginn einer Aktivität	61
Dauer (SQL-Name: tsProcessTime)	61
Unterlagen zurückstellen	61
Vorgehensweise beim Zurückstellen einer Unterlage	61
Auswirkungen der Rückstellung	62
Sperrungen der Warnungen für einen Bearbeitungsplan	62
Auslösen einer Aktion bei Rückstellungsende	63
Verschieben des voraussichtlichen Abschlussdatums (SQL-Name: dtResolLimit) der Unterlage (Registerkarte Protokollierung der Unterlage)	63
Ein Element der Rückstellung ändern	64
Rückstellungsblätter ändern	64
Der dem Bearbeitungsplan zugeordnete Kalender wurde geändert	64
Der Bearbeitungsplan wurde geändert	64
Im Rückstellungsblatt wurde die Dauer für das Sperren des Bearbeitungsplans geändert	64
Rückstellungen beenden	64
Auswirkungen auf der Ebene der Unterlage	65
Auswirkungen auf die Überwachung der Warnungen in den Bearbeitungsplänen	65
Mehrfache Rückstellung	65
Support-Unterlagen abschließen	66
Vorgehensweise beim Abschließen einer Support-Unterlage	66
Über die Schaltfläche  im Unterlagendetail	66
Vorgehensweise	66
Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage	66
Unterlage durch Auswahl einer Lösung im Lösungsfenster abschließen	66
Lösungsfenster anzeigen	66
Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage	67

Mit Hilfe der Schaltfläche  auf dem Bildschirm zur Anrufannahme	67
Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage	67
Manuell über das Detailfenster der Unterlage	67
Vorgehensweise	67
Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage	67
Abschlussblatt	68
<hr/>	
7. Verwaltung von Dringlichkeitsstufen	69
Arbeiten mit Dringlichkeitsstufen	69
Automatische Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe zu einer Support-Unterlage	70
Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Support-Unterlage	70
Dringlichkeitsstufen erstellen	70
<hr/>	
8. Verwaltung von Bearbeitungsplänen	73
Allgemeine Funktionsweise von Bearbeitungsplänen	73
Funktionsweise	73
Anwendungsbeispiele für Bearbeitungspläne	74
Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Support-Unterlage	74
Geeignete Bearbeitungspläne erstellen	75
Lösungsfrist	76
Bei Überschreiten bestimmter Fälligkeiten ausgelöste Warnungen	76
Beispiel	77
Art und Frist	77
Berechnung der Fälligkeiten	77
Berücksichtigung des Kalenders	77
Fristen in Stunden konvertieren	78
Bei Statusänderung der Unterlage ausgelöste Aktionen	78
Bei Wechsel der Unterlagenzuordnung ausgelöste Aktionen	79
Bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigte Elemente	79
<hr/>	
9. Verwaltung des Wissensarchivs	81
Allgemeine Funktionsweise des Wissensarchivs	81
Wissensarchivblätter abfragen	81
Wissensarchivblätter nach Problemart ordnen	82
Wissensarchivblätter verwalten	82
<hr/>	
10. Verwaltung des Lösungsbaums	83
Allgemeine Funktionsweise des Lösungsbaums	83
Einführung	83
Knoten Stamm	84
Knoten Frage	84

Knoten Lösung	84
Knoten Verzweigung	84
Beispiel eines Lösungsbaums	85
Verknüpfung zwischen Problemart und Lösungsbaum	85
Lösungsbaum erstellen	86
Lösungsbaum zur Problemlösung einsetzen	86
Fragen	87
Schaltfläche Baum	87
Kontrollkästchen Hilfe	88
Kontrollkästchen Historie	88
Lösungen	88
Kontrollkästchen Detail	88
Kontrollkästchen Abgelehnt	88
Schaltfläche Speichern	88
Schaltfläche Wählen	88

11. Überwachungsprogramme 91

Arbeiten mit der Übersicht	91
Allgemeine Funktionsweise der Übersicht	91
Unterlagenbearbeitung nach Gruppen protokollieren	92
Spalte Gruppe	92
Filter Nicht von Gruppe bearbeitete Unterlagen mit dem Status:	92
Spalten < x	93
Unterlagenbearbeitung nach Technikern protokollieren	93
Filter Von Techniker der folgenden Gruppe nicht bearbeitete Unterlagen:	93
Spalten < x	93
Zu bearbeitende Unterlagen	93
Ihnen zugeordnete Unterlagen	94
Keinem Techniker zugeordnete Unterlagen Ihrer Gruppen	94
Spalten < x	94
Arbeiten mit Support-Statistiken	94
Spalte Gruppe	94
Filter	95
Von ... Bis	95
Spalte In Bearbeitung	95
Spalte Bearbeitet	95
Zeile Nicht zugeordnet in der Tabelle der Registerkarte Pro Gruppe	95
Zeile Nicht zugeordnet in der Tabelle der Registerkarte Pro Techniker	95
Graphenfarbe	95
Auffrischen	96

Abbildungsverzeichnis

1.1. Vereinfachte Struktur der Support-Verwaltung	2
1.2. Anrufannahme	11
1.3. Anrufannahme	12
1.4. Anrufannahme	13
3.1. Überblick über die Anrufannahme	24
3.2. Statusleiste	25
3.3. Daten des Anrufers	26
3.4. Offene Unterlagen des Anrufers	27
3.5. Vermögensgegenstand, bei dem das Problem aufgetreten ist	28
3.6. Problemarten	29
3.7. Unterlagenbeschreibung	29
3.8. Fenster zur Lösung des Problems	30
3.9. Lösungsbaum	30
3.10. Liste der Bearbeitungspläne	31
6.1. Rückstellungsende des Typs "Dauer"	62
8.1. Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplan zu einer Unterlage	75
8.2. Auswirkungen von Standort und Dringlichkeit auf die Wahl des Bearbeitungsplans	75
8.3. Funktionsweise von Warnungen	77
10.1. Mögliche logische Verknüpfungen zwischen Knoten	84
10.2. Beispiel eines Lösungsbaums	85
10.3. Anzeigen eines Lösungsbaums	87
10.4. Beispiel für einen Lösungsbaum	87
11.1. Registerkarte Gruppen im Übersichtsdetail	92
11.2. Registerkarte Techniker im Übersichtsdetail	93
11.3. Registerkarte Zu bearbeiten im Übersichtsdetail	94

Tabellenverzeichnis

1.1. Einrichten des Helpdesks	4
1.2. Helpdesk-Menüs	6
3.1. Auswirkungen auf die Felder des Unterlagendetails bei Klicken auf die Schaltflächen zum Beenden der Anrufannahme	34
3.2. Tastenkombinationen für die Anrufannahme	38
6.1. Schaltflächen zur Erstellung von Support-Unterlagen	57
8.1. Beispiele	77

Kapitel 1. Allgemeine Funktionsweise der Support-Verwaltung

Die Support-Verwaltung von AssetCenter ist für Support-Gruppen gedacht, die genügend strukturiert sind, um eine spezielle Software zum Lösen von Benutzerproblemen optimal nutzen zu können.

AssetCenter unterstützt Sie bei der effizienten Organisation der gesamten Supportarbeit - von der Anrufannahme bis hin zur Lösungsfindung. Selbstverständlich ist auch eine Überwachung des Bearbeitungsverlaufs möglich.

Wenn Ihr Supportteam klein oder nur wenig strukturiert ist, sind die Interventionsblätter völlig ausreichend (siehe AssetCenter-Handbuch "Vermögensverwaltung", Kapitel 8 "Verwaltung von Interventionen").

Erste Schritte

Bevor Sie die Support-Verwaltung mit Hilfe von AssetCenter einrichten können, müssen Sie zunächst einmal die Struktur Ihres Helpdesks analysieren. Dazu gehört u.a. die Analyse der Support-Gruppen sowie ihrer Kompetenzen und die Untersuchung der zur Bearbeitung der Support-Unterlagen verwendeten Methode. Im Anschluss an diese Analyse können Sie die verschiedenen Elemente definieren, aus denen sich die Support-Verwaltung zusammensetzt: Support-Gruppen, Bearbeitungspläne usw. Die Definition dieser Elemente hat die Einrichtung von Automatismen zur Folge: automatische Zuordnung von Bearbeitungsplänen zu offenen Unterlagen, Auslösen von Aktionen beim Öffnen von Support-Unterlagen, Zuordnung von Fristen bei der Problemlösung usw.

Allgemeiner Aufbau der Support-Verwaltung

Das nachstehende Schema zeigt eine Reihe von Automatismen, die bei der Support-Verwaltung zur Anwendung kommen.

Abbildung 1.1. Vereinfachte Struktur der Support-Verwaltung



Wenn eine Support-Unterlage geöffnet wird, geschieht Folgendes:

1. Die Unterlage wird einer Support-Gruppe und einem bestimmten Mitglied der Support-Gruppe zugeordnet. AssetCenter schlägt automatisch eine Support-Gruppe vor, und berücksichtigt dabei den Standort des Vermögensgegenstands, der Probleme bereitet, und die aufgetretene Problemart. In einer Oracle for WorkGroups-Datenbank werden bei der automatischen Auswahl der Support-Gruppe zusätzlich die Verträge berücksichtigt, in deren Rahmen die Intervention stattfindet.
2. Bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Support-Unterlage stützt sich AssetCenter auf das Konzept der Dringlichkeitsstufen. Je nach der Problemart, der von der Unterlage betroffenen Person und dem entsprechenden Vermögensgegenstand sowie dem Standort dieses Gegenstands ordnet AssetCenter der Support-Unterlage automatisch eine Dringlichkeitsstufe zu.
3. Nachdem die Dringlichkeitsstufe bestimmt wurde, legt AssetCenter automatisch den der Unterlage zugeordneten Bearbeitungsplan fest. Dieser Bearbeitungsplan ergibt sich aus der Dringlichkeitsstufe und dem Standort des Vermögensgegenstands.
4. Über den Bearbeitungsplan werden die im Verlauf der Bearbeitung der Unterlage auszulösenden Aktionen definiert:
 - Einige dieser Aktionen sind in den Warnungen definiert, die von AssetCenter Server überwacht werden. Diese Warnungen kontrollieren die Fortschritte bei der Bearbeitung der Unterlage und berücksichtigen gleichzeitig die Dauer der Bearbeitung.
 - Weitere Aktionen werden ausgelöst, sobald die Zuordnung der Unterlage wechselt oder sich der Status der Unterlage ändert (geöffnet, wartet auf Zuordnung, geschlossen usw.).

Damit ist die Support-Verwaltung mit AssetCenter selbstverständlich nur grob umrissen. Auf den folgenden Seiten werden die verschiedenen Aspekte der Support-Verwaltung genauer beschrieben.

Anwendungsbeispiele

Im nun folgenden Abschnitt möchten wir Ihnen anhand von einigen konkreten Beispielen zeigen, wie die Support-Aufgaben zwischen den verschiedenen Mitgliedern einer Helpdesk-Gruppe aufgeteilt werden. Diese Aufteilung ergibt sich zum einen aus der Größe und zum anderen aus der Organisation dieser Gruppe. Der AssetCenter-Administrator trägt dieser Aufteilung bei der Erstellung der Benutzerprofile für die Mitglieder der Helpdesk-Gruppe Rechnung.

Mitarbeiter der Helpdesk-Gruppe

Anrufbearbeiter: Person, die für die Annahme von Support-Anfragen verantwortlich ist. Für diese Aufgabe sind je nach Unternehmensstruktur mehr oder weniger hohe technische Kompetenzen erforderlich.

Unterlagenbearbeiter: Der Unterlagenbearbeiter muss eine technisch kompetente Person sein. Diese Person kann bereits beim ersten Anruf oder aber für eine auf den Anruf folgende Problemlösung eingesetzt werden. Die Person bearbeitet vorwiegend Support-Unterlagen.

Support-Gruppe: Gruppe von Technikern, die in der Lage sind, Probleme ähnlichen Typs für eine Reihe von vorgegebenen Standorten zu bearbeiten, und die eventuell im Rahmen von Verträgen arbeiten.

Gruppenleiter: Person, die für eine Gruppe von Support-Technikern verantwortlich ist. Diese Person kann bereits beim ersten Anruf oder aber für eine auf den Anruf folgende Problemlösung eingesetzt werden. Die Aufgabe des Gruppenleiters ist die Verwaltung der Support-Gruppe.

Support-Administrator: Person, die sämtliche Aktivitäten des Helpdesk-Teams verwaltet.

Standardaufgaben im Rahmen des Helpdesks

- Aufzeichnen der Probleme
- Zuordnen der Unterlagen
- Lösen von Problemen und Verwalten von Support-Unterlagen
- Verwalten der Support-Aktivitäten
- Abfragen von Mitteilungen und Nachrichten

Mitgliedern des Helpdesk-Teams bestimmte Aufgaben zuteilen

Anrufbearbeiter kümmern sich grundsätzlich um die Annahme von Support-Anfragen und ihre Speicherung.

Anrufbearbeiter

- Anrufbearbeiter speichern die Anrufe.
- Verfügt der Bearbeiter über technische Kenntnisse, kann er bestimmte Probleme eventuell bereits beim ersten Anruf lösen. Wenn er eine Frage sofort beantworten kann, erstellt er eine abgeschlossene Unterlage. Sollte dies nicht der Fall sein, erstellt er eine nicht abgeschlossene Support-Unterlage und das Problem muss von einer anderen Person gelöst werden.
- Verfügt der Bearbeiter nicht über die erforderlichen technischen Kenntnisse, erstellt er systematisch eine Support-Unterlage.
- Ist der Anrufbearbeiter gleichzeitig Unterlagenbearbeiter, hat er Zugriff auf die in den Support-Unterlagen seiner Gruppe enthaltenen Details.

Unterlagenbearbeiter

- In kleinen, locker organisierten Teams nimmt der Unterlagenbearbeiter die Support-Anfragen direkt an und speichert sie.

- Bei größeren, strukturierten Teams überlassen diese Mitarbeiter die Erstellung von Support-Unterlagen grundsätzlich den Anrufbearbeitern und bearbeiten direkt die Unterlagen, die ihnen vom Gruppenleiter oder Support-Administrator zugeteilt wurden. Unter bestimmten Umständen können die Unterlagenbearbeiter auch frei unter den ihrer Gruppe zugeordneten Unterlagen wählen.
- In jedem Fall ist der Unterlagenbearbeiter hauptsächlich für die Bearbeitung der ihm zugeteilten Support-Unterlagen zuständig.

Support-Administrator

Aufgabe des Support-Administrators ist das Definieren von Support-Gruppen, Dringlichkeitsstufen, Kalendern, Bearbeitungsplänen, Unterlagenmerkmalen, Strukturen für Problemlösungsbäume und Problemarten.

In bestimmten Fällen gibt der Support-Administrator die vom Anrufbearbeiter erstellten Unterlagen an den jeweils kompetenten Unterlagenbearbeiter weiter.

Support-Verwaltung einrichten

Um optimale Bedingungen für die Support-Verwaltung zu schaffen, gehen Sie bei der Einrichtung wie im Folgenden beschrieben vor.

Tabelle 1.1. Einrichten des Helpdesks

Erstellen Sie folgende Elemente:	Mögliche spätere Zuordnung:	Notizen
Kategorien der Support-Vermögen und -Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Problemarten • Dringlichkeitsstufen 	
Kalender der Arbeitstage	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitungspläne • Standorte 	
Zu unterstützende Standorte	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Gruppen • Bearbeitungspläne • Dringlichkeitsstufen 	
Vermögensgegenstände, die besonderer Kontrolle bedürfen	<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeitsstufen 	
Der Funktionsweise Ihrer Helpdesk-Gruppe angepasste Benutzerprofile	<ul style="list-style-type: none"> • Personen • Mitarbeiter der Helpdesk-Gruppe 	Siehe Anmerkung zu den zu berücksichtigenden Tabellen
Mitglieder der Helpdesk-Gruppe in der Tabelle der Abteilungen und Personen	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Gruppen • Support-Unterlagen • Auf der Ebene der Bearbeitungspläne definierte Warnungen 	
Verträge	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Gruppen 	
Benutzer, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen	<ul style="list-style-type: none"> • Dringlichkeitsstufen 	
Die den Kompetenzen Ihrer Helpdesk-Gruppe entsprechenden Support-Gruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Problemarten • Bearbeitungspläne • Support-Unterlagen • Mitteilungen 	
Unterlagenmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Unterlagen 	
Dringlichkeitsstufen	<ul style="list-style-type: none"> • Problemarten • Bearbeitungspläne • Support-Unterlagen 	
Wissensarchiv	<ul style="list-style-type: none"> • Lösungsbaum 	
Lösungsbaum		
Problemarten	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Unterlagen • Lösungsbaum • Wissensarchiv 	
Aktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitungspläne 	
Bearbeitungspläne	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Unterlagen 	

Anmerkung

Achten Sie bei der Auswahl der Berechtigungen auf Unterlagen, Interventionen, Support-Gruppen, Problemarten, Standardlösungen, Unterlagenhistorien, Mitteilungen, Wissensarchive, Lösungsbäume, Dringlichkeitsstufen, Bearbeitungspläne und Nachrichten.

Denken Sie außerdem daran, die Parameter von AssetCenter Server festzulegen, das Programm zu starten und das Nachrichtensystem zu konfigurieren (siehe AssetCenter-Handbuch "Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel "Verwaltung von Fälligkeiten mit Hilfe von AssetCenter Server" und "Verwaltung von Nachrichten").

Informationen zum Anpassen der Support-Verwaltung finden Sie im Handbuch "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien".

Menüs zur Support-Verwaltung

Die nachstehenden AssetCenter-Menüs kommen bei der Support-Verwaltung zur Anwendung:

Tabelle 1.2. Helpdesk-Menüs

Menü	Über das Menü aufgerufene Tabelle oder Funktion
Support/ Interventionen	Über dieses Menü wird die Tabelle der Interventionen aufgerufen. Sie enthält die Liste der Interventionsblätter und deren Details, die in der Tabelle verwaltet werden können.
Support/ Lösungsbaum	Über dieses Menü wird der Lösungsbaum geöffnet. Er setzt sich aus Fragen, möglichen Antworten und den entsprechenden Lösungen zusammen.
Support/ Wissensarchiv	Über dieses Menü wird das Wissensarchiv geöffnet. Es besteht aus Blättern, auf denen Probleme und ihre Lösungen beschrieben sind.
Extras/ Kalender	Über dieses Menü werden die Arbeitstagekalender geöffnet, anhand derer die Unterlagenbearbeitungsfristen berechnet werden.
Support/ Unterlagen	Über dieses Menü wird die Tabelle der Support-Unterlagen aufgerufen. Sie enthält die Liste der Support-Unterlagen, die verwaltet werden können.
Support/ Dringlichkeit	Über dieses Menü wird die Tabelle der Dringlichkeitsstufen aufgerufen, deren Stufe von Ihnen festgelegt werden kann.
Ausrüstung/ Gruppen	Über dieses Menü wird die Tabelle der Support-Gruppen aufgerufen. Sie enthält die Liste der Support-Techniker und der Support-Gruppen, denen die Techniker angehören.
Extras/ Nachrichten	Über dieses Menü wird die Tabelle der Mitteilungen aufgerufen. Sie dient dazu, die an die Support-Gruppen gesendeten Mitteilungen anzuzeigen und zu verwalten.
Support/ Anrufannahme	Über dieses Menü wird das Anrufannahmeprogramm gestartet. Es dient zur Anrufannahme sowie zur Unterlagenerstellung und zum -abschluss durch einen Support-Techniker.
Support/ Bearbeitungspläne	Über dieses Menü wird die Tabelle der Bearbeitungspläne der Support-Unterlagen aufgerufen.
Support/ Statistiken	Über dieses Menü wird die Tabelle der Statistiken zu den Support-Gruppen, -Technikern und Problemtypen aufgerufen.
Support/ Übersichten	Über dieses Menü wird die Übersicht aufgerufen. Sie enthält die Liste der Unterlagen, die weder den Status <i>Abgeschlossen</i> noch <i>Abgeschlossen und geprüft</i> aufweisen.
Support/ Problemarten	Über dieses Menü wird die Tabelle der Problemarten aufgerufen. Sie dient zur Definition und Verwaltung der Problemarten.

Menü	Über das Menü aufgerufene Tabelle oder Funktion
Extras/ Optionen, Knoten Support	Über dieses Menü werden die konfigurierbaren Support-Optionen aufgerufen.
Extras/ Symbolleiste anpassen, Kategorie Support	Über dieses Menü wird das Fenster zur Anpassung der Symbolleiste aufgerufen. Es enthält die Optionen, die Sie für die Symbolleiste festlegen können.
Ausrüstung/ Abteilungen und Personen, Registerkarte Profil	Diese Registerkarte enthält eine Liste mit den Benutzerprofilen der Helpdesk-Mitarbeiter.
Extras/ Mitteilungen	Anzeigen der von AssetCenter Server unter Berücksichtigung der in den Bearbeitungsplänen festgelegten Vorgehensweisen automatisch gesendeten Mitteilungen (nur interne Mitteilungen).
Extras/ Aktionen	Aktionen, die von AssetCenter Server automatisch unter Berücksichtigung der in den Bearbeitungsplänen definierten Regeln ausgelöst werden sollen. Auf Anforderung ausgelöste Aktionen zum Zugreifen und Ausführen externer Anwendungen.
Extras/ Administration/ Benutzerprofile	Über dieses Menü wird eine Tabelle aufgerufen, die eine Liste mit den Benutzerprofilen enthält, die den Mitgliedern der Helpdesk-Gruppe zugeordnet werden können.
Extras/ Administration/ Benutzungsberechtigungen (siehe Anmerkung zu den zu berücksichtigenden Tabellen)	Über dieses Menü wird eine Tabelle aufgerufen, die eine Liste mit den Zugriffsberechtigungen für Mitglieder der Helpdesk-Gruppe enthält.
Extras/ Administration/ Zugriffsbeschränkungen	Zugriffsbeschränkungen für Mitglieder der Helpdesk-Gruppe
Extras/ Mitteilungen anzeigen	Einblenden der Leiste zur Anzeige von Mitteilungen

Anmerkung

Bei der Definition der Benutzungsberechtigungen für die Mitglieder der Support-Gruppen müssen Sie die nachstehenden Tabellen berücksichtigen:

- Lösungsbaum
- Wissensarchiv
- Arbeitstagekalender
- Merkmale der Support-Unterlagen
- Support-Unterlagen
- Dringlichkeitsstufen
- Support-Gruppen
- Historie
- Unterlagenhistorie
- Interventionen

- Verknüpfung zwischen Gruppe/ Person
- Verknüpfung zwischen aktuellen Mitteilungen/ Support-Gruppe
- Aktuelle Mitteilungen
- Prioritäten
- Bearbeitungsplan
- Problemart
- Werte der Unterlagenmerkmale

Zusätzlich ist nachstehenden Tabellen Rechnung zu tragen: Abteilungen und Personen, Vermögensgegenstände, Produkte, Kategorien, Standorte, Nachrichten, Verträge.

Beispiele für Situationen bei der Anrufannahme

Einführung

In diesem Kapitel wird die Funktionsweise des Programms zur Anrufannahme anhand von drei praktischen Beispielen erläutert. Die Beispiele stellen Situationen dar, mit denen Sie bei der Anrufannahme mit großer Wahrscheinlichkeit konfrontiert werden:

- Das Problem wird bei der ersten Anrufannahme gelöst.
- Das Problem wurde bereits in einer Unterlage festgehalten, d. h. die Support-Unterlage ist schon erstellt.
- Das Problem kann nicht sofort gelöst werden: Sie müssen eine Support-Unterlage erstellen.

Vollziehen Sie die folgenden Beispiele anhand der AssetCenter-Demodatenbank Schritt für Schritt nach. Öffnen Sie dazu diese Datenbank als AssetCenter-Administrator.

Beispiel 1: Das Problem wird bei der ersten Anrufannahme gelöst

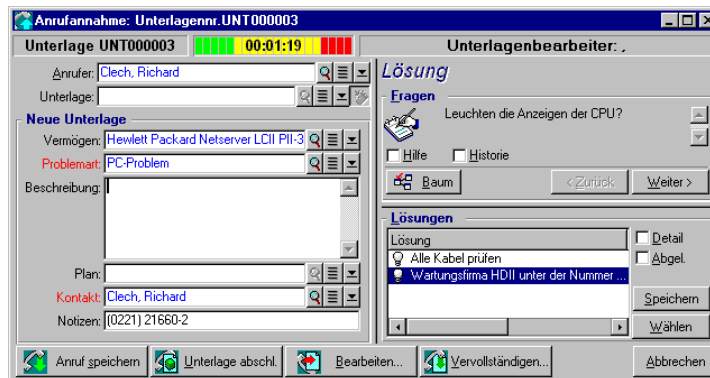
Schritt 1: Ein Anruf geht ein

Rufen Sie das Programm zur Anrufannahme über das Menü *Support/ Anrufannahme* oder durch Druck der Taste F2 auf.

Schritt 2: Eingabe der Benutzerdaten

Geben Sie auf dem Bildschirm zur Anrufannahme nachstehende Informationen ein:

Abbildung 1.2. Anrufannahme



Schritt 3: Suchen der Problemlösung

Klicken Sie mit der linken Maustaste in das Feld **Beschreibung**, geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und bedienen Sie sich dann der auf der rechten Bildschirmseite unter der Überschrift **Lösung** angezeigten Angaben:

1. Stellen Sie dem Benutzer die im Bereich **Fragen** dargestellte Frage.
2. Wählen Sie eine Antwort, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter >**.
3. Im Rahmen **Lösungen** erscheinen die Standardlösungen des Problems. Um Einzelheiten zu den vorgeschlagenen Lösungen einzusehen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Detail**.

Schritt 4: Beenden des Anrufs

Es gibt eine Standardlösung

Markieren Sie die Lösung, und klicken Sie dann auf **Wählen**.

Damit wird automatisch eine gelöste Unterlage mit den von Ihnen erfassten Informationen erstellt. Wenn Sie die Unterlage einsehen möchten, zeigen Sie die Tabelle der Support-Unterlagen über das Menü **Support/Unterlagen** an und wählen die gewünschte Unterlage.

Verwenden Sie die Unterlagennummer, die in der Titelleiste des Bildschirms zur Anrufannahme erscheint, um eine Unterlage in der Tabelle der Support-Unterlagen zu finden.

Es gibt keine Standardlösung

Beschreiben Sie das Problem und seine Lösung im Rahmen **Beschreibung** in der linken Bildschirmhälfte und klicken dann auf die Schaltfläche **Unterlage abschli.**

Damit wird automatisch eine gelöste Unterlage mit den von Ihnen erfassten Informationen erstellt.

Beispiel 2: Das Problem wurde bereits in einer Unterlage festgehalten

Schritt 1: Ein Anruf geht ein

Rufen Sie das Programm zur Anrufannahme über das Menü *Support/ Anrufannahme* oder durch Druck der Taste F2 auf.

Schritt 2: Speichern des Anrufs

Geben Sie auf dem Bildschirm zur Anrufannahme nachstehende Informationen ein:

Abbildung 1.3. Anrufannahme



Schritt 3: Vervollständigen der Angaben in der Support-Unterlage

Sie können sämtliche Informationen ändern, die sich in der linken Bildschirmhälfte unter der Überschrift **Unterlage vervollständigen** befinden.

Schritt 4: Beenden des Anrufs

Das Problem ist weiterhin ungelöst

Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf speichern**.

Die Unterlage wird mit den Informationen aktualisiert, die Sie in der linken Bildschirmhälfte eingegeben haben.

Das Problem ist gelöst

Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Unterlage abschl.**

Die Unterlage wird mit den Informationen aktualisiert, die Sie in der linken Bildschirmhälfte eingegeben haben, und sie erhält den Status **Abgeschlossen**.

Sie müssen auf das Detail einer Unterlage zugreifen

Klicken Sie auf die Schaltfläche .

Die Unterlage wird mit den Informationen aktualisiert, die Sie in der linken Bildschirmhälfte eingegeben haben, und Sie können weitere Änderungen eingeben.

Beispiel 3: Das Problem kann nicht sofort gelöst werden

Schritt 1: Ein Anruf geht ein

Rufen Sie das Programm zur Anrufannahme über das Menü *Support/ Anrufannahme* oder durch Druck der Taste F2 auf.

Schritt 2: Speichern des Anrufs

Geben Sie auf dem Bildschirm zur Anrufannahme nachstehende Informationen ein:

Abbildung 1.4. Anrufannahme



Schritt 3: Suchen der Problemlösung

Lesen Sie die Informationen im Ausschnitt **Fragen**, um das Problem mit dem Benutzer zu besprechen.

Im Ausschnitt **Lösungen** wird ggf. eine Standardlösung dargestellt.

In diesem Beispiel gehen wir davon aus, dass das Problem nicht sofort gelöst werden kann.

Schritt 4: Erstellen einer Unterlage durch Speichern des Problems

Klicken Sie auf die Schaltfläche .

AssetCenter erstellt eine Unterlage mit dem Status **Bearbeiter zugeordnet** oder **Wartet auf Zuordnung**. Der für die jeweilige Problemart zuständige Gruppenleiter erhält eine Nachricht, die ihn auf die Zuordnung einer neuen Unterlage zu seiner Support-Gruppe aufmerksam macht. Der Gruppenleiter teilt die entsprechende Unterlage gegebenenfalls einem kompetenten Support-Mitarbeiter zu. Diese Zuordnung kann beispielsweise über das Menü **Support/ Übersichten** erfolgen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, dass sich ein Support-Mitarbeiter die Unterlage über das Menü **Support/ Übersichten** selbst zuordnet. Um nach Anrufende eine bestimmte Unterlage zu finden, verwenden Sie die in der Titelleiste des Bildschirms zur Anrufannahme angezeigte Unterlagennummer.

Schritt 5: Verwalten bereits erstellter Unterlagen

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, auf die Liste mit den in Bearbeitung befindlichen Unterlagen zuzugreifen.

- **Menü Support/ Unterlagen**


Über dieses Menü rufen Sie die Liste mit sämtlichen Support-Unterlagen ab.

Mit Hilfe der Filter des Menüs **Support-Unterlagen** können Sie die Unterlagen nach bestimmten Auswahlkriterien geordnet abrufen.


- **Menü Support/ Übersicht**

Über dieses Menü rufen Sie die Liste mit den Unterlagen ab, die weder mit dem Status **Abgeschlossen** noch mit dem Status **Abgeschl. & geprüft** gekennzeichnet sind.


Je nachdem, ob es sich bei der Person, die die Unterlagenliste abrufen, um einen Support-Administrator, einen Gruppenleiter oder ein Gruppenmitglied handelt, enthält die Übersicht unterschiedliche Elemente.

Über die Schaltfläche  können Sie eine Unterlagenliste abrufen, die einem in der Übersicht markierten Techniker oder einer bestimmten Gruppe zugeordnet ist.

Interventionsblätter anhand einer Unterlage erstellen

Zum Erstellen eines Interventionsblatts anhand einer Support-Unterlage rufen Sie zunächst das Unterlagendetail und dann die Registerkarte **Interventionen** auf. Anschließend klicken Sie auf die Schaltfläche , um der Unterlage weitere Interventionen hinzuzufügen.

Unterlagen abschließen

Sobald Sie die Bearbeitung einer Unterlage abgeschlossen haben, rufen Sie das Unterlagendetail ab und klicken auf die Schaltfläche  **Abschl.**. AssetCenter erstellt auf der Registerkarte *Aktivität* eine Historienzeile, ändert die Informationen im Feld *Beschreibung* (SQL-Name: Description) der Registerkarte *Allgemein*, gleicht das Abschlussdatum auf der Registerkarte *Abschluss* an und ändert den *Status* (SQL-Name: seStatus) der Unterlage. Ein weiterführender Schritt gibt Ihnen die Möglichkeit, nach Rücksprache mit dem betroffenen Benutzer den Wert *Abgeschl. & geprüft* in das Feld *Status* einzugeben.

Kapitel 2. Grundlegende Konzepte der Support-Verwaltung

In diesem Kapitel werden die Schlüsselkonzepte der Support-Verwaltung vorgestellt. Sie sind in vier Kategorien unterteilt:

Elemente zur Verwaltung der Problemlösung. Diese Elemente dienen zur Aufzeichnung der Probleme und zur Überwachung der Lösungsfindung:

- Support-Unterlage
- Intervention
- Mitteilung
- Wissensarchiv
- Lösungsbaum

Elemente zur Strukturierung der Support-Verwaltung. Diese Elemente werden bei der Einrichtung von AssetCenter definiert und sind mit der Support-Gruppe verbunden:

- Support-Gruppe
- Problemart
- Dringlichkeitsstufe
- Arbeitstagekalender
- Bearbeitungsplan

Programm zur Aufzeichnung von Problemen:

- Programm zur Anrufannahme

Wichtige Mitglieder der Support-Gruppe:

- Support-Administrator
- Leiter der Support-Gruppe
- Unterlagenbearbeiter

Definition einer Support-Unterlage

In einer Support-Unterlage wird ein Problem beschrieben und der von der Support-Gruppe befolgte Lösungsweg aufgezeichnet.

Die Erstellung einer Support-Unterlage erfolgt entweder direkt über das Menü *Support/ Unterlagen* oder über das Programm zur Anrufannahme (*Support/ Anrufannahme*), das den Benutzer effizient und schnell durch die Unterlagenerstellung führt.

Wenn Sie bei der Erstellung einer Unterlage das Programm zur Anrufannahme verwenden, lassen sich zwei Situationen unterscheiden:

- Das Problem wird direkt bei der Annahme des Anrufs gelöst: Der Bearbeiter erstellt eine Unterlage mit dem Status *Abgeschlossen*, die lediglich zu Protokollzwecken dient.
- Das Problem muss zu einem späteren Zeitpunkt gelöst werden: Der Benutzer erstellt eine Unterlage, um das Problem zu protokollieren und die Problemlösung zu verwalten. Die Unterlage wird einer Support-Gruppe bzw. einem Support-Techniker zugeordnet. Die entsprechenden Mitarbeiter finden die Unterlagen in der ihnen zugeordneten Liste.

Definition eines Interventionsblatts

Eine Intervention ist ein Vorgang, der zur Lösung eines an einem Vermögensgegenstand aufgetretenen Problems beiträgt: Reparatur, Benutzer-Support, Wartung, Installation, Umzug usw.

Interventionen werden in Form einer Baumstruktur beschrieben, die sich aus Interventionen und untergeordneten Aufgaben zusammensetzt. Dabei kann einer Intervention eine beliebige Anzahl untergeordneter Aufgaben zugeordnet werden. Eine Intervention kann auf einem Modell aufbauen, das im Feld Produkt (SQL-Name: Product) definiert ist. Das Modell beschreibt eine allgemeine Intervention oder eine standardmäßige Vorgehensweise bei einer Intervention. Die in einem Modell festgeschriebenen Informationen werden in das Interventionsdetail übernommen.

Definition einer Mitteilung

Eine Mitteilung ist eine aktuelle Information, die während eines bestimmten Zeitraums an eine bestimmte Gruppe von Personen gesendet werden soll.

Diese Personen gehören zur Tabelle der Personen.

Mitteilungen enthalten in der Regel aktuelle Kurzinformationen.

Beispiel für eine Mitteilung: "Der Server XXX ist am 10.02.2002 zwischen 11:00 und 12:00 außer Betrieb".

Definition des Wissensarchivs

Das Wissensarchiv besteht aus Blättern, auf denen Probleme und ihre Lösungen beschrieben werden.

Die Blätter erleichtern Ihnen das Lösen von Problemen. Jedes Mal, wenn ein neues Problem auftritt und Sie die Lösung gefunden haben, vervollständigen Sie diese Datenbank mit den entsprechenden Eingaben. Jedes einzelne Wissensarchivblatt kann einer Einsprungstelle des Lösungsbaums zugeordnet werden. Wenn Sie einen Anruf annehmen und sich durch den Lösungsbaum bewegen, zeigt der Assistent zur Anrufannahme die Wissensarchivblätter an, die dem Knoten des ausgewählten Lösungsbaums und den jeweils untergeordneten Knoten zugeordnet sind.

Beispiel für ein Wissensarchivblatt:

- Beschreibung: Der Bildschirm ist eingeschaltet, zeigt aber nichts an.
- Lösung: Stellen Sie sicher, dass das Kabel zwischen Bildschirm und Zentraleinheit korrekt eingesteckt ist.

Definition des Lösungsbaums

Ein Lösungsbaum unterstützt Sie bei der schrittweisen Analyse einer Situation und damit beim Suchen nach einer geeigneten Problemlösung.

Der Baum besteht aus Fragen, möglichen Antworten und entsprechenden Lösungen.

Die Problemarten können auf bestimmte Einsprungstellen am Lösungsbaum zeigen. Bei der Annahme eines Anrufs werden Sie auf diese Weise nach der Identifizierung der Problemart schrittweise bis zur Lösung des Problems geführt.

Anmerkung

Jedem erstellten Lösungsbaum ist ein eindeutiges Strichcodeetikett zugeordnet. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen AssetCenter-Zähler zurückgreift. Sie können dieses Skript Ihren Bedürfnissen anpassen.

Definition einer Support-Gruppe

Die Verwaltung dieser Gruppen erfolgt über eine Liste, auf die Sie über das Menü *Ausrüstung/ Gruppen* zugreifen.

Anmerkung

Im Rahmen des Helpdesks wird eine Gruppe von Personen als Support-Gruppe bezeichnet.

Eine Support-Gruppe besteht aus Technikern, die in der Lage sind, eine Reihe ähnlicher Probleme zu lösen, die an bestimmten Standorten auftreten. Diese Techniker arbeiten in der Regel im Rahmen von Verträgen.

Support-Gruppen passen sich somit in Ihre interne Unternehmensstruktur ein: Mit der Organisation von Gruppen wird festgelegt, welche Personen im Rahmen von bestimmten Verträgen an einem vorgegebenen

Standort zuvor festgelegte Problemarten lösen.

Support-Gruppen sind hierarchisch strukturiert. Das bedeutet, dass für jede Support-Gruppe eine übergeordnete Support-Gruppe vorliegen kann, die im Feld *Untergruppe von* (SQL-Name: Parent) festgelegt ist, und eine untergeordnete Support-Gruppe. Bei der Erstellung einer untergeordneten Support-Gruppe werden die Kompetenzen, die Standorte und die Verträge der übergeordneten Support-Gruppe automatisch an die untergeordnete Gruppe weitergeleitet.

WARNUNG

Wenn Sie die untergeordneten Support-Gruppen erstellt haben und dann einen Standort, eine Kompetenz oder einen Vertrag zur übergeordneten Support-Gruppe hinzufügen, werden die entsprechenden Informationen nicht automatisch an die untergeordneten Gruppen weitergegeben.

Durch Markieren des Kontrollkästchens *Zuordnung möglich* (SQL-Name: bAssignable) legen Sie fest, ob einer Gruppe eine Support-Unterlage zugeordnet werden kann. Damit unterscheiden Sie die operativen Gruppen, die Support-Unterlagen bearbeiten, von den Gruppen, die lediglich zur Strukturierung dieser Gruppen dienen.

Beispiel

Ein Beispiel: Die Support-Gruppe Hamburg kann aus zwei untergeordneten Gruppen bestehen, die an zwei verschiedenen Standorten tätig sind. Die Gruppe Hamburg dient in diesem Fall nur zur Strukturierung der Support-Gruppen, während die eigentliche Bearbeitung der Support-Unterlagen von den beiden untergeordneten Gruppen übernommen wird.

Definition einer Problemart

Die Problemarten sind Teil der Beschreibung einer Support-Unterlage.

Die Beschreibung der von einer Support-Gruppe bearbeiteten Probleme befindet sich in einer hierarchisch aufgebauten Tabelle, auf die Sie über das Menü *Support/ Problemarten* zugreifen.

Beispiel für die Baumstruktur einer Problemart:

- Druckerproblem
 - Laserdrucker
 - Tintenstrahldrucker

Die Problemarten sind Support-Gruppen zugeordnet, die über die zur Lösung des Problems erforderlichen Kompetenzen verfügen. Sobald eine Support-Unterlage erstellt und die Problemart ausgewählt wurde, schlägt AssetCenter automatisch die Support-Gruppe vor, die über die entsprechenden technischen Kenntnisse verfügt.

Problemarten sind auch bei der Gruppierung von Unterlagen und der Aufstellung von Statistiken eine große Hilfe.

Anmerkung

Jeder erstellten Problemart ist ein eindeutiges Strichcodeetikett zugeordnet. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen AssetCenter-Zähler zurückgreift. Sie können das Skript Ihren Bedürfnissen anpassen.

Definition einer Dringlichkeitsstufe

Jeder Support-Unterlage wird eine bestimmte Dringlichkeitsstufe zugeordnet, mit der die Reihenfolge bei der Bearbeitung von Unterlagen festgelegt wird.

Die Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe erfolgt bei der Erstellung der Support-Unterlage mit Hilfe bestimmter Automatismen unter Berücksichtigung folgender Elemente:

- Problemart
- Anrufer
- Vermögensgegenstand
- Standort des Gegenstands

Definition eines Arbeitstagekalenders

In einem Kalender werden die gearbeiteten und die arbeitsfreien Tage für eine Support-Gruppe festgelegt. Die Kalender dienen zur Berechnung der Fristen, die bei der Bearbeitung der Unterlagen eingehalten werden müssen, wobei die für die Support-Gruppe geltenden Arbeitstage berücksichtigt werden. Über das Menü *Extras/ Kalender* können Sie eine beliebige Anzahl von Kalendern erstellen.

Definition eines Bearbeitungsplans

Mit einem Bearbeitungsplan wird die Vorgehensweise bei der Bearbeitung einer Support-Unterlage beschrieben:

- Kalender mit den Arbeitstagen, die bei der Berechnung der Fristen berücksichtigt werden müssen.
- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn eine Unterlage nach Ablauf einer vorgegebenen Frist immer noch einen bestimmten *Status* (SQL-Name: *seStatus*) aufweist. So ist es beispielsweise empfehlenswert, dem Leiter einer Support-Gruppe automatisch eine Nachricht zu senden, wenn die Unterlage einen Tag nach ihrer Erstellung immer noch nicht zugeordnet wurde.
- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn sich der Status einer Unterlage ändert.

- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn die Unterlage einem anderen Bearbeiter oder einer anderen Support-Gruppe zugeordnet wird.

Die Bearbeitungspläne richten sich nach der internen Struktur des Unternehmens. Bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigt AssetCenter sowohl die Dringlichkeitsstufe als auch den Standort des Problems.

Definition des Programms zur Anrufannahme

Das Programm zur Anrufannahme ist eine AssetCenter-Funktionalität, die den Mitarbeiter, der den Anruf annimmt, schrittweise durch die verschiedenen Etappen der Problemlösung führt. Dabei ist unter einem Anruf nicht nur der telefonische Anruf, sondern im weiteren Sinne auch die persönliche Anfrage eines Benutzers, ein Fax usw. zu verstehen.

Das Programm bietet einen schnellen Überblick über vorhandene oder in der Erstellung befindliche Support-Unterlagen.

Die Aufzeichnung von Support-Anfragen wird weitgehend erleichtert, indem Sie sich auf bereits vorhandene Informationen stützen.

Die einzelnen Etappen der Anrufannahme stellen sich wie folgt dar:

1. Identifizierung des Anrufers
2. Der Anruf betrifft eine bereits erstellte Unterlage: Vervollständigen der Unterlage mit den neuen Informationen und gegebenenfalls Abschließen der Unterlage
3. Der Anruf betrifft ein völlig neues Problem:
 1. Eingabe der Informationen zu dem Problem
 2. Erstellung einer abgeschlossenen oder offenen Support-Unterlage

Definition eines Support-Administrators

Der Support-Administrator ist ein AssetCenter-Benutzer, dem der AssetCenter-Administrator die Verwaltung des Helpdesks übertragen hat. Die entsprechende Berechtigung wird durch Markieren des Kontrollkästchens *Support-Administrator* (SQL-Name: bHDAdmin) auf der Registerkarte *Profil* des Personendetails vergeben.

Neben dem Administrator von AssetCenter ist der Support-Administrator die einzige Person, die mit Hilfe der Übersicht die Unterlagen sämtlicher Support-Gruppen und Support-Techniker einsehen kann.

Definition eines Gruppenleiters

Die Auswahl des Leiters einer Support-Gruppe erfolgt in der Tabelle der Abteilungen und Personen. Neben dem Support-Administrator und dem AssetCenter-Administrator ist der Gruppenleiter die einzige Person, die mit Hilfe der Übersicht die Unterlagen sämtlicher Support-Gruppen und Support-Techniker einsehen kann.


Definition eines Unterlagenbearbeiters

Ein Unterlagenbearbeiter ist ein AssetCenter-Benutzer, der einer Support-Gruppe zugeordnet wurde (Registerkarte *Zusammensetzung* im Detailfenster einer Support-Gruppe).

In der Übersicht kann der Benutzer folgende Informationen einsehen:

- Die Support-Unterlagen, die ihm zugeordnet wurden, und für deren Bearbeitung er verantwortlich ist.
- Die Support-Unterlagen, die seiner Support-Gruppe zugeordnet wurden, ohne dass ein bestimmter Mitarbeiter mit ihrer Bearbeitung beauftragt worden wäre.

Kapitel 3. Anrufannahme

In diesem Kapitel wird die Verwendung des AssetCenter-Assistenten zur Anrufannahme erläutert. Er kann über das Menü Support/ Anrufannahme, das Symbol  oder die Taste F2 gestartet werden.

Das Programm zur Anrufannahme ist eine Funktionalität, die den Mitarbeiter, der den Anruf aufzeichnet, schrittweise durch die verschiedenen Etappen der Problemfindung führt. Dabei ist unter einem Anruf nicht nur der telefonischer Anruf, sondern im weiteren Sinne auch die persönliche Anfrage eines Benutzers, ein Fax usw. zu verstehen.

Das Programm bietet einen schnellen Überblick über vorhandene oder in der Erstellung befindliche Support-Unterlagen.

Die Aufzeichnung von Support-Anfragen wird weitgehend erleichtert, indem Sie sich auf bereits vorhandene Informationen stützen.

Die einzelnen Etappen der Anrufannahme stellen sich wie folgt dar:

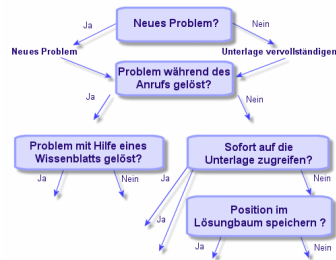
1. Identifizierung des Anrufers
2. Der Anruf betrifft eine bereits erstellte Unterlage: Vervollständigen der Unterlage mit den neuen Informationen und gegebenenfalls Abschließen der Unterlage
3. Der Anruf betrifft ein völlig neues Problem:
 1. Eingabe der Informationen zu dem Problem
 2. Erstellung einer abgeschlossenen oder offenen Support-Unterlage

Schematischer Ablauf der Anrufannahme


Das Programm zur Anrufannahme ist eine wertvolle Hilfe beim Erfassen der Anrufe, die bei einer Support-Gruppe eingehen. Sie können die Unterlagen jedoch selbstverständlich auch ohne dieses Programm erstellen.

Das nachstehende Schema zeigt die Anrufannahme im Überblick.

Abbildung 3.1. Überblick über die Anrufannahme



Programm zur Anrufannahme aktivieren

Das Programm zur Anrufannahme wird über das Menü *Support/ Anrufannahme*, das Symbol  oder die Taste F2 aktiviert.

- Wenn das Fenster zur Verwaltung von Anrufen nicht bereits angezeigt wird, ruft AssetCenter dieses Fenster auf und startet die Anrufannahme.
- Wird das Fenster zur Verwaltung von Anrufen bereits angezeigt, jedoch kein Anruf angenommen, startet AssetCenter die Anrufannahme.
- Wenn das Fenster zur Verwaltung von Anrufen bereits angezeigt und ein Anruf angenommen wird, zeigt AssetCenter ein neues Fenster zur Verwaltung von Anrufen an und startet die Anrufannahme.

Informationen auf dem Bildschirm zur Anrufannahme eingeben

In diesem Abschnitt wird die Eingabe von Informationen auf dem Bildschirm zur Anrufannahme beschrieben:

- Ergonomie des Bildschirms zur Anrufannahme
- Informationen eingeben
- Automatisch ausgefüllte Felder

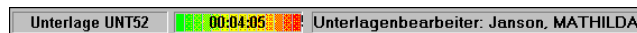
Ergonomie des Bildschirms zur Anrufannahme

Der Bildschirm zur Anrufannahme setzt sich aus drei Bereichen zusammen:

- In der Statusleiste am oberen Fensterrand erscheinen allgemeine Informationen.
- In der linken Fensterhälfte, dem Eingabebereich, geben Sie die erforderlichen Informationen an.
- In der rechten Fensterhälfte erscheinen Informationen zu den in der linken Fensterhälfte ausgewählten Feldern. Es handelt sich also um einen Hilfebereich.

Statusleiste

Abbildung 3.2. Statusleiste



Unterlagennummer

Bei der Nummer, die in der linken Fensterhälfte zu Beginn der Anrufannahme erscheint, handelt es sich um die Nummer, die der Unterlage bei Erstellung am Ende der Anrufannahme zugeordnet wird. Eine angezeigte Nummer entspricht also entweder einer Unterlage, die erstellt wird, oder einer bereits vorhandenen Unterlage, die geändert wird. Damit können Sie die Unterlagennummer einem anrufenden Benutzer unmittelbar mitteilen.

Anzeige der verstrichenen Zeit

Die mehrfarbige Anzeige zeigt an, wie viel Zeit seit der Anrufannahme bereits vergangen ist.

Die Definition der Gesamtdauer dieser Zeitanzeige erfolgt in der AssetCenter-Datei *aam.ini* (siehe "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien"). Standardmäßig entspricht diese Dauer 60 Sekunden, also 20 Sekunden pro Farbe.

Die Anzeige löst keine automatischen Aktionen aus, sondern dient lediglich Informationszwecken.

Unterlagenbearbeiter

Der Unterlagenbearbeiter ist die Person, die für die Bearbeitung der im Feld *Unterlage* in der linken Fensterhälfte ausgewählten Unterlage zuständig ist, sofern der Anruf eine vorhandene Unterlage betrifft.

Wenn es sich um eine neue Unterlage handelt, wird der Unterlagenbearbeiter automatisch in der Support-Gruppe ausgewählt, der die Unterlage zugeordnet wurde.

Eingabebereich


Mit Hilfe der Maus bzw. der Tabulatortaste bewegen Sie den Cursor von einem Feld zum anderen.

- Wenn in das Feld *Unterlage* keine Informationen eingegeben wurden, erscheint in der linken Fensterhälfte der Rahmen *Neue Unterlage*.
- Wenn in das Feld *Unterlage* automatisch oder manuell Informationen eingegeben wurden, erscheint in der linken Fensterhälfte der Rahmen *Unterlage vervollständigen*.

Wenn Sie die Erstellung einer neuen Unterlage erzwingen wollen, obwohl im Feld *Unterlage* bereits Informationen erscheinen, klicken Sie auf die Schaltfläche . Klicken Sie erneut auf diese Schaltfläche, um zu dem Status zurückzukehren, der Ihnen das Vervollständigen der ausgewählten Unterlage ermöglicht.

Hilfereich

Die Informationen im Hilfereich werden nicht unmittelbar aufgefrischt. Diese Verzögerung bei der Auffrischung von Daten wurde eingerichtet, um die Cursorbewegungen zwischen den Feldern nicht aufgrund von erhöhten Anzeigeanforderungen zu verlangsamen. Die Definition der Latenzzeit erfolgt in der Datei *aam.ini* (siehe Handbuch "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien").

Wenn Sie die Informationen unmittelbar auffrischen möchten, drücken Sie die Taste F5 oder klicken auf die Schaltfläche . Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn aufzufrischende Informationen vorliegen.

Informationen eingeben

Anrufer


Eine Person, die Sie anruft, um Sie über ein Problem in Kenntnis zu setzen.

Abbildung 3.3. Daten des Anrufers




Unterlage

Geben Sie nur in zwei Fällen Informationen in dieses Feld ein:

- Sie möchten eine vorhandene Unterlage vervollständigen oder ändern (das Problem wurde bereits weitergeleitet und eine entsprechende Unterlage wurde erstellt).
- Sie möchten eine neue Unterlage erstellen und der im Feld *Unterlage* ausgewählten Unterlage zuordnen. In diesem Fall gehen Sie wie folgt vor:
 1. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Feld *Anrufer* und *Unterlage* ein.
 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche .
 3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in den Rahmen *Neue Unterlage* ein.

Geben Sie in die Felder des Rahmens *Neue Unterlage* keine Informationen ein, bevor Sie die Eingaben im Feld *Unterlage* gemacht haben, da die von Ihnen eingegebenen Daten sonst gelöscht werden.

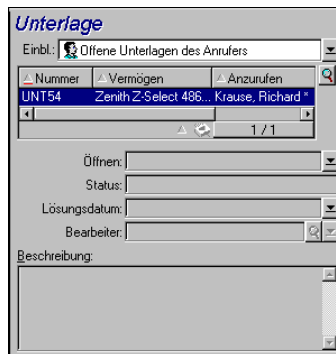
Wenn Sie eine Unterlage auswählen und später feststellen, dass für den Anruf doch eine neue Unterlage erstellt werden muss, klicken Sie auf die Schaltfläche .

WARNUNG

Wenn in das Feld *Unterlage* bereits Informationen eingegeben wurden, und Sie sich im Modus *Neue Unterlage* befinden, wird die neue Unterlage der bereits existierenden Unterlage untergeordnet.

Klicken Sie erneut auf die Unterlage, um zu dem Status zurückzukehren, in dem Sie die ausgewählte Unterlage vervollständigen können.


Abbildung 3.4. Offene Unterlagen des Anrufers



Im Hilfebereich steht Ihnen ein Filter zur Verfügung, mit dem Sie eine Auswahl geöffneter Unterlagen anzeigen können (im Feld *Status* der Unterlage erscheint weder der Wert *Abgeschlossen* noch der Wert *Abgeschl. & geprüft*). Zusätzlich besteht die Möglichkeit der Anzeige einer Auswahl von Unterlagen ohne Rücksicht auf ihren Status:

- *Unterlagen des Anrufers (offen)*: Unterlagen, für die im Feld *Kontakt* (Registerkarte *Allgemein*) derselbe Wert erscheint wie im Feld *Anrufer* im Fenster zur Anrufannahme. Die Felder *Status* und *Kontakt* (SQL-Namen: *seStatus* und *Contact*) dienen dabei als Filterkriterien.
- *Unterlagen des Vermögens (offen)*: Unterlagen, für die im Feld *Vermögen* derselbe Wert erscheint wie im Feld *Vermögen* des Fensters zur Anrufannahme. Die Felder *Status* und *Vermögen* (SQL-Namen: *seStatus* und *Asset*) dienen dabei als Filterkriterien.
- *Wichtige Unterlagen (offen)*: Unterlagen, für die das Kontrollkästchen *Wichtige Unterlage* (Registerkarte *Allgemein*) markiert wurde. Die Felder *Status* und *Wichtige Unterlage* (SQL-Namen: *seStatus* und *bHot*) dienen dabei als Filterkriterien.
- Die übrigen Optionen, gefolgt von dem Wert "*alle*", ermöglichen das Anzeigen aller geschlossenen oder geöffneten Unterlagen für einen Anrufer, einen Vermögensgegenstand oder aller wichtigen, geöffneten oder geschlossenen Unterlagen.

Die Informationen, die im Hilfebereich des Bildschirms zur Anrufannahme erscheinen, können nicht abgefragt werden. Der Rahmen *Beschreibung* zeigt nur den Anfang des Felds *Beschreibung* (SQL-Name: *Description*) der Unterlage.

Wenn Sie die Unterlage ändern möchten, müssen Sie das Detailfenster durch Klicken auf die Schaltfläche  aufrufen.

Klicken Sie einmal im Hilfebereich auf die gewünschte Unterlage, um die erforderlichen Informationen in das Feld *Unterlage* des Eingabebereichs einzugeben. Warten Sie, bis die Informationen aufgefrischt wurden, oder drücken Sie die Taste F5.

Vermögen

In diesem Feld geben Sie den Vermögensgegenstand ein, bei dem das Problem aufgetreten ist.

Abbildung 3.5. Vermögensgegenstand, bei dem das Problem aufgetreten ist



Wenn das Symbol  im Hilfebereich erscheint, klicken Sie darauf, um die Suche nach den entsprechenden Informationen zu starten.

Daraufhin werden verschiedene Unterregisterkarten angezeigt:

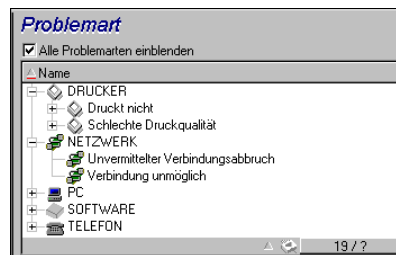
- *Benutzer* und *Verwalter*: Vermögensgegenstände, für die der Anrufer entweder der Benutzer oder die verantwortliche Person ist.
- Die Registerkarte *Standort*: Vermögensgegenstände, die sich an demselben Standort befinden, wie der Anrufer.
- Die Registerkarte *Verbindungen*: Die Liste der Vermögensgegenstände, die mit dem ausgewählten Gegenstand verbunden sind. Der ausgewählte Gegenstand entspricht standardmäßig dem Gegenstand, der im Hilfebereich ausgewählt wurde.
- Die Registerkarte *Software*: Die Softwarelizenzen vom Typ *Pro identifiziertem Benutzer*, die vom Benutzer in Anspruch genommen werden.

Wenn Sie das Kontrollkästchen *Nur Hauptvermögen* auf den Unterregisterkarten *Benutzer*, *Verwalter* und *Standort* markieren, werden nur die am Stamm der Baumstruktur mit den Gegenständen befindlichen Vermögensgegenstände angezeigt.

Problemart

Über dieses Feld legen Sie die Problemart fest.

Abbildung 3.6. Problemarten



Standardmäßig werden im Hilfebereich nur die Problemarten angezeigt, die der Kategorie des ausgewählten Vermögensgegenstands sowie den entsprechenden Nebenkategorien zugeordnet sind.

Wenn kein Vermögensgegenstand ausgewählt wurde, erscheint auch keine Problemart.

Wenn der Vermögensgegenstand keiner Kategorie zugeordnet ist, werden alle Problemarten angezeigt.

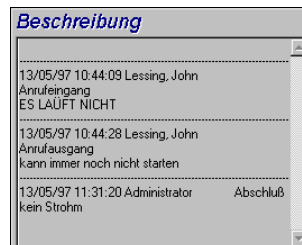
Zum Erzwingen der Anzeige aller Problemarten markieren Sie das Kontrollkästchen *Alle Problemarten einblenden*.

Beschreibung (oder Zusatzbeschreibung)

In dieses Feld können Sie eine freie Beschreibung des Problems eingeben. Ihre Eingaben werden dem Feld *Beschreibung* der Unterlage hinzugefügt.

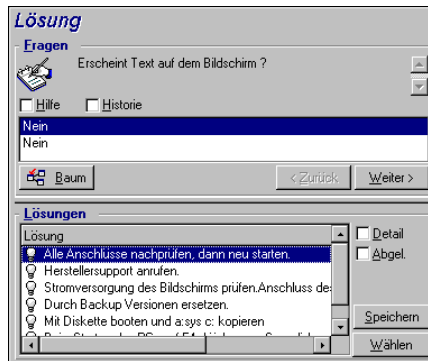
Wenn Sie eine Unterlage vervollständigen, zeigt AssetCenter das nachstehend abgebildete Fenster im Hilfebereich an. In diesem Fenster können Sie keine Änderungen vornehmen.

Abbildung 3.7. Unterlagenbeschreibung



Wenn Sie eine neue Unterlage erstellen, erscheint im Hilfebereich ein Fenster, das Sie bei der Lösung des Problems unterstützt.

Abbildung 3.8. Fenster zur Lösung des Problems



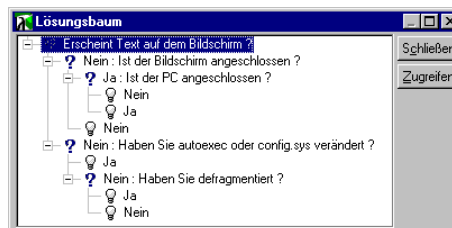
Fragen

In diesem Rahmen wird der Knoten des Lösungsbaums angezeigt, der der ausgewählten Problemart zugeordnet ist. Damit das möglich ist, muss die Problemart zuvor dem Knoten zugeordnet worden sein. Wenn dem Knoten eine Frage zugeordnet ist, schlägt Ihnen der Assistent zur Anrufannahme mehrere Antworten vor, unter denen Sie eine Antwort auswählen können. Doppelklicken Sie auf die geeignete Antwort, um den Lösungsbaum weiter zu durchlaufen. Das Gleiche erreichen Sie durch Klicken auf die Schaltfläche **Weiter >**. Sie können jedoch auch den Bereich aktivieren, in dem sich die Antworten befinden, und die Nummer der gewünschten Antwortzeile eingeben. Die Schaltfläche **< Zurück** lässt Sie die im Lösungsbaum bereits durchlaufene Strecke wieder zurückverfolgen. Dabei können Sie jedoch nicht weiter zurückgehen als bis zu dem Knoten, dem die Problemart direkt zugeordnet ist.

Schaltfläche Baum

Die Schaltfläche **Baum** zeigt den Lösungsbaum an und positioniert den Cursor auf dem Knoten, dem die Problemart zugeordnet ist.

Abbildung 3.9. Lösungsbaum



Wenn Sie den Ausgangsknoten des durchlaufenen Zweigs ändern möchten, wählen Sie den gewünschten Knoten und klicken auf die Schaltfläche **Zugreifen**. Dieser Wechsel ist sinnvoll, wenn Sie nicht den gesamten Zweig durchlaufen möchten.

Kontrollkästchen Hilfe

Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Rest der Frage einblenden und in Klammern den Inhalt der Registerkarte Beschreibung aus dem Detailfenster der Frage anzeigen möchten (dies ist nur möglich, wenn die Tabelle der Lösungsbaume bereits eine Beschreibung enthält).

Kontrollkästchen Historie

Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Liste mit den aufeinander folgenden Fragen anzeigen möchten, die Sie beim Durchlaufen des Lösungsbaums bereits beantwortet haben.

Lösungen

Im Rahmen Lösungen des Hilfebereichs erscheinen die Wissensarchivblätter, die den Knoten des Lösungsbaumzweigs zugeordnet sind, wobei der Zweig aus dem Knoten mit der zuvor gestellten Frage hervorgegangen ist.

Kontrollkästchen Detail

Markieren Sie das Kontrollkästchen, um das Detail der ausgewählten Lösung anzuzeigen (SQL-Namen: Beschreibung und Lösung) im unteren Teil des Lösungsfensters.

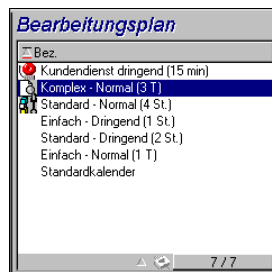
Kontrollkästchen Abgelehnt

Markieren Sie das Kontrollkästchen, um sämtliche Lösungen bis zum Ausgangsknoten anzuzeigen. Dabei werden auch Knoten berücksichtigt, die im Verlauf der Lösungsfindung ausgeschlossen wurden.

Plan

In diesem Feld wählen Sie den Bearbeitungsplan, der sich am Besten zur Lösung des Problems eignet.

Abbildung 3.10. Liste der Bearbeitungspläne



Wenn der automatisch vorgeschlagene Bearbeitungsplan ungeeignet ist, können Sie aus den im Hilfebereich angezeigten Plänen für die ausgewählte Problemart einen anderen Plan wählen.

WICHTIG

Die Erstellung eines Bearbeitungsplan ist Aufgabe des Administrators und nicht des Anrufbearbeiters. Dementsprechend ist es nicht möglich, den Bearbeitungsplan direkt über das Feld *Plan* auf dem Bildschirm zur Anrufannahme zu erstellen.

Kontakt

Die Person, mit der im Rahmen der Unterlage Kontakt aufgenommen werden soll. Diese Information erscheint im Feld *Kontakt* der Registerkarte *Allgemein* im Detailfenster der Support-Unterlage.

Automatisch ausgefüllte Felder

Automatische Auswahl des Unterlagenbearbeiters

Wenn es sich um eine neue Unterlage handelt, wird der Unterlagenbearbeiter aus der Support-Gruppe gewählt, der die Unterlage zugeordnet ist.

Um die Support-Gruppe festzulegen, der die Unterlage zugeordnet werden soll, berücksichtigt AssetCenter die von Ihnen ausgewählte Problemart, den Standort des Vermögensgegenstands und eventuell die Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen zum Einsatz kommen:

1. AssetCenter sucht die Support-Gruppen, die über die zur Lösung der Problemart erforderlichen Kompetenzen verfügen.
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Gruppen sucht AssetCenter nach den Support-Gruppen, die sich an dem Standort befinden, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort.
3. Wenn die AssetCenter-Datenbank mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, wählt AssetCenter unter den verschiedenen Support-Gruppen eine Gruppe und berücksichtigt dabei die Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen eingesetzt werden, sowie die Wartungsverträge, die die entsprechenden Vermögensgegenstände abdecken.

Anmerkung

Wenn die Datenbank nicht mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, trägt AssetCenter den Verträgen bei der automatischen Auswahl von Support-Gruppen nicht Rechnung.

4. Wenn keine Gruppe gefunden werden kann, durchläuft AssetCenter erneut die Schritte 1, 2 und 3 und geht dabei von der Problemart aus, die sich in der Baumstruktur auf der nächsthöheren Ebene befindet. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter bei dem Problem am Stamm der Baumstruktur angelangt ist.
5. Der Unterlagenbearbeiter wird unter den Technikern der Support-Gruppe ausgewählt, für die die wenigsten, noch nicht abgeschlossenen Unterlagen vorliegen.

Anmerkung

Wenn mehrere Bearbeiter in Frage kommen, führt AssetCenter eine zufällige Auswahl durch.

Automatische Eingaben im Feld Anrufer

Wenn im Feld *Anrufer* keine Informationen erscheinen, und Sie das Feld *Vermögen* ausfüllen oder ändern wollen, zeigt das Feld *Anrufer* den Benutzer des Vermögensgegenstands.

Dieser Automatismus hat Vorrang vor den Automatismen, die von den Standardwerten ausgelöst werden. Sobald der Wert im Feld *Anrufer* bestätigt wird, ist dieser Automatismus nicht mehr gültig.

Automatische Eingaben im Feld Kontakt

AssetCenter schlägt automatisch eine Person vor, zu der Kontakt aufgenommen werden kann.

- Wenn im Feld *Kontakt* keine Informationen erscheinen, und Sie das Feld *Anrufer* ausfüllen oder ändern wollen, zeigt das Feld *Kontakt* denselben Wert wie das Feld *Anrufer*.
- Wenn im Feld *Kontakt* keine Informationen erscheinen, und Sie das Feld *Vermögen* ausfüllen oder ändern wollen, zeigt das Feld *Kontakt* den Benutzer des Vermögensgegenstands.

Dieser Automatismus hat Vorrang vor den Automatismen, die von den Standardwerten ausgelöst werden. Sobald der Wert im Feld *Kontakt* bestätigt wird, ist dieser Automatismus nicht mehr gültig.

Automatische Eingaben im Feld Plan

Dringlichkeit der Unterlage ermitteln

Damit eine Unterlage bearbeitet werden kann, muss AssetCenter einen weiteren Parameter, die Dringlichkeitsstufe, ermitteln. Die Dringlichkeitsstufe wird nicht auf dem Bildschirm zur Anrufannahme angezeigt, lässt sich jedoch auf der Registerkarte *Protokollierung* des Unterlagendetails einsehen.

Bei der Erstellung einer Support-Unterlage auf dem Bildschirm zur Anrufannahme ordnet AssetCenter der Unterlage die höchste Dringlichkeitsstufe zu, die für eines der folgenden Elemente festgelegt ist:

- Problemart
- Kontakt
- Vermögensgegenstand
- Standort des Gegenstands

Bearbeitungsplan festlegen

Nach der Ermittlung der Dringlichkeitsstufe für die Support-Unterlage schlägt AssetCenter automatisch einen Bearbeitungsplan vor und berücksichtigt dabei die nachstehenden Regeln:

1. AssetCenter sucht nach den Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeitsstufe der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte *Dringlichkeit* der Registerkarte *Auswahl* im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Bearbeitungsplänen ermittelt AssetCenter den Plan, der dem Standort zugeordnet ist, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort (Unterregisterkarte *Standorte* der Registerkarte *Auswahl* im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
3. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, erhöht AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1 und durchläuft die Schritte 1 und 2. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter die höchste Dringlichkeitsstufe erreicht.
4. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, reduziert AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1, bis die Dringlichkeitsstufe 0 erreicht wird.

Anrufannahme beenden




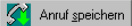
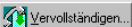

Beim Beenden der Anrufannahme haben Sie die Wahl zwischen mehreren Möglichkeiten:

- Verwenden Sie die Schaltflächen  und  im Hilfebereich. Diese Schaltflächen werden angezeigt, wenn das Feld *Beschreibung* im Eingabebereich aktiviert ist.
- Verwenden Sie die Schaltflächen , ,  oder .


Das Fenster zur Verwaltung der Anrufannahme wird in jedem Fall geschlossen, und die Unterlage wird mit den im Verlauf der Anrufannahme eingegebenen Informationen erstellt oder aktualisiert.

Die folgende Tabelle verschafft Ihnen einen Überblick über die Informationen, die in das Unterlagendetail kopiert werden, wenn Sie eine der fünf aufgeführten Schaltflächen verwenden.

Tabelle 3.1. Auswirkungen auf die Felder des Unterlagendetails bei Klicken auf die Schaltflächen zum Beenden der Anrufannahme


Unterlagendetail					
SCHALTFLÄCHEN	FELD STATUS (SQL-Name: seStatus)	REGISTERKARTE ALLGEMEIN FELD BESCHREIBUNG (SQL-Name: Description)	REGISTERKARTE ABSCHLUSS FELD LÖSUNG (SQL-Name: Solution)	FELD DIAGNOSE (SQL-Name: StandardSol)	FELD ABSCHLUSS AM (SQL-Name: dtEnd)
	Abgeschlossen	Beschreibung aus dem Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme	Fragen und Antworten aus dem Hilfebereich	Kennung und Kurzbeschreibung der Lösung	Abschlussdatum
	Abgeschlossen	Beschreibung aus dem Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme			Abschlussdatum
	Bearbeiter zugeordnet oder In Bearbeitung oder Wartet auf Zuordnung	Beschreibung aus dem Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme sowie Fragen und Antworten aus dem Eingabebereich			
 oder 	Bearbeiter zugeordnet oder In Bearbeitung oder Wartet auf Zuordnung	Beschreibung aus dem Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme			
	In Bearbeitung (der Bearbeiter (SQL-Name: Assignee) ist der Anrufbearbeiter)	Beschreibung aus dem Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme			

Problem während Anruf über Lösungsmöglichkeit in der rechten Fensterhälfte gelöst

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die Unterlage abzuschließen und gleichzeitig mit der ausgewählten Lösung zu verbinden.

Das Unterlagendetail erscheint nicht auf dem Bildschirm. In der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme wird die Unterlagennummer angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Unterlage mit Hilfe des Menüs *Support/ Unterlagen* wiederfinden.



Problem während Anruf gelöst, ohne Lösungsmöglichkeit in der rechten Fensterhälfte

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die Unterlage abzuschließen, ohne sie einem Blatt aus dem Wissensarchiv zuzuordnen.

Das Unterlagendetail erscheint nicht auf dem Bildschirm. In der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme wird die Unterlagennummer angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Unterlage mit Hilfe des Menüs *Support/ Unterlagen* wiederfinden.


Problem ungelöst, Speichern von Fragen und Antworten, kein unmittelbarer Zugriff auf die Unterlage

Das Problem wird nicht beim ersten Anruf gelöst, und Sie möchten sämtliche Fragen und Antworten speichern, die Sie bereits mit dem Anrufer ausgetauscht haben. Der Zugriff auf die Support-Unterlage ist nicht erforderlich:

1. Klicken Sie auf , um den Anruf und den Weg durch den Lösungsbaum zu speichern, ohne die Unterlage abzuschließen. Das Unterlagendetail erscheint nicht auf dem Bildschirm. In der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme wird die Unterlagennummer angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Unterlage mit Hilfe des Menüs *Support/ Unterlagen* wiederfinden.
2. Wenn Sie im Unterlagendetail auf die Schaltfläche  klicken, greifen Sie direkt auf den Knoten des Lösungsbaums zu, bis zu dem Sie bei der Anrufannahme gekommen sind.



Problem ungelöst, kein Speichern von Fragen und Antworten, kein unmittelbarer Zugriff auf Unterlage

Das Problem wird nicht beim ersten Anruf gelöst, und Sie möchten die Fragen und Antworten, die Sie bereits mit dem Anrufer ausgetauscht haben, nicht speichern. Der Zugriff auf die Support-Unterlage ist nicht erforderlich:

1. Klicken Sie auf , um den Anruf ohne den Weg durch den Lösungsbaum zu speichern.
2. Das Unterlagendetail erscheint nicht auf dem Bildschirm. In der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme wird die Unterlagennummer angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Unterlage mit Hilfe des Menüs *Support/ Unterlagen* wiederfinden.

Problem ungelöst, unmittelbarer Zugriff auf die Unterlage


Das Problem wird nicht beim ersten Anruf gelöst, und Sie möchten unmittelbar auf die Unterlage zugreifen. Sie haben die Wahl zwischen zwei Vorgehensweisen:

- Klicken Sie auf  oder
- Klicken Sie auf .



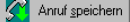

In beiden Fällen geschieht Folgendes:



- Die Informationen aus der Anrufannahme werden in das Unterlagendetail abgerufen.
- Das Unterlagendetail wird angezeigt.

Unterschiede zwischen  und .



- Wenn der Anrufbearbeiter eine Unterlage wählt, für die er nicht als Unterlagenbearbeiter eingeteilt ist, obwohl seine technischen Kompetenzen zur Lösung des Problems ausreichen, klickt er auf die Schaltfläche . Daraufhin ruft AssetCenter automatisch den Wert *In Bearbeitung* in das Feld *Status* und ändert den Wert im Feld *Bearbeiter*, so dass er auf den Anrufbearbeiter verweist. Das ist auch der Fall, wenn die Support-Unterlage bereits einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurde, wobei der Status der Unterlage keine Rolle spielt.

Anmerkung

Dem Anrufbearbeiter steht die Schaltfläche  nur dann zur Verfügung, wenn er über die entsprechende Berechtigung verfügt (Registerkarte *Profil* im Datensatzdetail der Tabelle der Abteilungen und Personen, in der der Anrufbearbeiter aufgeführt ist), und wenn seine Support-Gruppe über die zur Lösung der Problemart erforderlichen technischen Kompetenzen verfügt. Wenn keine dieser beiden Bedingungen erfüllt ist, bleibt die Schaltfläche  grau. Der Anruf muss daraufhin durch Klicken auf die Schaltfläche  oder  gespeichert werden.

- Wenn der Anrufbearbeiter eine Unterlage auswählt und auf die Schaltfläche  klickt, greift er zwar auf das Unterlagendetail zu, doch ändert AssetCenter im Gegensatz zum Klicken auf die Schaltfläche  weder das Feld *Status* noch das Feld *Bearbeiter* im Unterlagendetail.

Anmerkung

Dem Anrufbearbeiter steht die Schaltfläche  nur dann zur Verfügung, wenn er über die entsprechende Berechtigung verfügt (Registerkarte *Profil* im Datensatzdetail der Tabelle der Abteilungen und Personen, in der der Anrufbearbeiter aufgeführt ist). Ansonsten ist die Schaltfläche  grau unterlegt.

Hinweis zu den Berechtigungen der Anrufbearbeiter


Die Bedingungen, unter denen AssetCenter den Anrufbearbeitern den Zugriff auf die Datenbank gewährt, werden wie folgt definiert:

- Über die herkömmlichen Benutzerprofile, wie sie im Feld *Profil* (SQL-Name: Profile) der Registerkarte *Profil* im Datensatzdetail der Tabelle der Abteilungen und Personen festgelegt sind.
- Über die Kontrollkästchen auf derselben Registerkarte: *Schließen der Unterlage* (SQL-Name: bHDCloseTickRight), *Speichern von Anrufen* (SQL-Name: bHDSaveCallRight), *Weiterbearbeiten von Unterlage* (SQL-Name: bHDProceedRight).

Tastenkombinationen für die Anrufannahme

Über den Bildschirm zur Anrufannahme stehen Ihnen Funktionstasten (Tastatur) und Schaltflächen zur Verfügung, die das Ansteuern der Felder sowie den Wechsel zwischen Hilfe- und Eingabebereich erleichtern:

Tabelle 3.2. Tastenkombinationen für die Anrufannahme

Alt + Pfeil nach rechts	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird er in den Hilfebereich bewegt.
Alt + Pfeil nach links	Wenn sich der Cursor im Hilfebereich befindet, wird er in den Eingabebereich bewegt.
Alt + x (wenn die Großschreibung aktiviert ist) oder Umschalttaste + Alt + x (wenn die Kleinschreibung aktiviert ist), wobei x eine Zahl zwischen 1 und 8 ist	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird er in das xte Feld des Bildschirms bewegt. Die Felder sind von oben nach unten von 1 bis 8 geordnet. WICHTIG Die Verwendung des numerischen Tastenfelds ist nicht möglich.
Strg + x, wobei x ein Zeichen ist, das einer Problemart zugeordnet ist.	Das Feld Art wird automatisch mit Informationen gefüllt. Diese Tastenkombination kann unabhängig von der Cursorposition verwendet werden.
F5	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, wird der Hilfebereich unmittelbar aufgefrischt. Wenn sich der Cursor im Hilfebereich befindet, wird der Eingabebereich unmittelbar mit den ausgewählten Informationen aufgefrischt.
F6	Der Eingabebereich wird ausgeblendet.
F7	Der Hilfebereich wird ausgeblendet.
F8	Es werden abwechselnd der Eingabebereich, der Hilfebereich und beide Bereiche angezeigt.
	Wenn sich der Cursor im Eingabebereich befindet, kann der Hilfebereich unmittelbar aufgefrischt werden. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn Informationen zum Auffrischen vorliegen.

Anmerkung

Auffrischen des Bildschirms zur Anrufannahme: Um die Eingabe von Informationen nicht zu verlangsamen, werden die in den Feldern enthaltenen Daten beim Bewegen des Cursors im Eingabebereich bzw. beim Auswählen von Daten im Hilfebereich nicht unmittelbar aktualisiert. Standardmäßig beträgt die Reaktionszeit 1 Sekunde. Sie können diesen Parameter jedoch in der Datei *aam.ini* ändern (siehe "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien").

Kapitel 4. Verwaltung von Support-Gruppen

In diesem Kapitel wird die Verwaltung von Support-Gruppen mit AssetCenter beschrieben.

Eine Support-Gruppe besteht aus Technikern, die in der Lage sind, eine Reihe ähnlicher Probleme zu lösen, die an bestimmten Standorten auftreten. Diese Techniker arbeiten in der Regel im Rahmen von Verträgen.

Support-Gruppen passen sich in die Unternehmensstruktur ein: Mit der Definition der Gruppe wird festgelegt, welche Personen im Rahmen von bestimmten Verträgen an einem vorgegebenen Standort zuvor festgelegte Problemarten lösen.

Die Verwaltung der Support-Gruppen erfolgt über eine Liste, die über das Menü Ausrüstung/ Gruppen aufgerufen wird.

Anmerkung

Im Rahmen des Helpdesks wird eine Gruppe von Personen als Support-Gruppe bezeichnet.

Struktur einer Support-Gruppe

Support-Gruppen sind hierarchisch strukturiert. Das bedeutet, dass für jede Support-Gruppe eine übergeordnete Support-Gruppe vorliegen kann, die im Feld Von Untergruppe (SQL-Name: Parent) festgelegt ist, und eine untergeordnete Support-Gruppe. Bei der Erstellung einer untergeordneten Support-Gruppe werden die Kompetenzen, die Standorte und die Verträge der übergeordneten Support-Gruppe automatisch an die untergeordnete Gruppe weitergeleitet.

WARNUNG

Wenn Sie die untergeordneten Support-Gruppen erstellt haben und dann einen Standort, eine Kompetenz oder einen Vertrag zur übergeordneten Support-Gruppe hinzufügen, werden die entsprechenden Informationen nicht automatisch an die untergeordneten Gruppen weitergegeben.

Durch Markieren des Kontrollkästchens Zuordnung möglich (SQL-Name: bAssignable) legen Sie fest, ob einer Gruppe eine Support-Unterlage zugeordnet werden kann. Damit unterscheiden Sie die operativen Gruppen, die Support-Unterlagen bearbeiten, von den Gruppen, die lediglich zur Strukturierung dieser Gruppen dienen.

Beispiel

Ein Beispiel: Die Support-Gruppe Hamburg kann aus zwei untergeordneten Gruppen bestehen, die an zwei verschiedenen Standorten tätig sind. Die Gruppe Hamburg dient in diesem Fall nur zur Strukturierung

der Support-Gruppen, während die eigentliche Bearbeitung der Support-Unterlagen von den beiden untergeordneten Gruppen übernommen wird.

Allgemeine Funktionsweise von Support-Gruppen

Funktionsweise

Über Support-Gruppen lassen sich Unterlagen zunächst einer Gruppe von Technikern zuordnen, bevor sie einem bestimmten Techniker zugeteilt werden. Diese Zuordnung kann manuell im Unterlagendetail durch entsprechende Eingaben im Feld *Gruppe* (SQL-Name: EmplGroup) der Registerkarte *Protokollierung* erfolgen.

Bei der Erstellung einer Unterlage schlägt AssetCenter automatisch eine Support-Gruppe vor. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Erstellung am Anfang oder am Ende der Anrufannahme erfolgt. Bei der automatischen Auswahl geschieht Folgendes:

1. AssetCenter sucht die Support-Gruppen, die über die zur Lösung der Problemart erforderlichen Kompetenzen verfügen.
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Gruppen sucht AssetCenter nach den Support-Gruppen, die sich an dem Standort befinden, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort.
3. Wenn die AssetCenter-Datenbank mit einer Oracle for Workgroups-Engine betrieben wird, wählt AssetCenter unter den verschiedenen Support-Gruppen eine Gruppe und berücksichtigt dabei die Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen eingesetzt werden, sowie die Wartungsverträge, die die entsprechenden Vermögensgegenstände abdecken.

Anmerkung

Wenn die Datenbank nicht mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, trägt AssetCenter den Verträgen bei der automatischen Auswahl von Support-Gruppen nicht Rechnung.

4. Wenn keine Gruppe gefunden werden kann, durchläuft AssetCenter erneut die Schritte 1, 2 und 3 und geht dabei von der Problemart aus, die sich in der Baumstruktur auf der nächsthöheren Ebene befindet. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter bei dem Problem am Stamm des Baums angelangt ist.

Geeignete Support-Gruppen einrichten

Zur Einrichtung von Support-Gruppen ist eine gründliche Kenntnis der Kompetenzen der Techniker sowie eine detaillierte Analyse der Struktur und Funktionsweise der Unternehmensstruktur erforderlich:

1. Legen Sie die Standorte fest, die den Bereichen entsprechen, die von den Support-Gruppen abgedeckt werden sollen. Beispiel: Standort, Gebäude, Stadt. Die Angabe von Support-Gruppen für einzelne Büros ist in den meisten Fällen zu eng gefasst.

2. Entscheiden Sie sich für die Problemarten, denen in der Hierarchie der Problemarten die größte Bedeutung zukommt. Beispiel: Sie können die Problemart "Büroanwendung" festlegen. Die Problemart "Word", die den Büroanwendungen untergeordnet ist, ist zu eng gefasst, da die Techniker Kompetenzen für mehrere Büroanwendungen gleichzeitig vorweisen können.
3. Nähern Sie die Standorte den Problemarten an, um eine Support-Gruppe pro Standort und Problemart zu erstellen. Um sicherzustellen, dass jedes in Zukunft auftretende Problem auch tatsächlich einer Gruppe zugeordnet werden kann, gehen Sie wie folgt vor:
 1. Erstellen Sie ein Raster, und übertragen Sie die Problemarten auf die eine und die Standorte auf die andere Achse.
 2. Fügen Sie die Support-Gruppen ihren Kompetenzen und Standorten entsprechend in das Raster ein.

Es ist durchaus möglich, dass die Kompetenzen zwischen den einzelnen Standorten nicht gleichmäßig verteilt sind. Ein strategisch wichtiger Standort kann beispielsweise über spezialisierte Techniker verfügen, während sich an einem weniger wichtigen Standort nur ein Techniker mit allgemeinen Kenntnissen befindet.

Beispiel

Bei gleichen Problemarten und Standorten ist unter Oracle for WorkGroups der Vertrag das ausschlaggebende Element bei der automatischen Zuordnung einer Support-Gruppe.

Betrachten Sie das folgende Beispiel:

- Die Support-Gruppe Gruppe1 ist technisch kompetent für die Problemart1 am Standort1 unter dem Vertrag1.
- Die Support-Gruppe Gruppe2 ist technisch kompetent für die Problemart1 am Standort1 unter dem Vertrag2.

Dann gilt:

- Wenn Sie eine Unterlage für einen Vermögensgegenstand unter dem Vertrag1 erstellen, wird sie Gruppe1 zugeordnet.
- Wenn Sie eine Unterlage für einen Vermögensgegenstand unter dem Vertrag2 erstellen, wird sie Gruppe2 zugeordnet.

Anmerkung

Wenn für eine Gruppe keine Problemart angegeben wurde, beziehen sich ihre technischen Kompetenzen auf sämtliche Problemarten.

Wenn für eine Gruppe kein Standort angegeben wurde, beziehen sich ihre technischen Kompetenzen auf sämtliche Standorte.

Wenn für eine Gruppe kein Vertrag angegeben wurde, kann die Gruppe unabhängig von dem Vertrag eingesetzt werden, der den Vermögensgegenstand abdeckt.

Leiter einer Support-Gruppe definieren

Der Gruppenleiter spielt in der Hierarchie AssetCenter-Administrator/ Support-Administrator/ Gruppenleiter/ Support-Techniker eine besondere Rolle. Er kann beispielsweise die Übersicht sämtlicher Unterlagen einsehen, die von den Technikern seiner Gruppe geöffnet wurden.

Die Auswahl des Gruppenleiters erfolgt in der Liste der Abteilungen und Personen.




Wenn Sie eine Person als Leiter einer Support-Gruppe ausweisen wollen, müssen Sie einen entsprechenden Wert in das Feld *Leiter* (SQL-Name: Supervisor) in der oberen Hälfte des Detailfensters der Support-Gruppe eingeben. Diese Eingabe allein ist jedoch noch nicht ausreichend, um der Person den Zugriff auf die Funktionen zur Support-Verwaltung zu geben: Der AssetCenter-Administrator muss der Person außerdem die geeigneten Berechtigungen zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über das Menü *Ausrüstung/ Abteilungen und Personen*, Registerkarte *Profil*.

WARNUNG

Der Leiter gehört der Support-Gruppe nicht automatisch an, sondern muss ihr manuell hinzugefügt werden. Wenn er nicht in die Gruppe integriert wird, kann er die an die Gruppe gesendeten Nachrichten nicht einsehen und nicht als Unterlagenbearbeiter fungieren.

Zusammensetzung von Support-Gruppen

Auf der Registerkarte *Zusammensetzung* im Detailfenster einer Support-Gruppe wählen Sie die Personen, die zur Support-Gruppe gehören sollen. Diese Personen werden als Support-Techniker bezeichnet.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und  zum Hinzufügen, Löschen, Anzeigen bzw. Ändern der Support-Techniker.

Die Techniker werden unter sämtlichen in der Datenbank erfassten Personen ausgewählt.




Der Support-Techniker spielt in der Hierarchie AssetCenter Administrator / Support- Administrator /Gruppenleiter / Support-Techniker eine besondere Rolle. Er kann beispielsweise die Übersicht sämtlicher Unterlagen einsehen, für die er selbst oder seine Gruppe verantwortlich sind.

Wenn eine Person zu einer Support-Gruppe hinzugefügt wird, hat sie damit noch keine Zugriffsmöglichkeit auf die Funktionen der Support-Verwaltung: Der AssetCenter-Administrator muss der Person erst die entsprechenden Berechtigungen über das Menü *Ausrüstung/ Abteilungen und Personen*, Registerkarte *Profil* zuordnen.

Eine Person kann durchaus mehreren Support-Gruppen gleichzeitig angehören.

Kompetenzen von Support-Gruppen

Die Registerkarte **Kompetenzen** im Detail einer Support-Gruppe lässt Sie die Problemarten wählen, die zum Aufgabenbereich einer Support-Gruppe gehören.




Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Problemarten hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Die Auswahl der Problemarten erfolgt in der entsprechenden Tabelle. Eine Problemart kann mehreren Gruppen zugeordnet werden.

Über diese Registerkarte kann AssetCenter der Support-Gruppe automatisch eine Support-Unterlage zuordnen. Die Zuordnung erfolgt bei der Anrufannahme oder direkt bei der Erstellung der Unterlage. Dabei wird der **Standort** (SQL-Name: Location) des Vermögensgegenstands berücksichtigt, die **Art** des Problems sowie der den Gegenstand abdeckende Wartungsvertrag. Verträge kommen bei der automatischen Auswahl nur im Rahmen von Oracle for WorkGroups-Datenbanken zur Anwendung.

Standorte, an denen Gruppen eingesetzt werden

Die Registerkarte **Standorte** im Detailfenster einer Support-Gruppe ermöglicht die Auswahl von Standorten, an denen die Gruppe eingesetzt werden soll.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Standorte hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Die Auswahl der Standorte erfolgt in der entsprechenden Tabelle. Ein Standort kann mehreren Gruppen zugeordnet werden.




Über diese Registerkarte kann AssetCenter der Support-Gruppe automatisch eine Support-Unterlage zuordnen. Die Zuordnung erfolgt bei der Anrufannahme oder direkt bei der Erstellung der Unterlage. Dabei wird der **Standort** (SQL-Name: Location) des Vermögensgegenstands berücksichtigt, die **Art** des Problems sowie der den Gegenstand abdeckende Wartungsvertrag. Verträge kommen bei der automatischen Auswahl nur im Rahmen von Oracle for WorkGroups-Datenbanken zur Anwendung.

Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen zum Einsatz kommen

WARNUNG

Die Verträge werden bei der automatischen Auswahl einer Support-Gruppe nur berücksichtigt, wenn Sie mit einer Oracle for WorkGroups-Datenbank arbeiten.

Die Registerkarte **Verträge** im Detailfenster einer Support-Gruppe ermöglicht die Auswahl von Verträgen vom Typ **Wartungsvertrag**, in deren Rahmen die Gruppe eingesetzt wird.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Verträge hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Die Auswahl der Verträge erfolgt in der entsprechenden Tabelle. Ein Vertrag kann mehreren Gruppen zugeordnet werden.

Wenn Sie mit einer Oracle for WorkGroups-Datenbank arbeiten, kann AssetCenter der Support-Gruppe über die Registerkarte **Verträge** automatisch eine Support-Unterlage zuordnen. Die Zuordnung erfolgt bei der Anrufannahme oder direkt bei der Erstellung der Unterlage. Dabei werden der **Standort** (SQL-Name: Location) des Vermögensgegenstands berücksichtigt, die **Art** des Problems sowie der den Gegenstand abdeckende Wartungsvertrag.

Kapitel 5. Verwaltung von Problemarten

In diesem Kapitel wird die Verwaltung von Problemarten mit AssetCenter erläutert.

Die Problemarten sind Teil der Beschreibung einer Support-Unterlage.

Die Beschreibung der von einer Support-Gruppe bearbeiteten Probleme befindet sich in einer hierarchisch aufgebauten Tabelle, auf die Sie über das Menü Support/ Problemarten zugreifen.

Beispiel für die Baumstruktur einer Problemart:

- Druckerproblem
 - Laserdrucker
 - Tintenstrahldrucker

Die Problemarten sind Support-Gruppen zugeordnet, die über die zur Lösung des Problems erforderlichen Kompetenzen verfügen. Sobald eine Support-Unterlage erstellt und die Problemart ausgewählt wurde, schlägt AssetCenter automatisch die Support-Gruppe vor, die über die entsprechenden technischen Kenntnisse verfügt.

Problemarten sind auch bei der Gruppierung von Unterlagen und der Aufstellung von Statistiken eine große Hilfe.

Anmerkung

Jeder erstellten Problemart ist ein eindeutiges Strichcodeetikett zugeordnet. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen AssetCenter-Zähler zurückgreift. Sie können das Skript Ihren Bedürfnissen anpassen.

Code und Kurzwahl für eine Problemart

Um Ihnen die Eingabe der Problemart für eine Support-Unterlage zu erleichtern, ermöglicht AssetCenter die Zuordnung eines Codes bzw. einer Kurzwahl zu jeder einzelnen Problemart.

Dazu geben Sie lediglich die erforderlichen Informationen in die Felder **Code** und **Kurzwahl** (SQL-Namen: Code und HotKey) der Registerkarte **Allgemein** im Detailfenster der Problemart ein.

Code

Mit Hilfe des Codes lässt sich die Problemart bei der Anrufannahme bzw. in das Detailfenster einer Unterlage im Handumdrehen eingeben. Zur Definition des Codes kann jedes beliebige Zeichen verwendet

werden.

Der Code erspart Ihnen die vollständige Eingabe des Namens einer Problemart und erleichtert das Auffinden der Problemart im Lösungsbaum. Das ist besonders bei häufig auftretenden Problemen hilfreich. Wenn Sie mit den Codes arbeiten möchten, müssen Sie AssetCenter wie folgt konfigurieren:

Codes im Detailfenster einer Unterlage verwenden

1. Starten Sie AssetCenter Database Administrator.
2. Wählen Sie die Tabelle **Problemarten** (SQL-Name: amProblemClass).
3. Ordnen Sie dem Feld **String** einen Wert zu, der mit dem "Code" beginnt.

Codes bei der Anrufannahme verwenden

Dazu müssen Sie die Datei **aam.ini** anpassen. Weitere Informationen zum Definieren von Parametern in dieser Datei finden Sie im Handbuch "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien".


Kurzwahl

Kurzwahltaasten ermöglichen die schnelle Auswahl einer Problemart bei der Anrufannahme. Drücken Sie einfach die Steuerungstaste zusammen mit der Taste für die Kurzwahl. Eine Kurzwahl besteht aus einem einzigen Zeichen und kann nicht direkt im Detailfenster einer Support-Unterlage verwendet werden.

Dringlichkeitsstufe einer Problemart

Mit AssetCenter können Sie jeder Problemart eine Dringlichkeitsstufe zuordnen, die die Bearbeitungsreihenfolge festlegt.

So ordnen Sie einer Problemart eine Dringlichkeitsstufe zu:

- Über das Detailfenster einer Problemart: Geben Sie lediglich die erforderlichen Informationen in das Feld **Dringlichkeit** (SQL-Name: Severity) der Registerkarte **Allgemein** im Detailfenster der Problemart ein.
- Über das Detailfenster der Dringlichkeitsstufe: Klicken Sie auf der Unterregisterkarte **Problemarten** der Registerkarte **Auswahl** im Detailfenster der Dringlichkeitsstufe auf die Schaltfläche , um der Problemart eine Dringlichkeitsstufe zuzuordnen.

Um die Dringlichkeitsstufe einer Support-Unterlage zu ermitteln, vergleicht AssetCenter die für die Problemart, den Vermögensgegenstand, dessen Standort sowie dessen Benutzer festgelegten Dringlichkeitsstufen und verwendet die höchste gefundene Stufe.

Verknüpfung zwischen Problemart und Lösungsbaum

Über das Feld **Frage** (SQL-Name: DecTreeNode) auf der Registerkarte **Allgemein** im Detailfenster der Problemart können Sie der Problemart eine Frage des Lösungsbaums zuordnen.

Wenn Sie anschließend bei der Anrufannahme auf den Lösungsbaum zugreifen, zeigt AssetCenter sofort die Frage an, die der von Ihnen ausgewählten Problemart zugeordnet ist. Sie brauchen dann nicht mehr die gesamte Baumstruktur bis zum Stamm durchzugehen.

Eine Frage des Lösungsbaums kann mehreren Problemarten zugeordnet werden.

Eine Problemart kann nur einer einzigen Frage zugeordnet werden.

Verknüpfung zwischen Problemart und Vermögenskategorie

Das Feld **Kategorie** (SQL-Name: Category) auf der Registerkarte **Allgemein** im Detailfenster einer Problemart ermöglicht das Zuordnen einer Problemart zu einer Vermögenskategorie.

Der Wert in diesem Feld kann bei der Anrufannahme hinzugezogen werden: Sobald Sie den Vermögensgegenstand ausgewählt haben, zeigt der Assistent zur Anrufannahme zunächst nur die Problemarten an, die der Kategorie des Vermögensgegenstands zugeordnet sind.

Eine Vermögenskategorie kann mehreren Problemarten zugeordnet werden.

Eine Problemart kann nur einer einzigen Kategorie zugeordnet werden.

Für eine Problemart kompetente Gruppen

Auf der Registerkarte **Gruppen** im Detailfenster einer Problemart können Sie die Gruppen wählen, die über die zur Lösung eines Problems erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Auf diese Information wird bei der Erstellung der Support-Unterlagen zurückgegriffen, um die Gruppe festzustellen, der die Unterlage standardmäßig zugeordnet werden soll:

Bei der Erstellung einer Unterlage schlägt AssetCenter automatisch eine Support-Gruppe vor. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Erstellung am Anfang oder am Ende der Anrufannahme erfolgt. Bei der automatischen Auswahl geschieht Folgendes:

1. AssetCenter sucht die Support-Gruppen, die über die zur Lösung der Problemart erforderlichen Kompetenzen verfügen.
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Gruppen sucht AssetCenter nach den Support-Gruppen, die sich an dem Standort befinden, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands

aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort.

3. Wenn die AssetCenter-Datenbank mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, wählt AssetCenter unter den verschiedenen Support-Gruppen eine Gruppe und berücksichtigt dabei die Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen eingesetzt werden, sowie die Wartungsverträge, die die entsprechenden Vermögensgegenstände abdecken.

Anmerkung

Wenn die Datenbank nicht mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, trägt AssetCenter den Verträgen bei der automatischen Auswahl von Support-Gruppen nicht Rechnung.

4. Wenn keine Gruppe gefunden werden kann, durchläuft AssetCenter erneut die Schritte 1, 2 und 3, und geht dabei von der Problemart aus, die sich in der Baumstruktur auf der nächsthöheren Ebene befindet. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter bei dem Problem am Stamm des Baums angelangt ist.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um die Gruppen hinzuzufügen, zu löschen, anzuzeigen oder zu ändern.

Die Auswahl der Gruppen erfolgt in der entsprechenden Tabelle. Eine Support-Gruppe kann mehreren Problemarten zugeordnet werden.

Kapitel 6. Verwaltung von Support-Unterlagen

In diesem Kapitel wird die Beschreibung und Verwaltung von Support-Unterlagen mit AssetCenter erläutert.

In einer Support-Unterlage wird ein Problem beschrieben und der Weg zur Lösungsfindung aufgezeichnet. Die Erstellung von Support-Unterlagen erfolgt entweder über das Menü Support/ Unterlagen oder mithilfe des Programms zur Anrufannahme, das den Benutzer schnell durch die Unterlagenerstellung führt.

Wenn Sie bei der Erstellung einer Unterlage das Programm zur Anrufannahme verwenden, lassen sich zwei Situationen unterscheiden:

- Das Problem wird direkt bei der Annahme des Anrufs gelöst: Der Bearbeiter erstellt eine Unterlage mit dem Status Abgeschlossen, die lediglich zu Protokollzwecken dient.
- Das Problem muss zu einem späteren Zeitpunkt gelöst werden: Der Benutzer erstellt eine Unterlage, um das Problem zu protokollieren und die Problemlösung zu verwalten. Die Unterlage wird einer Support-Gruppe bzw. einem Support-Techniker zugeordnet. Die entsprechenden Mitarbeiter finden die Unterlagen in der ihnen zugeordneten Liste.

Status einer Support-Unterlage

Der Status einer Support-Unterlage erscheint im Feld **Status** (SQL-Name: seStatus) in der oberen Hälfte des Unterlagendetails. Der Wert dieses Felds wird vom Benutzer aus einer Aufzählung gewählt, deren Werte nicht veränderbar sind. In bestimmten Fällen erfolgt eine automatische Zuordnung.

Die Werte des Felds **Status** sind wie nachstehend beschrieben in hierarchischer Reihenfolge angeordnet und können daher anhand von Vergleichsoperatoren, die in Filtern und Abfragen auf die Unterlagentabelle angewendet werden, ermittelt werden.

Beispiel: *Abgeschl. & geprüft* > *Abgeschlossen*.

Wartet auf Zuordnung

Standardwert für eine Unterlage.

Bearbeiter zugeordnet

Dieser Wert erscheint, sobald in das Feld **Bearbeiter** (SQL-Name: Assignee) die erforderlichen Informationen eingegeben werden. Solange im Feld **Bearbeiter** keine Daten stehen, ist die manuelle Zuordnung dieses Werts nicht möglich.



In Bearbeitung

Dieser Wert muss manuell zugeordnet werden, wobei die Werte in den anderen Feldern der Unterlage nicht berücksichtigt werden müssen.

Abgeschlossen

Dieser Status zeigt an, dass das Problem gelöst wurde.

Die Zuordnung dieses Werts erfolgt automatisch, sobald die Unterlage auf eine der folgenden Weisen geschlossen wurde:

- Erstellung einer Aktivitätenzeile der Art (SQL-Name: Nature) *Abschluss* über die Schaltfläche  im Detailfenster der Unterlage
- Auswahl einer Lösung im Lösungsfenster
- Klicken auf die Schaltfläche  auf dem Bildschirm zur Anrufannahme

Sie können den Wert auch manuell wählen.

Wenn dieser Wert zugeordnet ist, wird das Feld **Abschluss am** (SQL-Name: dtEnd) auf der Registerkarte **Abschluss** in der Unterlage automatisch ausgefüllt.

Abgeschl. & geprüft

Dieser Wert muss manuell erfasst werden, wobei die Werte in den anderen Feldern nicht berücksichtigt werden müssen. Der Wert weist darauf hin, dass das Problem nicht nur vollständig gelöst, sondern zusätzlich von einem Mitarbeiter der Support-Gruppe oder vom Benutzer selbst geprüft wurde.

Unterlagen zuordnen

Support-Unterlagen werden im Allgemeinen einer Support-Gruppe und einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet, der zu dieser Gruppe gehört.

Im Rahmen **Zuordnung** der Registerkarte **Protokollierung** im Detailfenster einer Support-Unterlage erscheinen die Namen der Gruppe und des Bearbeiters, die für die Unterlage verantwortlich sind.

Gruppe (SQL-Name: EmplGroup)

Wenn die der Unterlage zugeordnete Problemart bekannt ist (Feld **Problemart** (SQL-Name: ProblemClass) auf der Registerkarte **Allgemein** des Unterlagendetails) und im Feld **Vermögen** (SQL-Name: Asset) in der oberen Hälfte der Unterlagendetails die erforderlichen Daten erscheinen, schlägt AssetCenter bei der Erstellung einer Unterlage automatisch eine Support-Gruppe vor. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Erstellung am Anfang oder am Ende der Anrufannahme erfolgt. Bei der automatischen Auswahl geschieht Folgendes:

1. AssetCenter sucht die Support-Gruppen, die über die zur Lösung der Problemart erforderlichen Kompetenzen verfügen.
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Gruppen sucht AssetCenter nach den Support-Gruppen, die sich an dem Standort befinden, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort.
3. Wenn die AssetCenter-Datenbank mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, wählt AssetCenter unter den verschiedenen Support-Gruppen eine Gruppe und berücksichtigt dabei die Verträge, in deren Rahmen die Support-Gruppen eingesetzt werden, sowie die Wartungsverträge, die die entsprechenden Vermögensgegenstände abdecken.

Anmerkung

Wenn die Datenbank nicht mit einer Oracle for WorkGroups-Engine betrieben wird, trägt AssetCenter den Verträgen bei der automatischen Auswahl von Support-Gruppen nicht Rechnung.

4. Wenn keine Gruppe gefunden werden kann, durchläuft AssetCenter erneut die Schritte 1, 2 und 3 und geht dabei von der Problemart aus, die sich in der Baumstruktur auf der nächsthöheren Ebene befindet. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter bei dem Problem am Stamm des Baums angelangt ist.

Bearbeiter (SQL-Name: Assignee)

Der Bearbeiter ist die für die Bearbeitung der Unterlage verantwortliche Person.

Wenn Sie eine Gruppe wählen, gehören die Personen, die mit der Bearbeitung der Unterlage beauftragt werden, in der Regel zu dieser Gruppe oder einer untergeordneten Gruppe.

Wenn keine Support-Gruppe angegeben wurde, schlägt AssetCenter die Techniker aller Support-Gruppen vor.

Wenn im Feld **Gruppe** Informationen erscheinen, wählt AssetCenter automatisch den Bearbeiter in der Support-Gruppe, für den die wenigsten, noch nicht abgeschlossenen Unterlagen vorliegen.

Bearbeitungsplan einer Unterlage

AssetCenter ermöglicht die Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu jeder einzelnen Support-Unterlage.

Um automatisch den richtigen Bearbeitungsplan auszuwählen, greift AssetCenter auf die Dringlichkeitsstufen zurück.

Die einer Support-Unterlage zugeordnete Dringlichkeitsstufe sowie der entsprechende Bearbeitungsplan sind der Registerkarte **Protokollierung** im Unterlagendetail zu entnehmen.

Dringlichkeit (SQL-Name: Severity)

Bei der Erstellung einer Support-Unterlage schlägt AssetCenter standardmäßig die höchste, für die nachstehenden Elemente festgelegte Dringlichkeitsstufe vor. Diese Einstellung kann jedoch vom Benutzer geändert werden.

- Problemart der Unterlage (Registerkarte **Allgemein**)
- In der Unterlage ausgewählter Vermögensgegenstand (Informationen in der oberen Hälfte des Unterlagendetails)
- Standort des in der Unterlage ausgewählten Vermögensgegenstands (Informationen in der oberen Hälfte des Unterlagendetails)
- Kontaktperson der Unterlage (Registerkarte **Allgemein**)

Sie können den Wert in diesem Feld manuell erzwingen. AssetCenter schlägt dann nicht mehr die höchste Dringlichkeitsstufe vor.

Plan (SQL-Name: EscalScheme)

Bei der Erstellung einer Unterlage und solange die Einstellung nicht geändert wird, schlägt AssetCenter standardmäßig den am besten zur Lösung des Problems geeigneten Bearbeitungsplan vor. Dabei werden folgende Kriterien berücksichtigt:

1. AssetCenter sucht nach den Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeitsstufe der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte **Dringlichkeit** der Registerkarte **Auswahl** im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Bearbeitungsplänen sucht AssetCenter den Plan, der dem Standort zugeordnet ist, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort (Unterregisterkarte **Standorte** der Registerkarte **Auswahl** im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
3. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, erhöht AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1 und durchläuft die Schritte 1 und 2. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter die höchste Dringlichkeitsstufe erreicht.
4. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, reduziert AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1, bis die Dringlichkeitsstufe 0 erreicht wird.

Voraussichtliches Abschlussdatum




Hierbei handelt es sich um das Datum, bis zum dem die Unterlage abgeschlossen sein soll. Das Datum erscheint im Feld **Frist** (SQL-Name: dtResolLimit) der Registerkarte **Protokollierung** im Unterlagendetail.

Das voraussichtliche Abschlussdatum wird bei den von AssetCenter Server durchgeführten Fristüberschreitungskontrollen verwendet, die ggf. Aktionen auslösen.



Standardmäßig wird dieses Datum folgendermaßen berechnet:

- Bei Auswahl des Bearbeitungsplans wird das für den Plan festgelegte Abschlussdatum dem Unterlagenerstellungsdatum und der -uhrzeit hinzugefügt.
- AssetCenter berücksichtigt den für den Bearbeitungsplan definierten Kalender mit den Arbeitstagen.
- Wenn zurückgestellte Unterlagen vorliegen, für die das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) auf der Registerkarte *Rückstellung* markiert ist, wird das Abschlussdatum um die für die Rückstellung angegebene Dauer verschoben.


So können Sie den automatisch berechneten Wert manuell übergehen:


1. Klicken Sie auf die Schaltfläche .
2. Klicken Sie dann auf .
3. Geben Sie das gewünschte Datum ein.
4. Klicken Sie erneut auf .

Wenn Sie wieder in den automatischen Modus zurückkehren möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, die jetzt wie folgt aussieht: .
2. Klicken Sie dann auf .



Anmerkung


Die Schaltfläche  verhindert jegliche manuelle Änderung des voraussichtlichen Abschlussdatums. Jede Erstellung, Änderung oder Entfernung der Rückstellung mit der Option *Sperren des Bearbeitungsplans* führt zu einer Neuberechnung dieses Datums.

Die Schaltfläche  ermöglicht die manuelle Änderung des voraussichtlichen Abschlussdatums, wobei die Automatismen nicht mehr aktiv sind.


Im Rahmen von Support-Unterlagen durchgeführte Interventionen

Die Interventionen, die Sie über die Registerkarte **Interventionen** im Detail einer Support-Unterlage erstellen, sind identisch mit den über das Menü *Support/ Interventionen* generierten Ereignissen. Die Abfrage erfolgt dementsprechend auch über die Interventionsliste, die über dieses Menü abgerufen wird.

Verwenden Sie die Schaltflächen  und , um die einer Unterlage zugeordneten Interventionen hinzuzufügen, anzuzeigen oder zu ändern.


Verwenden Sie die Schaltfläche , um die Verknüpfung zwischen einem Interventionsblatt und einer Unterlage aufzuheben.

WARNUNG

Wenn Sie die Schaltfläche  verwenden, wird nur die Verknüpfung zum Interventionsblatt gelöscht. Das Interventionsblatt selbst bleibt in der Tabelle der Interventionen erhalten. Das Löschen eines Interventionsblatts erfolgt über das Menü *Support/ Interventionen*.

Verknüpfte Unterlagen

Auf der Registerkarte **Verknüpfte Unterlagen** erscheint die Liste der Unterlagen, die eine Verknüpfung mit der aktuellen Unterlage aufweisen. Diese Unterlagen sind je nach Verknüpfung in einer von drei Unterregisterkarten zu sehen:

- **Untergeordnete Unterlagen:** Hier erscheinen die Unterlagen, die direkt mit der aktuellen Unterlage verknüpft und dieser untergeordnet sind. Sie können die Unterlagen im Handumdrehen einsehen. Untergeordnete Unterlagen können auf drei Wegen erstellt werden: Über das Menü *Support-Unterlagen/ Unterg. Unterlage hinzufügen*, über die Schaltfläche  im Detailfenster einer Unterlage oder über den Bildschirm zur Anrufannahme.

Anmerkung

Das Menü *Support-Unterlagen/ Unterg. Unterlage hinzufügen* ist nur verfügbar, wenn eine Support-Unterlage angezeigt wird.

- **Unterlagen des Vermögensgegenstands:** Hier werden sämtliche Unterlagen angezeigt, die sich auf den Vermögensgegenstand der aktuellen Unterlage beziehen. Auf diese Weise wird sehr schnell deutlich, ob es bei einem bestimmten Vermögensgegenstand wiederholt zu Problemen kommt, und wie diese Probleme bisher gelöst wurden.
- **Ähnliche Probleme:** Diese Unterregisterkarte enthält die Unterlagen einer bestimmten **Problemart** (SQL-Name: ProblemClass). Der Bearbeiter gewinnt somit einen schnellen Überblick über die Lösungen, mit denen ähnliche Probleme gelöst wurden.

Notizen zu Support-Unterlagen

Sie haben die Möglichkeit, neben der Beschreibung einer Support-Unterlage zusätzliche Notizen einzugeben:

- Im Detailfenster der Unterlage
- Im Detailfenster der Aktivitätenblätter, die der Unterlage zugeordnet sind

Im Detailfenster der Unterlage

Die Eingabe von Notizen erfolgt in den nachstehenden Feldern:

- **Beschreibung** (SQL-Name: Description) der Registerkarte **Allgemein** im Unterlagendetail
- **Lösung** (SQL-Name: Solution) der Registerkarte **Abschluß** im Unterlagendetail

Das Feld **Beschreibung** der Registerkarte **Allgemein** wird automatisch mit folgenden Informationen vervollständigt:

- Der Inhalt des Felds **Beschreibung** der Aktivitätenblätter der Art "Eingehender Anruf", "Ausgehender Anruf" oder "Rückstellung" zum Zeitpunkt ihrer Erstellung. Diese Blätter erscheinen auf der Registerkarte **Aktivität** des Unterlagendetails.

Anmerkung

Das Ändern oder Löschen von Aktivitätenblättern hat keinerlei Auswirkungen auf dieses Feld.

- Inhalt des Felds **Beschreibung**, wie er bei der Anrufannahme eingegeben wurde.
- Im Feld **Beschreibung** kann auch die Historie der Fragen, Antworten und Lösungen erscheinen, die beim Durchsuchen des Lösungsbaums bei der Anrufannahme oder über das Unterlagendetail ausgewählt wurden. Klicken Sie zu diesem Zweck bei der Anrufannahme oder im Unterlagendetail auf die Schaltfläche **Speichern** in der rechten Fensterhälfte unter der Überschrift **Lösungen**.
- In diesem Feld wird auch der Abschluss der Unterlage angezeigt.

Das Feld **Lösung** auf der Registerkarte **Abschluss** wird automatisch mit dem Inhalt aus dem Feld **Beschreibung** der Aktivitätenblätter der Art "Abschluss" bei ihrer Erstellung vervollständigt.

Im Detailfenster eines Aktivitätenblatts

In die Felder **Beschreibung** des Detailfensters der Aktivitätenblätter, die der Unterlage zugeordnet sind, können zusätzliche Informationen eingegeben werden. Diese Felder erscheinen auf den nachstehenden Registerkarten:




- Auf der Registerkarte **Allgemein** im Detailfenster eines eingehenden oder ausgehenden Anrufs
- Auf der Registerkarte **Abschluß** eines Abschlussblatts
- Auf der Registerkarte **Rückstellung** eines Rückstellungsblatts

Schaltflächen zur Bearbeitung von Support-Unterlagen

In der rechten Hälfte des Fensters mit den Unterlagendetails befinden sich eine Reihe von Schaltflächen, die die Bearbeitung der Unterlagen erleichtern:

Tabelle 6.1. Schaltflächen zur Erstellung von Support-Unterlagen

	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf der Registerkarte Aktivität eine Zeile der Art Eingehender Anruf hinzuzufügen. Sie erstellen damit ein Protokoll der Anrufe, die von einer bestimmten Support-Gruppe entgegengenommen werden.</p> <p>Gleichzeitig wird das Feld Beschreibung (SQL-Name: Description) der Registerkarte Allgemein im Detailfenster der Support-Unterlage mit den Informationen aus dem eingehenden Anruf aktualisiert.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf der Registerkarte Aktivität eine Zeile der Art Ausgehender Anruf hinzuzufügen. Sie erstellen damit ein Protokoll der Anrufe, die von einer bestimmten Support-Gruppe getätigt werden.</p> <p>Gleichzeitig wird das Feld Beschreibung (SQL-Name: Description) der Registerkarte Allgemein im Detailfenster der Support-Unterlage mit den Informationen aus dem ausgehenden Anruf aktualisiert.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um der Unterlage eine Intervention hinzuzufügen. Die Intervention erscheint anschließend auf der Registerkarte Interventionen im Detail einer Unterlage sowie in der Liste der Interventionen, auf die Sie über das Menü Support/ Interventionen zugreifen.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine untergeordnete Unterlage zu erstellen, die der Unterlage zugeordnet ist.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Unterlage abzuschließen. Sie erstellen damit auf der Registerkarte Aktivität der Unterlage eine Aktivitätenzeile vom Typ Abschluss. Gleichzeitig werden das Feld Abschluss am (SQL-Name: dtEnd) auf der Registerkarte Abschluss und das Feld Status (SQL-Name: seStatus) aktualisiert.</p> <p>Das Feld Lösung (SQL-Name: Solution) auf der Registerkarte Abschluss des Unterlagendetails wird mit den Informationen aus dem Feld Beschreibung im Abschlussblatt vervollständigt.</p> <p>Das Feld Beschreibung auf der Registerkarte Allgemein der Support-Unterlage wird ebenfalls auf den neuesten Stand gebracht.</p>
	<p>Wenn Sie Mitglied einer Support-Gruppe sind, ist dieses Symbol aktiviert, wenn Ihnen keine Unterlage zugeteilt wird. Das Symbol gibt Ihnen die Möglichkeit, eine Unterlage eigenständig auszusuchen. Zu der Erstellung einer Aktivitätenzeile kommt es in diesem Fall nicht.</p>
	<p>Wenn Sie Mitglied einer Support-Gruppe sind, ist dieses Symbol aktiv, sobald Ihnen eine Unterlage zugeteilt wird. Das Symbol gibt Ihnen die Möglichkeit, die Zuordnung einer Unterlage zu löschen. Zu der Erstellung einer Aktivitätenzeile kommt es in diesem Fall nicht. Die Unterlage zeigt den Status Wartet auf Zuordnung.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf der Registerkarte Aktivität eine Aktivitätenzeile vom Typ Rückstellung hinzuzufügen. Auf diese Weise können Sie anzeigen, dass Ihnen zur Bearbeitung der Unterlage ein Element fehlt.</p> <p>Das Feld Beschreibung auf der Registerkarte Allgemein und der Registerkarte Protokollierung der Support-Unterlage wird mit den Informationen aus dem Rückstellungsblatt vervollständigt.</p>
	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Rückstellung zu beenden.</p> <p>Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Unterlage zurückgestellt wurde.</p>




 Lösung	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf das Wissensarchiv zuzugreifen. AssetCenter setzt den Cursor auf den Knoten des Lösungsbaums, der der Problemart der Unterlage zugeordnet ist, oder auf den aktuellen Knoten, der beim letzten Klicken auf die Schaltfläche  im Lösungsfenster angezeigt wurde.</p> <p>Weitere Informationen zur Funktionsweise des Lösungsfensters entnehmen Sie bitte dem Abschnitt, in dem der Ablauf der Anrufannahme beschrieben wird.</p>
 Prüfen	<p>Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine bereits abgeschlossene Support-Unterlage zu prüfen. Je nach Status der Unterlage sind zwei Situationen möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn die Unterlage abgeschlossen ist, ändert AssetCenter ihren Status in Abgeschl. & geprüft. • Wenn die Unterlage nicht abgeschlossen ist, zeigt AssetCenter zunächst den Bildschirm zum Abschluss einer Unterlage an. Sobald die Unterlage abgeschlossen ist, ändert AssetCenter den Status in Abgeschl. & geprüft.

Mit der Bearbeitung von Unterlagen verbundene Aktivitäten

Auf der Registerkarte **Aktivität** im Detailfenster einer Unterlage erscheinen die Aktivitätenblätter, die der jeweiligen Unterlage zugeordnet sind.

Die Aktivitätenblätter werden automatisch bei der Verwendung der Schaltflächen erstellt, die sich in der rechten Hälfte des Detailfensters einer Unterlage befinden. Dabei handelt es sich um folgende Schaltflächen:



Zusätzlich können Sie die Schaltflächen ,  und  zum Hinzufügen, Anzeigen, Ändern oder Löschen von Aktivitätenblättern verwenden.

Art der Aktivitätenblätter

Es gibt folgende Arten von Aktivitätenblättern:

- **Eingehender Anruf:** Dient zur Beschreibung eines Anrufs. Ein Aktivitätenblatt dieser Art wird generiert, wenn ein Support-Techniker über das Programm zur Anrufannahme eine Unterlage erstellt.
- **Ausgehender Anruf:** Dient zur Aufzeichnung aller Anrufe, die von der Support-Gruppe im Rahmen der Bearbeitung der Unterlage getätigt werden.
- **Abschluss:** Eine Support-Unterlage ist abgeschlossen, wenn ihre Bearbeitung beendet ist (Problem gelöst, Problem nicht mehr aktuell usw.).
- **Rückstellung:** Eine Support-Unterlage wird zurückgestellt, wenn ihre Bearbeitung unterbrochen werden muss. Das ist beispielsweise der Fall, wenn zur Lösung des Problems zusätzliche Informationen seitens eines Benutzers erforderlich sind.

- Jede andere, benutzerspezifische Art eines Aktivitätenblatts: In diesem Fall liegen keinerlei Automatismen vor, die mit dem Vorhandensein eines solchen Aktivitätenblatts verbunden sind.







Zeitmessung einer Aktivität

Beginn einer Aktivität


Im Feld **Anfang** (SQL-Name: dtStart) in der oberen Hälfte des Detailfensters eines Aktivitätenblatts wird der Zeitpunkt angezeigt, zu dem das Blatt erstellt wurde.

Bei einem Aktivitätenblatt, das für einen eingehenden Anruf bei der Anrufannahme erstellt wurde, erscheint in diesem Feld der Zeitpunkt des Gesprächsbeginns.

Dauer (SQL-Name: tsProcessTime)

Die Dauer entspricht automatisch der Zeit, die zwischen dem Anzeigen des Aktivitätenblatts auf dem Bildschirm (nach Klicken auf die Schaltflächen , , ,  oder ) und dem Bestätigen des Blatts durch Klicken auf  vergangen ist.

Sie können diesen Wert ändern.

Klicken Sie auf , um die Zeitmessung zu unterbrechen oder erneut zu starten.


Unterlagen zurückstellen

Eine Unterlage wird zurückgestellt, wenn ihre Bearbeitung unterbrochen werden muss. Das ist beispielsweise der Fall, wenn zur Lösung des Problems weitere Informationen vom Benutzer eingeholt werden müssen.

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu den nachstehenden Punkten:

- Vorgehensweise beim Zurückstellen einer Unterlage
- Auswirkungen der Rückstellung
- Ein Element der Rückstellung ändern
- Rückstellungen beenden
- Mehrfache Rückstellung

Vorgehensweise beim Zurückstellen einer Unterlage


Wenn Sie eine Unterlage zurückstellen möchten, zeigen Sie zunächst das Detailfenster an und klicken dann auf die Schaltfläche . Daraufhin erscheint ein Rückstellungsblatt. Sobald Sie dieses Blatt bestätigt haben, wird es auf der Registerkarte *Aktivität* erstellt.

Geben Sie im Feld *Typ* (SQL-Name: seSuspLimitType) an, wie das Rückstellungsende festgelegt werden soll:

- *Datum* definiert ein Datum für das Ende der Rückstellung. In diesem Fall geben Sie das gewünschte Datum in das Feld *Ende* (SQL-Name: dtSuspLimit) ein.
- *Zeitspanne* definiert eine Dauer bis zum Ende der Rückstellung in Tagen. In diesem Fall geben Sie die gewünschten Zahlen in das Feld ein, das rechts vom Feld *Typ* erscheint.

Abbildung 6.1. Rückstellungsende des Typs "Dauer"

The screenshot shows a window titled 'Rückstellungsende'. It contains a dropdown menu labeled 'Typ' with the value 'Zeitspanne' selected. To the right of the dropdown is a text input field labeled 'Ende'.

- *Manuell* besagt, dass die Rückstellung manuell durch Klicken auf die Schaltfläche  beendet werden muss.
- *Nächster Arbeitstag*, *Nächste Arbeitswoche* bzw. *Nächster Arbeitsmonat* besagt, dass die Rückstellung am nächsten Arbeitstag, in der nächsten gearbeiteten Woche bzw. im nächsten gearbeiteten Monat beendet wird.

Anmerkung

Die Auswahl eines dieser drei Werte ist nicht möglich, wenn dem Bearbeitungsplan der Unterlage kein Kalender zugeordnet wurde.

Sie können auch das Feld *Rückstellungstyp* (SQL-Name: SuspType) verwenden, um beispielsweise die Gründe für die Rückstellung anzugeben. So kann sich eine Rückstellung beispielsweise auf den Kunden oder auf die im Unternehmen geltenden Arbeitszeiten zurückführen lassen. Die Werte für dieses Feld werden aus einer freien Aufzählung abgerufen.

Anmerkung

Die Felder *Ende* (SQL-Name: dtSuspLimit) und *Grund* (SQL-Name: SuspReason) auf der Registerkarte *Protokollierung* des Unterlagendetails werden automatisch mit den Informationen aus dem Rückstellungsblatt ausgefüllt. Manuelle Eingaben sind in diesen Feldern nicht möglich. Das Feld *Ende* zeigt das Datum an, bis zu dem auf das Element gewartet wird, das die Rückstellung verursacht. Im Feld *Grund* erscheinen das Erstellungsdatum und die -uhrzeit des Rückstellungsblatts.

Auswirkungen der Rückstellung

Sperren der Warnungen für einen Bearbeitungsplan

Wenn das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) des Rückstellungsblatts markiert wurde, sind die Warnungen für einen Bearbeitungsplan gesperrt.



Wenn eine Unterlage zurückgestellt und das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) im Rückstellungsdetail markiert wurde, geschieht Folgendes:

- Die auf der Registerkarte *Warnungen* des Bearbeitungsplans definierten Warnungen werden erst ausgelöst, wenn das Datum im Feld *Ende* (SQL-Name: dtSuspLimit) auf dem Rückstellungsblatt überschritten wurde. Erscheint für den *Typ* (SQL-Name: seSuspLimitType) des Rückstellungsendes der Wert *Manuell*, werden die Warnungen erst wieder ausgelöst, nachdem der Benutzer auf die

Schaltfläche  geklickt hat.

- Die auf der Registerkarte *Warnungen* des Bearbeitungsplans definierten Warnungen werden um die Dauer der Rückstellung verschoben. AssetCenter Server löst diese Warnungen bei Ablauf der neuen Frist aus, sofern der Status der Unterlage dies immer noch rechtfertigt.

Wenn eine Unterlage zurückgestellt und das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) im Rückstellungsdetail nicht markiert wurde, geschieht Folgendes:


- Die auf der Registerkarte *Warnungen* des Bearbeitungsplans definierten Warnungen werden erst ausgelöst, wenn das Datum im Feld *Ende* auf dem Rückstellungsblatt überschritten wurde. Erscheint für den *Typ* des Rückstellungsendes der Wert *Manuell*, werden die Warnungen erst wieder ausgelöst, nachdem der Benutzer auf die Schaltfläche  geklickt hat.
- Bei den Kontrollen, die nach Überschreiten des im Feld *Ende* angegebenen Datums bzw. nach Klicken auf  durchgeführt werden, löst AssetCenter Server die Warnungen aus, die während der Dauer der Rückstellung ausgelöst worden wären, sofern der Status der Unterlage dies immer noch rechtfertigt.

Auslösen einer Aktion bei Rückstellungsende

Wenn AssetCenter Server feststellt, dass das Datum im Feld *Ende* des Rückstellungsblatts überschritten wurde, und die Unterlage immer noch zurückgestellt ist, löst AssetCenter Server die auf dem Rückstellungsblatt definierte Aktion aus.


Verschieben des voraussichtlichen Abschlussdatums (SQL-Name: dtResolLimit) der Unterlage (Registerkarte Protokollierung der Unterlage)

Das Abschlussdatum *Frist* der Unterlage wird in folgenden Fällen um die Dauer der Rückstellung verschoben:

- Wenn für den *Typ* des Rückstellungsendes nicht der Wert *Manuell* eingegeben wurde.
- Wenn das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* des Rückstellungsblatts markiert ist.
- Wenn die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* der Unterlage als  erscheint.

Die Dauer der Rückstellung wird zu dem Zeitpunkt berechnet, zu dem das Rückstellungsblatt erstellt oder geändert wird. Die Dauer ergibt sich aus der Differenz zwischen dem Datum, das im Feld *Ende* des Rückstellungsblatts erscheint, und dem Zeitpunkt, zu dem das Rückstellungsblatt erstellt oder geändert wird. Bei der Berechnung der Rückstellungsdauer wird den Arbeitstagen Rechnung getragen. Diese Arbeitstage sind in dem Kalender definiert, der dem Bearbeitungsplan zugeordnet ist.



Anmerkung

Wenn für den *Typ* des Rückstellungsendes der Wert *Manuell* eingegeben wurde, wird das Datum *Frist* erst am Ende der Rückstellung verschoben. Dies ist selbstverständlich nur dann der Fall, wenn das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* des Rückstellungsblatts markiert wurde, und die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* der Unterlage folgende Form annimmt: .


Ein Element der Rückstellung ändern

Rückstellungsblätter ändern

Um ein vorhandenes Rückstellungsblatt zu ändern, stehen zwei Verfahren zur Auswahl:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche  rechts neben dem Feld *Grund* (SQL-Name: SuspReason) im Unterlagendetail (Registerkarte *Protokollierung*).
- Wählen Sie das Rückstellungsblatt auf der Registerkarte *Aktivität* und klicken Sie auf .


Wenn Sie ein Rückstellungsblatt ändern, berechnet AssetCenter gegebenenfalls die folgenden Elemente neu:

- Die Gesamtdauer der Unterlagenrückstellung.
- Das Feld *Frist* (SQL-Name: dtResolLimit) der Unterlage, wenn die Schaltfläche rechts neben diesem Feld die folgende Form annimmt: . Es kann beispielsweise zu einer erneuten Berechnung kommen, wenn Sie das Enddatum im Rückstellungsblatt geändert haben.



Der dem Bearbeitungsplan zugeordnete Kalender wurde geändert

Die an den Arbeitstagen vorgenommenen Änderungen wirken sich nicht auf die in den Unterlagen bereits berechneten Rückstellungsdauern aus. Ein neuer Kalender wird erst bei Berechnungen berücksichtigt, die nach der Änderung durchgeführt werden. Fehler im Kalender können also nicht rückwirkend berichtigt, sondern nur für zukünftige Zeiträume berichtigt werden.

Der Bearbeitungsplan wurde geändert

Wenn die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* die Form  annimmt, berechnet AssetCenter gegebenenfalls das Datum für die Frist der Unterlage sowie die Dauer, für die die Unterlage gesperrt war, und berücksichtigt dabei den neuen Kalender und die neuen Warnungen des Bearbeitungsplans.

Im Rückstellungsblatt wurde die Dauer für das Sperren des Bearbeitungsplans geändert

- Wenn Sie die Markierung des Kontrollkästchens *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) aufheben, und die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* die Form  annimmt, berechnet AssetCenter gegebenenfalls das Datum für die Frist der Unterlage sowie die Daten, an denen die Warnungen ausgelöst werden sollen, und trägt dabei der Dauer Rechnung, für die die Unterlage gesperrt war.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) markieren, und die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* die Form  annimmt, berechnet AssetCenter gegebenenfalls das Datum für die Frist der Unterlage und die Daten, an denen die Warnungen ausgelöst werden sollen, und trägt dabei der Dauer Rechnung, für die die Unterlage gesperrt sein wird.


Rückstellungen beenden

Zum Beenden einer Rückstellung klicken Sie auf die Schaltfläche  **Aufl.**


Auswirkungen auf der Ebene der Unterlage

Die Daten in den Feldern *Ende* (SQL-Name: dtSuspLimit) und *Grund* (SQL-Name: SuspReason) der Registerkarte *Protokollierung* werden gelöscht, während das Rückstellungsblatt weiterhin auf der Registerkarte *Aktivität* angezeigt wird.

Der Wert im Feld *Frist* (SQL-Name: dtResolLimit) der Unterlage wird unter Berücksichtigung der tatsächlichen Dauer der Rückstellung in folgenden Fällen neu berechnet:

- Das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* des Rückstellungsblatts ist markiert.
- Die Schaltfläche rechts neben dem Feld *Frist* der Unterlage erscheint in der folgenden Form: .

Ein Beispiel:

1. Am Montag stellen Sie die Unterlage zurück und geben folgende Parameter ein:
 Gesamten Bearbeitungsplan sperren  bis Donnerstag. Das Datum im Feld *Frist* der Unterlage wird um drei Tage verschoben.
2. Am Dienstag beenden Sie die Rückstellung. Die tatsächliche Dauer der Rückstellung beträgt also nur einen Tag. Dementsprechend wird das Datum im Feld *Frist* um zwei Tage zurückverlegt.

Auswirkungen auf die Überwachung der Warnungen in den Bearbeitungsplänen

AssetCenter Server berücksichtigt die Warnungen, die zum Zeitpunkt der Kontrolle im Bearbeitungsplan definiert sind. Dabei werden nur Warnungen kontrolliert, die noch nicht ausgelöst wurden.

Wenn das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) im Rückstellungsdetail markiert war, geschieht Folgendes:

- Das System berücksichtigt die Dauer, während der die Unterlage tatsächlich gesperrt war.
- Die auf der Registerkarte *Warnungen* des Bearbeitungsplans definierten Warnungen werden um die tatsächliche Dauer der Rückstellung verschoben. AssetCenter Server löst diese Warnungen bei der nächsten Frist aus, sofern dies durch den Unterlagenstatus immer noch gerechtfertigt ist.

Wenn das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* (SQL-Name: seSuspMode) im Rückstellungsdetail nicht markiert war, geschieht Folgendes:

- Bei den Kontrollen, die nach dem im Feld *Ende* (SQL-Name: dtSuspLimit) angezeigten Datum ausgeführt werden, löst AssetCenter Server die Warnungen aus, die während der Rückstellung ausgelöst worden wären, sofern dies durch den Unterlagenstatus immer noch gerechtfertigt ist.

Mehrfache Rückstellung

Wenn Sie mehrere Rückstellungsblätter erstellen, wird die Gesamtdauer der Rückstellungen berechnet. Dabei werden die Rückstellungsblätter berücksichtigt, für die das Kontrollkästchen *Gesamten Bearbeitungsplan sperren* markiert ist.

Diese Gesamtdauer wird bei folgenden Vorgängen berücksichtigt:

- Bei der automatischen Berechnung des Datums für die *Frist* (SQL-Name: dtResolLimit) der Unterlage
- Bei der Überwachung der Warnungen, die ausgelöst werden sollen

Support-Unterlagen abschließen




In diesem Abschnitt wird der Abschluss von Support-Unterlagen beschrieben. Dabei werden mehrere Abschlussmethoden vorgestellt und das Abschlussblatt erläutert.

Vorgehensweise beim Abschließen einer Support-Unterlage

Über die Schaltfläche im Unterlagendetail

Vorgehensweise

Im Detailfenster der Support-Unterlage:

1. Klicken Sie auf .
2. Geben Sie die erforderlichen Informationen auf dem Abschlussblatt ein.
3. Klicken Sie auf  und dann auf , um den Abschluss zu speichern.

Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage

Auf der Registerkarte *Aktivität* des Unterlagendetails wird eine Aktivitätenzeile vom Typ Abschluß erstellt.

Auf der Registerkarte *Allgemein* des Unterlagendetails wird im Feld *Beschreibung* (SQL-Name: Description) des Eingabebereichs auf den Abschluss der Unterlage hingewiesen.

Das Feld *Status* (SQL-Name: seStatus) im Unterlagendetail wird aktualisiert.

Auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails geschieht Folgendes:


- Das Feld *Abschluß am* (SQL-Name: dtEnd) wird mit dem Abschlussdatum aktualisiert.
- Der Inhalt des Felds *Lösungscod*e (SQL-Name: ResolCode) und der Inhalt des Felds *Zufriedenheit* (SQL-Name: SatisLvl) wird mit den Informationen aus dem Abschlussblatt aktualisiert.
- Das Feld *Lösung* (SQL-Name: Solution) wird mit der *Beschreibung* (SQL-Name: Description) aus dem Abschlussblatt vervollständigt.

Unterlage durch Auswahl einer Lösung im Lösungsfenster abschließen

Im Lösungsfenster können Sie eine Unterlage durch Klicken auf  schließen. Das bedeutet, dass Sie sich für die Lösung entscheiden, die Sie mit Hilfe des Lösungsfensters gefunden haben.

Lösungsfenster anzeigen

Zum Anzeigen des Lösungsfensters haben Sie die Wahl zwischen zwei Möglichkeiten:

1. Klicken Sie im Detailfenster einer Support-Unterlage auf die Schaltfläche .
2. Klicken Sie in der linken Hälfte des Bildschirms zur Anrufannahme auf das Feld *Beschreibung* des Eingabebereichs (nur bei der Erstellung von Unterlagen): Das Lösungsfenster erscheint im Hilfebereich.

Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage


Im Feld *Status* des Unterlagendetails erscheint der Wert *Abgeschlossen*.

Wenn Sie gerade einen Anruf bearbeiten, wird der Bereich *Beschreibung* (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte *Allgemein* des Unterlagendetails mit den Informationen aus dem Bereich *Beschreibung* aktualisiert. Die Beschreibung befindet sich im Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme.

Auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails geschieht Folgendes:

- Das Feld *Abschluß am* wird mit dem Abschlussdatum aktualisiert.
- Das Feld *Diagnose* (SQL-Name: StandardSol) wird mit der Kennung und der Kurzbeschreibung der ausgewählten Lösung aktualisiert.
- Das Feld *Lösung* wird mit den entsprechenden Fragen und Antworten des Lösungsbaums aktualisiert.

Mit Hilfe der Schaltfläche auf dem Bildschirm zur Anrufannahme

Klicken Sie auf dem Bildschirm zur Anrufannahme auf die Schaltfläche , um die Unterlage zu schließen, ohne die im Lösungsfenster eventuell vorgeschlagene Lösung zu berücksichtigen.

Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage

Im Feld *Status* des Unterlagendetails erscheint der Wert *Abgeschlossen*.

Das Feld *Beschreibung* auf der Registerkarte *Allgemein* des Unterlagendetails wird mit den Informationen aus dem Feld *Beschreibung* vervollständigt. Die Beschreibung befindet sich im Eingabebereich auf dem Bildschirm zur Anrufannahme.

Das Feld *Abschluß am* auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails wird mit dem Abschlussdatum aktualisiert.

Manuell über das Detailfenster der Unterlage

Vorgehensweise

Ändern Sie den Wert *Status* im Detailfenster der Unterlage in *Abgeschlossen* oder *Abgeschl. & geprüft*.

Geben Sie auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails eventuell das Abschlussdatum, die ausgewählte Standardlösung (*Diagnose*) und die Beschreibung der *Lösung* ein.


Auswirkungen auf die Felder im Detailfenster der Unterlage

Wenn Sie die Support-Unterlage auf diese Weise schließen, wirkt sich der Abschluss in keiner Weise auf die Felder im Detailfenster der Support-Unterlage aus. Sie müssen gegebenenfalls die erforderlichen Informationen auf den anderen Registerkarten der Support-Unterlage eingeben, beispielsweise in das Feld *Beschreibung* der Registerkarte *Allgemein*.

Anmerkung

Wir empfehlen Ihnen, eine der zuvor beschriebenen Methoden zu verwenden, da sie die Aktualisierung der Felder im Detailfenster der Support-Unterlage erleichtern.

Abschlussblatt


Wenn Sie durch Klicken auf die Schaltfläche  im Detailfenster der Support-Unterlage ein Abschlussblatt erstellen, werden automatisch die erforderlichen Informationen in bestimmte Felder der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails abgerufen:

- Die Felder *Zufriedenheit* (SQL-Name: SatisLvl), *Lösungscod*e (SQL-Name: ResolCode) und *In Wissensarchiv integrieren* (SQL-Name: bToInteg).

Anmerkung

Das Kontrollkästchen *In Wissensarchiv integrieren* dient lediglich Informationszwecken. Dementsprechend ist seine Verwendung mit keinerlei Automatismen verbunden.

- Der Inhalt des Felds *Beschreibung* (SQL-Name: Description) auf der Registerkarte *Abschluß* des Abschlussblatts wird in das Feld *Lösung* (SQL-Name: Solution) der Registerkarte *Abschluß* kopiert.

Wenn diese Informationen auf der Registerkarte *Abschluß* der Unterlage oder des Abschlussblatts nach dem Bestätigen des Abschlussblatts durch Klicken auf die Schaltfläche  geändert werden, wirken sich diese Änderungen nicht auf die andere Registerkarte aus.

Wenn Sie jedoch ein neues Abschlussblatt erstellen, werden diese Informationen auf die Registerkarte *Abschluß* der Unterlage übernommen.

Kapitel 7. Verwaltung von Dringlichkeitsstufen

In diesem Kapitel wird die Beschreibung und Verwaltung von Dringlichkeitsstufen mit AssetCenter erläutert. Der Zugriff auf die Liste der Dringlichkeitsstufen erfolgt über das Menü Support/ Dringlichkeit.

Jeder Support-Unterlage wird eine bestimmte Dringlichkeitsstufe zugeordnet, mit der die Reihenfolge bei der Bearbeitung von Unterlagen festgelegt wird.

Die Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe erfolgt bei der Erstellung der Support-Unterlage mit Hilfe bestimmter Automatismen unter Berücksichtigung folgender Elemente:

- Problemart
- Anrufer
- Vermögensgegenstand
- Standort des Gegenstands

Arbeiten mit Dringlichkeitsstufen

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Support-Unterlagen Dringlichkeitsstufen zuzuordnen. Die Anzahl dieser Stufen unterliegt keinerlei Einschränkungen. Die Stufe 0 kennzeichnet die geringste Dringlichkeit. Je höher die Stufe, desto dringender ist die Bearbeitung der Unterlage.

Die Dringlichkeitsstufen sind in einer eigenen Tabelle gespeichert und unterschiedlichen Elementen zugeordnet:

- Problemarten
- Vermögensgegenständen
- Abteilungen und Personen
- Standorten
- Kategorien von Vermögensgegenständen

WARNUNG

Die Zuordnung von Dringlichkeitsstufen zu Personen, Abteilungen, Vermögenskategorien und Standorten kann nur über das Dringlichkeitsdetail erfolgen. Das Zuordnen von Dringlichkeitsstufen über das Detailfenster der jeweiligen Elemente ist nicht möglich. Eine Ausnahme bildet die Problemart, über deren Detailfenster das Zuordnen von Dringlichkeitsstufen möglich ist.

Beispiele für Elemente, bei denen sich die Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe als sehr nützlich erweisen kann:

- Ein besonders häufig beanspruchter Server
- Die Assistentin der Generaldirektorin
- Der Standort "Server-Raum"
- Die Problemart "Der PC kann nicht hochgefahren werden"

Automatische Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe zu einer Support-Unterlage

Die Dringlichkeitsstufen werden den Support-Unterlagen bei deren Erstellung zugeordnet. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie direkt über die Liste der Unterlagen oder mit Hilfe des Assistenten zur Anrufannahme erstellt werden.

AssetCenter ordnet der Unterlage die höchste Dringlichkeitsstufe zu, die für die nachstehenden Elemente gilt:

- Problemart
- Kontakt
- Vermögensgegenstand
- Standort des Gegenstands

Das gilt jedoch nur bei der Erstellung der Unterlage. Wenn Sie den Wert dieser Felder nach der Erstellung der Unterlage definieren oder ändern, hat diese Änderung keinerlei Auswirkungen auf die Dringlichkeitsstufe der Unterlage.

WARNUNG

Die den Dringlichkeitsstufen zugeordneten Kategorien kommen bei der Berechnung der Dringlichkeitsstufe einer Support-Unterlage nicht zur Anwendung. Die Zuordnung von Vermögensgegenständen und Kategorien hat zur Folge, dass die Gegenstände bei ihrer Erstellung automatisch der Dringlichkeitsstufe ihrer Kategorie zugeordnet werden.

Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Support-Unterlage

AssetCenter versucht, der Unterlage automatisch einen Bearbeitungsplan zuzuordnen, und berücksichtigt dabei die Dringlichkeitsstufe der Unterlage und den Standort des Vermögensgegenstands.

Dringlichkeitsstufen erstellen

In diesem Abschnitt wird die Vorgehensweise beim Erstellen von Dringlichkeitsstufen beschrieben:

1. Beginnen Sie mit einer Analyse der Struktur und der Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens.

2. Definieren Sie die erforderlichen Dringlichkeitsstufen, bevor Sie mit der Erstellung der Unterlagen beginnen.

Im Allgemeinen sind drei bis vier Stufen ausreichend.




Beispiel: niedrig, mittel, hoch, sehr hoch.

Definieren Sie die einzelnen Stufen im Feld *Stufe* (SQL-Name: *lSeverityLvl*) der Registerkarte *Allgemein* im Detailfenster der Dringlichkeitsstufen.

Anmerkung

Wir empfehlen Ihnen, die Dringlichkeitsstufen in Zehnerschritten festzulegen: 10, 20, 30 usw. Auf diese Weise können Sie gegebenenfalls zusätzliche Stufen einfügen.

3. Ordnen Sie den Dringlichkeitsstufen je nach Bedarf Problemarten, Personen und Abteilungen, Vermögensgegenständen und Standorten zu.

Diese Zuordnungen werden auf der Unterregisterkarte der Registerkarte *Auswahl* des Dringlichkeitsdetails vorgenommen. Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um einer Dringlichkeitsstufe Elemente hinzuzufügen bzw. aus ihr zu entfernen und Elemente anzuzeigen oder zu ändern.

WARNUNG

Mit Ausnahme der Problemarten ist die Zuordnung einer Dringlichkeitsstufe zu den Elementen über die entsprechenden Detailfenster nicht möglich.

4. Ordnen Sie den Dringlichkeitsstufen bestimmte Vermögenskategorien zu, damit diese Gegenstände bei ihrer Erstellung automatisch diesen Dringlichkeitsstufen zugeordnet werden.

Anmerkung

Dieser Automatismus wirkt sich nicht auf die Vermögensgegenstände aus, die vor der Zuordnung von Kategorie und Dringlichkeitsstufe erstellt wurden. Die Zuordnung der Dringlichkeitsstufe zum Gegenstand muss in diesem Fall manuell erfolgen.

5. Ordnen Sie den Bearbeitungsplänen die entsprechenden Dringlichkeitsstufen zu.

Kapitel 8. Verwaltung von Bearbeitungsplänen

In diesem Kapitel wird die Beschreibung und Verwaltung von Bearbeitungsplänen mit AssetCenter erläutert. Der Zugriff auf die Liste der Bearbeitungspläne erfolgt über das Menü Support/ Bearbeitungspläne.

Mit einem Bearbeitungsplan wird die Vorgehensweise bei der Bearbeitung einer Support-Unterlage beschrieben:

- Kalender mit den Arbeitstagen, die bei der Berechnung der Fristen berücksichtigt werden müssen.
- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn eine Unterlage innerhalb einer vorgegebenen Frist einen bestimmten Status (SQL-Name: seStatus) aufweist. So ist es beispielsweise empfehlenswert, dem Leiter einer Support-Gruppe automatisch eine Nachricht zu senden, wenn die Unterlage einen Tag nach ihrer Erstellung nicht zugeordnet wurde.
- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn sich der Status einer Unterlage ändert.
- Aktionen, die ausgelöst werden, wenn die Unterlage einem anderen Bearbeiter oder einer anderen Support-Gruppe zugeordnet wird.

Die Bearbeitungspläne entsprechen der internen Struktur Ihres Unternehmens. Bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigt AssetCenter sowohl die Dringlichkeitsstufe als auch den Standort des Problems.

Allgemeine Funktionsweise von Bearbeitungsplänen

Funktionsweise

Über die Bearbeitungspläne legen Sie die Bedingungen fest, unter denen die Support-Unterlagen bearbeitet werden müssen.

Sie definieren folgende Elemente:

- Einen Kalender mit Arbeitstagen.
- Die Warnungen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn die Unterlage innerhalb der vorgegebenen Fristen nicht den gewünschten Status aufweist (Zuordnung der Unterlage, Beginn der Lösung des Problems, Abschluss der Unterlage).
- Die Aktionen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn der Status der Unterlage geändert wird.
- Die Aktionen, die automatisch ausgelöst werden sollen, wenn die Zuordnung der Unterlage geändert wird.

Die Bearbeitungspläne werden den Unterlagen bei ihrer Erstellung zugeordnet.

Anmerkung

Jedem erstellten Bearbeitungsplan wird ein eindeutiges Strichcodeetikett zugeordnet. Die Definition dieses Etiketts erfolgt über ein Skript, das auf einen AssetCenter-Zähler zurückgreift. Passen Sie dieses Skript Ihren Bedürfnissen entsprechend an.

Das Programm AssetCenter Server überwacht die Warnungen und löst sie gegebenenfalls aus.

Die Aktionen, die sich auf die Zuordnung oder die Änderung des Unterlagenstatus beziehen, werden unmittelbar bei Änderung des Statuswerts ausgelöst. In diesem Fall löst jedoch nicht AssetCenter Server die Aktion aus, sondern ein AssetCenter-Agent.

Anwendungsbeispiele für Bearbeitungspläne

- Automatisches Senden einer Nachricht, wenn die Unterlage einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wird.
- Automatisches Senden einer Nachricht an den Gruppenleiter, wenn die Unterlage nach Ablauf einer bestimmten Frist nicht zugeordnet wurde.
- Automatisches Senden einer Nachricht an den Benutzer, wenn die Unterlage abgeschlossen ist. In der Nachricht wird der Benutzer um seine Meinung zur Qualität des in Anspruch genommenen Dienstes gefragt.

Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Support-Unterlage

Wenn Sie eine Support-Unterlage erstellen, versucht AssetCenter dieser Unterlage automatisch einen Bearbeitungsplan zuzuordnen. Bei dieser Zuordnung berücksichtigt AssetCenter zwei Informationen:

- Dringlichkeit der Unterlage (Unterlagendetail, Registerkarte *Protokollierung*)
- Standort des Vermögensgegenstands, der der Unterlage zugeordnet ist

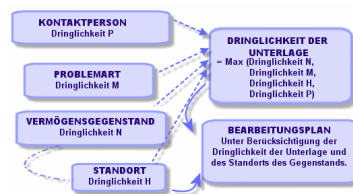
Im Folgenden wird beschrieben, wie AssetCenter bei der Auswahl des geeigneten Bearbeitungsplans vorgeht:

1. AssetCenter sucht nach den Bearbeitungsplänen, die der Dringlichkeitsstufe der Unterlage zugeordnet sind (Unterregisterkarte Dringlichkeit der Registerkarte Auswahl im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
2. Unter den auf diese Weise ausgewählten Bearbeitungsplänen sucht AssetCenter den Plan, der dem Standort zugeordnet ist, der die geringste Entfernung zum Standort des Vermögensgegenstands aufweist: vor Ort, ansonsten übergeordneter Standort, bis hin zum Hauptstandort (Unterregisterkarte Standorte der Registerkarte Auswahl im Detailfenster eines Bearbeitungsplans).
3. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, erhöht AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1 und durchläuft die Schritte 1 und 2. Dieser Vorgang wird solange wiederholt, bis AssetCenter die höchste Dringlichkeitsstufe erreicht.

4. Wenn kein Bearbeitungsplan gefunden wird, reduziert AssetCenter die Dringlichkeitsstufe um 1, bis die Dringlichkeitsstufe 0 erreicht wird.
5. Wenn AssetCenter auf einer der oben beschriebenen Stufen mehr als einen Bearbeitungsplan findet, erfolgt die Wahl zufällig.

Im nachstehenden Schema wird die Vorgehensweise von AssetCenter bei der Auswahl eines Bearbeitungsplans dargestellt.

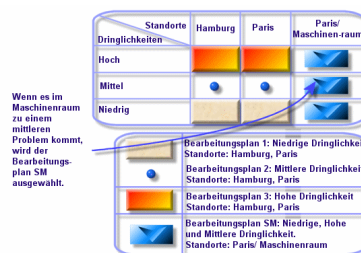
Abbildung 8.1. Automatische Zuordnung eines Bearbeitungsplan zu einer Unterlage



Im folgenden Beispiel sind vier Bearbeitungspläne definiert. Im Fall einer Support-Unterlage mit einer mittleren Dringlichkeit, die für einen Gegenstand im Maschinenraum erstellt wird, gilt Folgendes:

1. AssetCenter sucht nach den Bearbeitungsplänen, die der mittleren Dringlichkeitsstufe zugeordnet sind (Unterregisterkarte *Dringlichkeit* der Registerkarte *Auswahl* im Detailfenster des Bearbeitungsplan). AssetCenter findet zwei Pläne: Den Bearbeitungsplan 2 und den Bearbeitungsplan MR.
2. In diesen beiden Bearbeitungsplänen sucht AssetCenter nach dem Plan, der dem Standort des Vermögensgegenstands zugeordnet ist, in diesem Fall der Maschinenraum (Unterregisterkarte *Standorte* der Registerkarte *Auswahl* im Detailfenster der Bearbeitungspläne). Damit fällt die Wahl auf den Bearbeitungsplan MR.

Abbildung 8.2. Auswirkungen von Standort und Dringlichkeit auf die Wahl des Bearbeitungsplans



Geeignete Bearbeitungspläne erstellen

Zum Erstellen eines geeigneten Bearbeitungsplans müssen Sie zunächst das geeignete Paar (Standort, Dringlichkeitsstufe) finden, das der Situation in Ihrem Unternehmen am ehesten entspricht.

Dabei ist es nicht unbedingt erforderlich, für jeden Standort Bearbeitungspläne zu erstellen, da der Algorithmus zur Auswahl des geeigneten Plans die Suche auf alle übergeordneten Standorte ausdehnt, wenn auf der Ebene des von der Unterlage betroffenen Standorts kein geeigneter Plan zu finden ist.

Lösungsfrist

In jedem Bearbeitungsplan wird eine Frist gesetzt, bis zu der die Support-Unterlagen, die diesem Plan zugeordnet sind, abgeschlossen sein müssen (Rahmen *Lösungsfrist* der Registerkarte *Allgemein* im Bearbeitungsdetail).

WICHTIG

Bei der Berechnung der mit der Lösungsfrist verbundenen Fälligkeiten, wird der Kalender mit den Arbeitstagen, der dem Bearbeitungsplan zugeordnet ist, berücksichtigt, und die Lösungsfrist in Stunden konvertiert.

Die Lösungsfrist kann zur Definition der Warnungen verwendet werden, die beim Überschreiten bestimmter Fälligkeiten ausgelöst werden sollen.

Bei Überschreiten bestimmter Fälligkeiten ausgelöste Warnungen

Die Liste mit den auszulösenden Warnungen erscheint auf der Registerkarte *Warnungen* im Detailfenster des Bearbeitungsplans. Jede Warnung wird auf einer Unterregisterkarte beschrieben. Zum Hinzufügen, Duplizieren oder Löschen einer Warnung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Unterregisterkarte. Wählen Sie in dem daraufhin erscheinenden Kontextmenü die Optionen *Verknüpfung hinzufügen*, *Verknüpfung duplizieren* oder *Verknüpfung löschen*.

Sie können eine beliebige Anzahl von Warnungen erstellen.

Diese Warnungen werden anschließend von AssetCenter Server überwacht.

Beispiel

Abbildung 8.3. Funktionsweise von Warnungen

Wenn bei der Kontrolle der Warnungen durch AssetCenter Server mehr als 5 Minuten seit dem Öffnen der Support-Unterlage vergangen sind und der Unterlagenstatus den Wert *Wartet auf Zuordnung* aufweist, löst AssetCenter Server die Aktion "Warnung nicht zugeordnet aus".

Art und Frist

Tabelle 8.1. Beispiele

Typ	Frist	Überschreitungsbedingung
Zeitspanne seit Öffnen der Unterlage	5 min	Mehr als 5 min sind seit Öffnen der Unterlage verstrichen (Feld Geöffnet am (SQL-Name: dtOpened) im Unterlagendetail).
% der Lösungsfrist	10 %	Mehr als 10 % der Lösungsfrist sind abgelaufen (Differenz zwischen den Feldern Geöffnet am und Voraussichtlicher Abschluss (SQL-Name: dtResolLimit) im Unterlagendetail).
Zeitspanne bis Unterlagenenddatum	20 min	Weniger als 20 min bis zum voraussichtlichen Unterlagenabschluss (Feld Frist im Unterlagendetail).

Berechnung der Fälligkeiten

Wenn Sie die Warnungen definieren, die beim Überschreiten bestimmter Fälligkeiten ausgelöst werden sollen, und die *Lösungsfrist* auf der Registerkarte *Allgemein* des Bearbeitungsplandetails festlegen, sollten Sie mit der Berechnung der Fälligkeiten vertraut sein.

Berücksichtigung des Kalenders

Wenn dem Bearbeitungsplan ein Kalender (Registerkarte *Allgemein* im Bearbeitungsplandetail) zugeordnet wurde, kommen bei der Berechnung der bereits abgelaufenen Frist die entsprechenden Arbeitstage zum Tragen. Im Kalender werden die Arbeitstage definiert, denen beim Auslösen der Warnungen auf der Registerkarte *Warnungen* Rechnung getragen werden soll.

Beispiel:

Sie erstellen eine Unterlage am Donnerstag, den 25. September 1997 um 17:00.

Die Unterlage wird einem Bearbeitungsplan zugeordnet, der die Warnung "Unterlage nicht zugeordnet" mit den folgenden Werten enthält:

- Status: *Wartet auf Zuordnung*
- Art: "Zeitspanne seit Öffnen der Unterlage"
- Frist: "15 min"
- Aktion: "Aktion1"

Der Bearbeitungsplan ist einem Kalender zugeordnet, in dem Donnerstag, der 25. September und Freitag, der 26. September als Arbeitstage mit Arbeitszeiten von 09:00 bis 17:00 ausgewiesen sind.

Die Warnung "Unterlage nicht zugeordnet" löst die Aktion "Aktion1" am Freitag, den 26. September 1997 um 9:10 Uhr aus, wenn für die Unterlage der Status *Wartet auf Zuordnung* gilt.

Fristen in Stunden konvertieren

Beim Berechnen der Fälligkeiten werden die Fristen in Stunden konvertiert.

Beispiel:

Sie erstellen eine Support-Unterlage am Montag, den 09. Mai 1997 um 12:00 Uhr.

Die Unterlage wird einem Bearbeitungsplan zugeordnet, der die Warnung "Unterlage nicht abgeschlossen" mit den folgenden Werten enthält:

- Status: *In Bearbeitung*
- Art: "% der Lösungsfrist"
- Frist: "100 %"
- Aktion: "Aktion2"

Die Lösungsfrist des Bearbeitungsplans beläuft sich auf 2 Tage. Der Bearbeitungsplan ist einem Kalender zugeordnet, in dem Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag im Jahr 1997 als Arbeitstage mit den Arbeitszeiten von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr ausgewiesen sind. Samstag und Sonntag sind grundsätzlich arbeitsfreie Tage.

Bei der Berechnung von Fälligkeiten entsprechen 2 Tage 48 Stunden, also 5 Arbeitstagen und 3 Stunden. Die Warnung "Unterlage nicht abgeschlossen" löst dementsprechend am Montag, den 16. Mai 1997 um 15:00 Uhr die Aktion "Aktion2" aus, wenn für die Unterlage der Status *In Bearbeitung* gilt.

Bei Statusänderung der Unterlage ausgelöste Aktionen

Die Liste der Aktionen, die ausgelöst werden sollen, wenn sich der Status einer Unterlage ändert, erscheint auf der Registerkarte *Statusänderungen* im Detailfenster des Bearbeitungsplans.

Auf dieser Registerkarte finden Sie die Liste der Status, die eine Unterlage annehmen kann, sowie die Aktionen, die bei bestimmten Status ausgelöst werden.

Zum Test und eventuellen Auslösen der Aktion kommt es in dem Moment, in dem die Unterlage bestätigt wird, beispielsweise durch Klicken auf die Schaltfläche oder im Unterlagendetail. Der neue Wert, der im Feld *Status* (SQL-Name: Status) erscheint, muss sich von dem Wert unterscheiden, der in der Datenbank gespeichert war, damit die Aktion ausgelöst werden kann.

Die Aktionen müssen in der Tabelle der Aktionen erstellt werden.

Anmerkung

Die Aktionen, die aufgrund einer Statusänderung der Unterlage auszuführen sind, werden nicht von AssetCenter Server, sondern von einem AssetCenter-Agenten ausgelöst.

Bei Wechsel der Unterlagenzuordnung ausgelöste Aktionen

Die Liste der Aktionen, die bei der Zuordnung einer Unterlage ausgelöst werden sollen, erscheint auf der Registerkarte *Zuordnung* des Bearbeitungsdetails.

Auf dieser Registerkarte sind zwei Rahmen mit folgenden Informationen zu sehen:

- Der Unterlagenbearbeiter, dem die Unterlage zugewiesen wurde: Unterlagendetail, Registerkarte *Protokollierung*, Feld *Bearbeiter* (SQL-Name: Assignee)
- Die Gruppe, der die Unterlage zugewiesen wurde: Unterlagendetail, Registerkarte *Protokollierung*, Feld *Gruppe* (SQL-Name: EmplGroup)

In diesem Fall sind zu unterscheiden:

- Die Zuordnung: Das Zuordnen eines neuen Bearbeiters oder einer neuen Gruppe
- Die Aufhebung der Zuordnung: Das Aufheben der Zuordnung zu einem Bearbeiter oder einer Gruppe

WARNUNG

Wenn in das Feld *Bearbeiter* oder *Gruppe* im Unterlagendetail bereits ein Wert eingegeben wurde, und Sie diesen Wert ändern, versteht das System diesen Vorgang als Aufhebung der Zuordnung und darauf folgende erneute Zuordnung.

Der Test und das eventuelle Auslösen der Aktion werden in dem Moment durchgeführt, in dem Sie die Zuordnung bzw. das Aufheben der Zuordnung beispielsweise durch Klicken auf die Schaltfläche oder im Unterlagendetail bestätigen. Der neue Wert, der im Feld *Bearbeiter* oder *Gruppe* des Unterlagendetails erscheint, muss sich von dem Wert unterscheiden, der in der Datenbank gespeichert war.

Die Aktionen müssen in der Tabelle der Aktionen erstellt werden.

Anmerkung




Die Aktionen, die aufgrund eines Zuordnungswechsels der Unterlage auszuführen sind, werden nicht von InfraCenter Server, sondern von einem AssetCenter-Agenten ausgelöst.

Bei der automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigte

Elemente

Die Liste der Elemente, die bei einer automatischen Zuordnung eines Bearbeitungsplans zu einer Unterlage berücksichtigt werden sollen, erscheint auf der Registerkarte *Auswahl* des Bearbeitungsplandetails.

Auf den Unterregisterkarten dieser Registerkarte erfolgen die Zuordnungen von Dringlichkeitsstufen und Standorten zu einem Bearbeitungsplan.

Positionieren Sie den Cursor auf der entsprechenden Unterregisterkarte, und klicken Sie auf ,  und , um die mit den Bearbeitungsplänen verbundenen Standorte bzw. Dringlichkeitsstufen hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder zu ändern.

Kapitel 9. Verwaltung des Wissensarchivs

In diesem Kapitel wird die Verwaltung und Verwendung des Wissensarchivs beschrieben. Der Zugriff auf dieses Archiv erfolgt über das Menü Support/ Wissensarchiv.

Das Wissensarchiv besteht aus Blättern, auf denen Probleme und ihre Lösungen beschrieben sind.

Die Blätter erleichtern Ihnen das Lösen von Problemen. Wenn ein neues Problem auftritt und Sie die Lösung gefunden haben, vervollständigen Sie diese Datenbank mit den entsprechenden Eingaben.

Jedes einzelne Wissensarchivblatt kann einer Einsprungstelle des Lösungsbaums zugeordnet werden. Wenn Sie einen Anruf annehmen und sich durch den Lösungsbaum bewegen, zeigt der Assistent zur Anrufannahme die Wissensarchivblätter an, die dem Knoten des ausgewählten Lösungsbaums und den jeweils untergeordneten Knoten zugeordnet sind.

Beispiel für ein Wissensarchivblatt:

- Beschreibung: Der Bildschirm ist eingeschaltet, zeigt aber nichts an.
- Lösung: Stellen Sie sicher, dass das Kabel zwischen Bildschirm und Zentraleinheit korrekt eingesteckt ist.

Allgemeine Funktionsweise des Wissensarchivs

Das Wissensarchiv enthält eine Reihe von Blättern, auf denen die aufgetretenen Probleme mit ihren entsprechenden Lösungen aufgeführt sind.

Wissensarchivblätter abfragen


Wissensarchivblätter sind nicht dazu gedacht, direkt in der Liste ausgewählt und abgefragt zu werden.

Wenn Sie jedoch bei der Anrufannahme oder bei der Lösung des in einer Unterlage beschriebenen Problems einen Knoten des Lösungsbaums wählen, zeigt AssetCenter die Liste der mit dem Problem verknüpften Blätter an. Das Wissensarchivblatt, das Sie auf diese Weise zur Lösung eines Problems gewählt haben, erscheint im Detailfenster der Support-Unterlage, Registerkarte *Abschluß*.

Wissensarchivblätter nach Problemart ordnen

Über das Feld *Problemart* (SQL-Name: ProblemClass) können Sie die Wissensarchivblätter ordnen, indem Sie jedem Blatt eine bestimmte Problemart zuordnen.

Die Lösung von Problemen wird dadurch erheblich erleichtert.

Sie klicken dann bei der Anrufannahme bzw. bei der Suche nach einer Problemlösung lediglich auf die Schaltfläche  im Unterlagendetail. Auf dem Bildschirm erscheinen nur die Wissensarchivblätter, die der in der Unterlage angegebenen Problemart (Feld *Problemart* (SQL-Name: ProblemClass) der Registerkarte *Allgemein* des Unterlagendetails) entsprechen.

Wissensarchivblätter verwalten

Über das Feld *Kennung* (SQL-Name: Code) können Sie dem Wissensarchivblatt einen eindeutigen Code zuordnen und anschließend folgende Operationen durchführen:

- Abstimmung mit einem externen Wissensarchiv. Die Kennung dient dabei als Abstimmungsschlüssel zwischen den beiden Archiven.

Kapitel 10. Verwaltung des Lösungsbaums

In diesem Kapitel wird das Arbeiten mit dem AssetCenter-Lösungsbaum erläutert, der über das Menü Support/ Lösungsbaum aufgerufen wird.

Der Lösungsbaum unterstützt Sie bei der schrittweisen Analyse einer Situation und damit beim Suchen nach einer geeigneten Problemlösung.

Der Baum besteht aus Fragen, möglichen Antworten und entsprechenden Lösungen.

Anmerkung


Jedem erstellten Lösungsbaum ist ein eindeutiges Strichcodeetikett zugeordnet. Der Standardwert für dieses Etikett wird über ein Skript definiert, das auf einen AssetCenter-Zähler zurückgreift. Sie können dieses Skript Ihren Bedürfnissen anpassen.

Die Problemarten können auf bestimmte Einsprungstellen am Lösungsbaum zeigen. Bei der Annahme eines Anrufs werden Sie auf diese Weise nach der Identifizierung der Problemart schrittweise bis zur Lösung des Problems geführt.

Allgemeine Funktionsweise des Lösungsbaums

Einführung

Der Lösungsbaum kommt in zwei Situationen zur Anwendung:

- Bei der Anrufannahme: Sobald Sie die Problemart ausgewählt und den Cursor im Feld *Beschreibung* positioniert haben, zeigt der Assistent zur Anrufannahme automatisch den Knoten des Lösungsbaums an, der der Problemart zugeordnet ist.
- Über das Detailfenster der Unterlage: Sobald Sie die Problemart gewählt haben, können Sie auf die Schaltfläche  klicken. Daraufhin erscheint ein Fenster, in dem Sie den Lösungsbaum durchlaufen können.

In der Liste der Knoten des Lösungsbaums, der über das Menü *Support/ Lösungsbaum* angezeigt wird, können Sie die Knoten zwar ordnen, doch ist diese Liste zum Lösen eines Problems nicht geeignet.

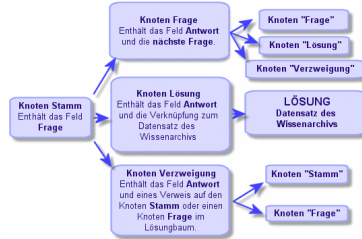
Es gibt vier verschiedene Arten von Knoten:

- *Stamm*: Ursprüngliche Frage

- *Frage*: Antwort, gefolgt von einer Frage
- *Lösung*: Antwort mit Lösung
- *Verzweigung*: Antwort, gefolgt von einer Verzweigung

Die Knoten sind logisch aufgebaut.

Abbildung 10.1. Mögliche logische Verknüpfungen zwischen Knoten



Jeder Knoten erfüllt eine bestimmte Aufgabe.

Knoten Stamm

Dieser Knoten bildet einen möglichen Ausgangspunkt im Lösungsbaum, und zwar in Form einer Frage. Er kann zu einem der folgenden Knoten führen:

- *Frage*
- *Lösung*
- *Verzweigung*

Knoten Frage

Diese Knoten entsprechen einer möglichen Antwort des Knotens *Stamm* oder eines anderen Knotens vom Typ *Frage* und enthalten eine neue Frage.

Sie führen zu den folgenden Knoten:

- *Frage*
- *Lösung*
- *Verzweigung*

Knoten Lösung

Diese Knoten entsprechen einer möglichen Antwort des Knotens *Stamm* oder eines anderen Knotens vom Typ *Frage*.

Sie verweisen auf eine im Wissensarchiv gespeicherte Lösung.

Knoten Verzweigung

Diese Knoten entsprechen einer möglichen Antwort des Knotens *Stamm* oder eines anderen Knotens vom Typ *Frage*.

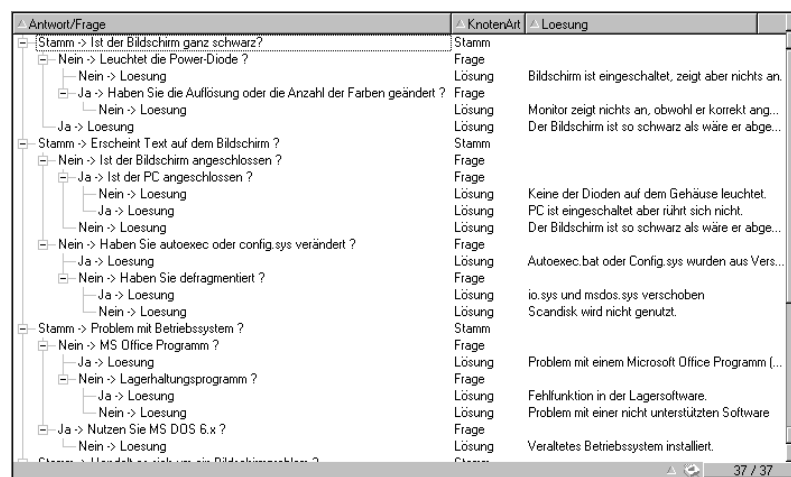
Sie verweisen auf einen anderen Knoten vom Typ:

- *Stamm*
- *Frage*

Diese Knoten werden für Situationen verwendet, die bereits in einem anderen Zweig des Lösungsbaum entwickelt wurden. Auf diese Weise wird ein unnötiges Duplizieren von Informationen vermieden.

Beispiel eines Lösungsbaums

Abbildung 10.2. Beispiel eines Lösungsbaums



Verknüpfung zwischen Problemart und Lösungsbaum

Die Problemarten können sowohl einem Knoten vom Typ *Stamm* als auch einem Knoten vom Typ *Frage* im Lösungsbaum zugeordnet werden.

Wenn Sie anschließend den Lösungsbaum bei der Anrufannahme oder über ein Unterlagendetail aufrufen, zeigt AssetCenter sofort die Frage an, die der von Ihnen ausgewählten Problemart zugeordnet ist. Damit brauchen Sie den Lösungsbaum nicht mehr vom Stamm aus zu durchlaufen.




Eine Frage des Lösungsbaums kann mehreren Problemarten zugeordnet werden.

Eine Problemart kann nur einem einzigen Knoten zugeordnet werden.




Lösungsbaum erstellen

Beim Erstellen eines Lösungsbaums müssen Sie zunächst die Knoten vom Typ *Stamm* definieren: Diese Knoten sind mögliche Ausgangspunkte im Lösungsbaum, und werden in Form von Fragen dargestellt. Geben Sie auf den Registerkarten *Antworten* dieser Knoten vom Typ *Stamm* alle möglichen Antworten auf die Stammfrage ein. Dabei kann es sich um folgende Knoten handeln:

- *Frage*: Die Knoten vom Typ *Frage* entsprechen einer möglichen Antwort auf die Frage eines Knotens vom Typ *Stamm* oder *Frage* und enthalten eine neue Frage.
- *Lösung*: Die Knoten vom Typ *Lösung* entsprechen einer möglichen Antwort auf den Knoten *Stamm* oder *Frage*. Sie verweisen auf eine im Wissensarchiv gespeicherte Lösung.
- *Verzweigung*: Die Knoten vom Typ *Verzweigung* entsprechen einer möglichen Antwort auf den Knoten *Stamm* oder *Frage*. Sie verweisen auf einen anderen Knoten im Lösungsbaum (vom Typ *Stamm* oder *Frage*). Sie verwenden diese Knoten in einer Situation, die bereits in einem anderen Zweig des Lösungsbaums entwickelt wurde. Auf diese Weise vermeiden Sie das unnötige Duplizieren von Informationen.

Verwenden Sie die Schaltflächen ,  und , um Knoten hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder zu ändern.

Zusätzlich können Sie folgende Schaltflächen verwenden:

-  *Frage*: Hinzufügen eines Knotens vom Typ *Frage*
-  *Lösung*: Hinzufügen eines Knotens vom Typ *Lösung*
-  *Verzw.*: Hinzufügen eines Knotens vom Typ *Verzweigung*

Sobald Sie die Knoten vom Typ *Stamm* erstellt haben, vervollständigen Sie die Beschreibung der Knoten vom Typ *Frage*. Geben Sie für die Knoten vom Typ *Frage* alle Antworten ein, die Sie erstellt haben. Diese Eingaben erfolgen auf der Unterregisterkarte *Antworten* der Registerkarte *Nächste Frage*.

Lösungsbaum zur Problemlösung einsetzen

Der Lösungsbaum kann nicht direkt in der Liste der Knoten, sondern nur über das Lösungsfenster bearbeitet werden, das Sie in folgenden Situationen aufrufen:


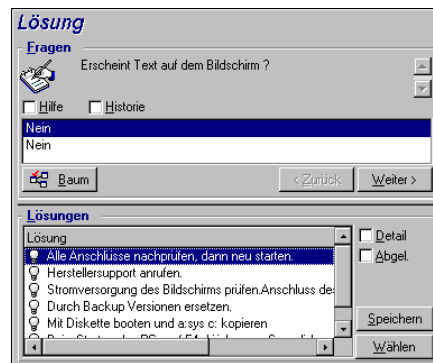
- Bei der Anrufannahme: Sobald Sie die Problemart ausgewählt und den Cursor im Feld *Beschreibung* positioniert haben, zeigt der Assistent zur Anrufannahme automatisch den Knoten des Lösungsbaums an, der der Problemart zugeordnet ist.
- Über das Detailfenster der Unterlage: Sobald Sie die Problemart gewählt haben, können Sie auf die Schaltfläche  klicken. Daraufhin erscheint ein Fenster, in dem Sie den Lösungsbaum durchlaufen können.

Abbildung 10.3. Anzeigen eines Lösungsbaums



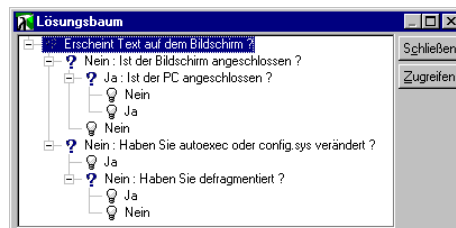
Fragen

In diesem Rahmen wird der Knoten des Lösungsbaums angezeigt, der der ausgewählten Problemart zugeordnet ist. Damit das möglich ist, muss die Problemart zuvor dem Knoten zugeordnet worden sein. Wenn dem Knoten eine Frage zugeordnet ist, schlägt Ihnen der Assistent zur Anrufannahme mehrere Antworten vor, unter denen Sie eine Antwort auswählen können. Doppelklicken Sie auf die geeignete Antwort, um den Lösungsbaum weiter zu durchlaufen. Das Gleiche erreichen Sie durch Klicken auf die Schaltfläche **Weiter >**. Sie können jedoch auch den Bereich aktivieren, in dem sich die Antworten befinden, und die Nummer der gewünschten Antwortzeile eingeben. Die Schaltfläche **< Zurück** lässt Sie die im Lösungsbaum bereits durchlaufene Strecke wieder zurückverfolgen. Dabei können Sie jedoch nicht weiter zurückgehen als bis zu dem Knoten, dem die Problemart direkt zugeordnet ist.

Schaltfläche Baum

Die Schaltfläche **Baum** zeigt den Lösungsbaum an und positioniert den Cursor auf dem Knoten, dem die Problemart zugeordnet ist.

Abbildung 10.4. Beispiel für einen Lösungsbaum



Wenn Sie den Ausgangsknoten des durchlaufenen Zweigs ändern möchten, wählen Sie den gewünschten Knoten und klicken auf die Schaltfläche **Zugreifen**. Dieser Wechsel ist sinnvoll, wenn Sie nicht den gesamten Zweig durchlaufen möchten.

Kontrollkästchen Hilfe

Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Rest der Frage einblenden und in Klammern den Inhalt der Registerkarte *Beschreibung* im Detailfenster der Frage anzeigen möchten. Es handelt sich dabei um den Knoten des Lösungsbaums.

Kontrollkästchen Historie

Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Liste mit den aufeinander folgenden Fragen anzeigen möchten, die Sie beim Durchlaufen des Lösungsbaums bereits beantwortet haben.

Lösungen

Im Rahmen *Lösungen* des Hilfebereichs erscheinen die Wissensarchivblätter, die den Knoten des Lösungsbaumzweigs zugeordnet sind, wobei der Zweig aus dem Knoten mit der zuvor gestellten Frage hervorgegangen ist.

Kontrollkästchen Detail


Markieren Sie das Kontrollkästchen, um das Detail der ausgewählten Lösung anzuzeigen (Feld *Beschreibung* (SQL-Name: Description) und *Lösung* (SQL-Name: Solution)).

Kontrollkästchen Abgelehnt

Markieren Sie das Kontrollkästchen, um sämtliche Lösungen bis zum Ausgangsknoten anzuzeigen. Dabei werden auch Knoten berücksichtigt, die im Verlauf der Lösungsfindung ausgeschlossen wurden.

Schaltfläche Speichern

Durch Klicken auf diese Schaltfläche wird das Lösungsfenster geschlossen und die Position des Lösungsbaums gespeichert.

1. Die Fragen und Antworten werden in der *Beschreibung* (SQL-Name: Description) der Unterlage gespeichert. Die bei der Anrufannahme gestellte Frage wird gespeichert. Wenn Sie anschließend im Unterlagendetail auf die Schaltfläche  klicken, können Sie den Lösungsbaum direkt ab dieser Frage benutzen.
2. Wenn Sie im Rahmen der Anrufannahme eine neue Unterlage erstellen, wird dieser Vorgang mit der Zuordnung des Status *Wartet auf Zuordnung*, *Bearbeiter zugeordnet* oder *In Bearbeitung* beendet. Die Nummer der Unterlage erscheint in der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme. Somit können Sie die Unterlage über das Menü *Support/ Unterlagen* wiederfinden.

Schaltfläche Wählen

Durch Klicken auf diese Schaltfläche wird das Lösungsfenster geschlossen und die Unterlage mit dem ausgewählten Wissensarchivblatt verknüpft.

1. Die Fragen und Antworten werden im Rahmen *Lösung* (SQL-Name: Solution) auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails gespeichert.

2. Die Kennung und die Kurzbeschreibung erscheinen im Feld *Diagnose* (SQL-Name: StandardSol) der Registerkarte *Abschluß* im Detailfenster der Support-Unterlage.
3. Als Unterlagenstatus erscheint der Wert *Abgeschlossen* und das Abschlussdatum wird auf der Registerkarte *Abschluß* des Unterlagendetails angezeigt.
4. Wenn Sie im Rahmen der Anrufannahme Daten für eine Unterlage erfassen, wird dieser Vorgang abgeschlossen und eine neue Unterlage erstellt. Die Nummer der Unterlage erscheint in der Titelleiste des Fensters zur Anrufannahme. Somit können Sie die Unterlage über das Menü *Support/ Unterlagen* wiederfinden.

Kapitel 11. Überwachungsprogramme

In diesem Kapitel werden die unterschiedlichen Programme zur Überwachung von Support-Unterlagen vorgestellt.

Arbeiten mit der Übersicht

In diesem Abschnitt wird das Arbeiten mit der AssetCenter-Support-Übersicht beschrieben, die über das Menü Support/ Übersichten aufgerufen wird.

Allgemeine Funktionsweise der Übersicht

Die Übersicht gibt Ihnen einen zusammenfassenden Überblick über die Support-Unterlagen die sich in Bearbeitung befinden, d.h. für die im Feld *Status* (SQL-Name: seStatus) weder der Wert *Abgeschlossen* noch der Wert *Abgeschl. & geprüft* erscheint.

In Abhängigkeit von der Person, die die Verbindung zur Datenbank aufgebaut hat, erscheinen in der Übersicht unterschiedliche Unterlagen. Dabei wird zwischen den nachstehenden Personen unterschieden:


- AssetCenter-Administrator oder Support-Administrator: In der Übersicht erscheinen die Unterlagen sämtlicher Gruppen, Support-Techniker und alle nicht zugeordneten Unterlagen.
- Gruppenleiter: In der Übersicht erscheinen alle einer Gruppe zugeordneten Unterlagen (Feld *Gruppe* (SQL-Name: EmplGroup) im Detail einer Unterlage), für die der Gruppenleiter verantwortlich ist oder die den Technikern dieser Gruppe zugewiesenen Unterlagen (Feld *Bearbeiter* (SQL-Name: Assignee) im Detail einer Unterlage).
- Support-Techniker: In der Übersicht erscheinen die Unterlagen, die dem Techniker als Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden (Feld *Bearbeiter* im Detail einer Unterlage) und die Unterlagen, die zwar seiner Gruppe, jedoch noch keinem Bearbeiter zugeordnet wurden.

Vor der Anzeige der Bearbeitungsergebnisse vergleicht AssetCenter das Datum und die Uhrzeit, zu der die Übersicht aufgerufen bzw. aktualisiert wurde, und das Datum der *Frist* (SQL-Name: dtResolLimit) im Unterlagendetail. So erscheint beispielsweise in der Spalte "< 2 St" die Anzahl der Unterlagen, deren Bearbeitungsfrist in weniger als zwei und mehr als einer Stunde überschritten sein wird.

Verwenden Sie das Menü *Fenster/ Auffrischen* oder die Taste F5, um die Übersicht zu aktualisieren.

Beim Zugriff auf die Unterlagen, deren Nummern in der Übersicht erscheinen, haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten:

- Gehen Sie zum Anzeigen der Unterlagenlisten und des Unterlagendetails für eine ganze Zeile wie folgt vor:

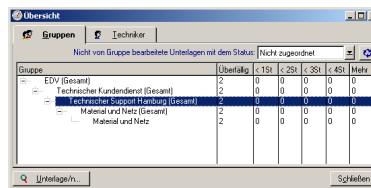
1. Wählen Sie die Zeile und klicken Sie auf die Schaltfläche  Unterlage/n...
 2. Doppelklicken Sie auf den Titel auf der linken Seite der Zeile.
- Gehen Sie zum Anzeigen der Unterlagenlisten und des Unterlagendetails für eine einzelne Zeile wie folgt vor:
 1. Doppelklicken Sie auf die Zeile.

Unterlagenbearbeitung nach Gruppen protokollieren

Die Registerkarte **Gruppen** erscheint nur dann im Detail der Übersicht, wenn es sich bei der Person, die die Datenbank öffnet, um den AssetCenter-Administrator, den Support-Administrator oder den Gruppenleiter handelt.

Mit Hilfe dieser Registerkarte können Sie sich ein genaues Bild von der Bearbeitung bestimmter Unterlagen durch einzelne Gruppen machen.

Abbildung 11.1. Registerkarte Gruppen im Übersichtsdetail



Gruppe	Überlapp	S181	S251	S281	Metz
EDV (Gesamt)	2	0	0	0	0
Technischer Kundendienst (Gesamt)	2	0	0	0	0
Technischer Kundendienst (Gesamt)	2	0	0	0	0
Material und Netz (Gesamt)	2	0	0	0	0
Material und Netz	2	0	0	0	0

Spalte Gruppe

- Die Spalte **Gruppe** gibt einen hierarchischen Überblick über die Struktur der Support-Gruppen.
- Zu den Support-Unterlagen, die einer übergeordneten Gruppe zugeordnet sind, gehören auch die Unterlagen, die den entsprechenden untergeordneten Gruppen zugeordnet sind. Um Verwirrung zu vermeiden, wird die übergeordnete Gruppe mit "(Gesamt)" gekennzeichnet. Eine untergeordnete Pseudogruppe desselben Namens ermöglicht die Anzeige der Anzahl der Unterlagen, die einer einzigen übergeordneten Gruppe zugeordnet sind.
- Eine untergeordnete Pseudogruppe erscheint nur in einem von zwei Fällen:
 - Das Kontrollkästchen **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) ist für diese Gruppe markiert.
 - Die Support-Unterlagen wurden dieser Gruppe zugeordnet, bevor die Markierung des Kontrollkästchens **Zuordnung möglich** (SQL-Name: bAssignable) aufgehoben wurde.

Filter Nicht von Gruppe bearbeitete Unterlagen mit dem Status:

Dieser Filter ermöglicht die Auswahl von Unterlagen anhand ihres Status:

- Nicht zugeordnet: Unterlagen, die keinem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden.
- Zugeordnet: Unterlagen, die einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden.

- Alle: Alle Unterlagen, unabhängig davon, ob sie einem Unterlagenbearbeiter zugeordnet wurden oder nicht.

Spalten < x

Die Spalten "< x" zeigen die Anzahl der geöffneten Unterlagen an, die innerhalb einer bestimmten Frist bearbeitet werden müssen. Die Definition der Zeitintervalle erfolgt in der Datei **aam.ini** von AssetCenter (siehe "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien").

Unterlagenbearbeitung nach Technikern protokollieren

Die Registerkarte **Techniker** erscheint nur dann im Detail der Übersicht, wenn es sich bei der Person, die die Datenbank öffnet, um den AssetCenter-Administrator, den Support-Administrator oder den Gruppenleiter handelt.

Mit Hilfe dieser Registerkarte können Sie sich ein genaues Bild von der Bearbeitung bestimmter Unterlagen durch einzelne Techniker machen.

Abbildung 11.2. Registerkarte Techniker im Übersichtsdetail

Techniker	Überfällig	< 1St	< 2St	< 3St	< 4St	Meist
Techniker Gruppe:	1	0	0	0	0	0

Filter Von Techniker der folgenden Gruppe nicht bearbeitete Unterlagen:

Über diesen Filter können Sie die Techniker anhand der Gruppe wählen, zu der sie gehören.

Spalten < x

Die Spalten "< x" zeigen die Anzahl der geöffneten Unterlagen an, die innerhalb einer bestimmten Frist bearbeitet werden müssen. Die Definition der Zeitintervalle erfolgt in der Datei **aam.ini** von AssetCenter (siehe "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien").

Zu bearbeitende Unterlagen

Die Registerkarte **Zu bearbeiten** erscheint nur dann im Detail der Übersicht, wenn es sich bei der Person, die die Datenbank öffnet, um ein Mitglied der Support-Gruppe handelt.

Mit Hilfe dieser Registerkarte kann sich diese Person ein genaues Bild von der Bearbeitung der ihr zugeordneten Unterlagen machen.

Abbildung 11.3. Registerkarte Zu bearbeiten im Übersichtsdetail

Ihnen zugeordnete Unterlagen						
Techniker	Überfällig	< 1St	< 2St	< 3St	< 4St	Mehr

Keinem Techniker zugeordnete Unterlagen Ihrer Gruppen						
Gruppe	Überfällig	< 1St	< 2St	< 3St	< 4St	Mehr

Ihnen zugeordnete Unterlagen

Die Unterlagen, die dem mit der Datenbank verbundenen Techniker zugeordnet wurden.

Keinem Techniker zugeordnete Unterlagen Ihrer Gruppen

Die Unterlagen, die einer der Gruppen zugeordnet wurden, zu der der Techniker gehört, und noch keinem Unterlagensbearbeiter zugewiesen wurden.

Spalten < x

Spalten "< x" zeigen die Anzahl der geöffneten Unterlagen an, die innerhalb einer bestimmten Frist bearbeitet werden müssen. Die Definition der Zeitintervalle erfolgt in der Datei **aam.ini** von AssetCenter (siehe "Referenzhandbuch: Verwaltung und Verwendung für fortgeschrittene Benutzer", Kapitel ".ini-Dateien").

Arbeiten mit Support-Statistiken

Der Zugriff auf die Support-Statistiken erfolgt über das Menü Support/ Statistiken.

Die Statistiken geben Ihnen einen zusammenfassenden Überblick über die Aktivitäten des Support-Teams in einem bestimmten Zeitraum. Sie stehen den Gruppen, den Support-Administratoren und dem AssetCenter-Administrator zur Verfügung.

Die Statistiken zeigen den Fortschritt bei der Bearbeitung der Support-Unterlagen. Jede Registerkarte weist dabei einen anderen Schwerpunkt auf: nach Gruppe, nach Problemart, nach Techniker.

Spalte Gruppe

- Die Spalte *Gruppe* gibt einen hierarchischen Überblick über die Struktur der Support-Gruppen.
- Zu den Support-Unterlagen, die einer übergeordneten Gruppe zugeordnet sind, gehören auch die Unterlagen, die den entsprechenden untergeordneten Gruppen zugeordnet sind. Um Verwirrung zu vermeiden, wird die übergeordnete Gruppe mit "(Gesamt)" gekennzeichnet. Eine untergeordnete Pseudogruppe desselben Namens ermöglicht die Anzeige der Anzahl der Unterlagen, die einer einzigen übergeordneten Gruppe zugeordnet sind.
- Eine untergeordnete Pseudogruppe erscheint nur in einem von zwei Fällen:

- Das Kontrollkästchen *Zuordnung möglich* (SQL-Name: bAssignable) für diese Gruppe ist markiert.
- Die Support-Unterlagen wurden dieser Gruppe zugeordnet, bevor die Markierung des Kontrollkästchens *Zuordnung möglich* (SQL-Name: bAssignable) aufgehoben wurde.

Filter

Der Filter in der oberen Hälfte des Statistikfensters ermöglicht die Auswahl von Support-Unterlagen anhand Ihres Öffnungsdatums. Damit können Sie eine Übersicht über alle Unterlagen anzeigen, die im vergangenen Monat geöffnet wurden.

Von ... Bis

Wählen Sie die Daten für den Anfang und das Ende eines Zeitraums, für den Sie eine Statistik erstellen wollen. Die Anfangs- und Enddaten werden bei der Analyse berücksichtigt.

Spalte In Bearbeitung

AssetCenter berücksichtigt die Unterlagen, für die im Feld *Status* (SQL-Name: seStatus) ein anderer Wert als *Abgeschlossen* und *Abgeschl. & geprüft* erscheint.

WARNUNG

In der Spalte *In Bearbeitung* erscheinen nur die Unterlagen, die in der vom Filter festgelegten Periode geöffnet wurden. Die Unterlagen, die nicht innerhalb dieser Periode geöffnet wurden, werden nicht mitgezählt.

Spalte Bearbeitet

AssetCenter berücksichtigt die Unterlagen, für die im Feld *Status* der Wert *Abgeschlossen* oder *Abgeschl. & geprüft* erscheint.

Zeile Nicht zugeordnet in der Tabelle der Registerkarte Pro Gruppe

Hierbei handelt es sich um Unterlagen, die noch keiner Gruppe zugeordnet wurden.


Zeile Nicht zugeordnet in der Tabelle der Registerkarte Pro Techniker


Hierbei handelt es sich um Unterlagen, die noch keinem Bearbeiter zugeordnet wurden.

Graphenfarbe

Das Ändern der Graphenfarbe erfolgt über das Menü *Extras/ Optionen*, Registerkarte *Support*.

Auffrischen

Verwenden Sie das Menü *Fenster/ Auffrischen*, die Taste F5 oder die Schaltfläche , um die Statistik unmittelbar zu aktualisieren.

Zum Automatisieren der Auffrischung setzen Sie den Cursor auf die Schaltfläche , drücken die rechte Maustaste und wählen das Menü *Konfigurieren*. Markieren Sie das Kontrollkästchen *Alle*, und geben Sie die Häufigkeit ein, mit der die Statistik aufgefrischt werden soll.



October 17, 2001