

Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis dürfen weder das Handbuch noch Auszüge daraus mit mechanischen oder elektronischen Mitteln, durch Fotokopieren oder durch irgendeine andere Art und Weise vervielfältigt oder übertragen werden.

Die in den Beispielen verwendeten Firmen und sonstigen Daten sind frei erfunden, evtl. Ähnlichkeiten sind daher rein zufällig.

Diesen Unterlagen liegt der zur Drucklegung aktuelle Programmstand zugrunde. Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Copyright 2009 myfactory International GmbH, Frankfurt

In diesem Buch verwendete Soft- und Hardwarebezeichnungen sind überwiegend eingetragene Warenbezeichnungen und unterliegen als solche den gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsschutzes.

Die myfactory International GmbH ist bei der Erstellung dieses Handbuches mit großer Sorgfalt vorgegangen. Fehlerfreiheit können wir jedoch nicht garantieren. myfactory International GmbH haftet nicht für sachliche oder drucktechnische Fehler in diesem Handbuch. Die Beschreibungen in diesem Handbuch stellen ausdrücklich keine zugesicherte Eigenschaft im Rechtssinne dar. Sollten Sie Korrektur- oder Verbesserungsvorschläge zu diesem Handbuch haben, schicken Sie uns diese bitte an unsere E-Mail-Adresse. Wir bedanken uns im Voraus für Ihre Mühe.

Weiter Informationen über die Produkte von myfactory International GmbH finden Sie im Internet unter <http://www.myfactory.com>.

myfactory International GmbH

An der Welle 4

D – 60322 Frankfurt am Main

Tel.: +49 89 / 21 90 963 - 0

Fax: +49 89 / 21 90 963 - 49

info@myfactory.com

www.myfactory.com

Inhaltsverzeichnis

1	EINFÜHRUNG	1
2	GRUNDLAGEN.....	2
2.1	KONFIGURATION	2
2.1.1	<i>Grundlagen.....</i>	<i>2</i>
2.1.2	<i>Abschluss.....</i>	<i>3</i>
2.1.3	<i>Postfächer.....</i>	<i>3</i>
2.1.4	<i>Aktionszuordnung.....</i>	<i>4</i>
2.1.5	<i>Aktionssichten.....</i>	<i>5</i>
2.2	EINSTELLUNGEN	6
2.2.1	<i>Grundlagen.....</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Registerseiten.....</i>	<i>8</i>
2.2.3	<i>Registerseiten (Bearbeitung).....</i>	<i>8</i>
2.3	SERVICEVEREINBARUNGEN.....	9
2.4	SYSTEMINFORMATIONEN.....	10
2.5	SUPPORTABTEILUNGEN.....	11
2.5.1	<i>Grundlagen.....</i>	<i>11</i>
2.5.2	<i>Benutzer.....</i>	<i>12</i>
2.6	AKTIONSTYPEN.....	13
2.7	AKTIONSGRUPPEN.....	13
2.8	SUPPORTFÄLLE.....	14
2.8.1	<i>Supportprioritäten.....</i>	<i>14</i>
2.8.2	<i>Supportfallherkunft.....</i>	<i>15</i>
2.8.3	<i>Fallkategorien 1 – 3.....</i>	<i>16</i>
2.8.4	<i>Statuswerte.....</i>	<i>17</i>
2.8.5	<i>Kundenstatus.....</i>	<i>17</i>
2.8.6	<i>Abschlusskennzeichen.....</i>	<i>18</i>
2.8.7	<i>Abschlusstyp.....</i>	<i>19</i>
2.8.8	<i>Meine Kategorien.....</i>	<i>19</i>
3	SERVICEMANAGER.....	21
3.1	SUPPORTFALL BEARBEITEN	23
3.1.1	<i>Grundlagen.....</i>	<i>23</i>
3.1.2	<i>Details.....</i>	<i>24</i>
3.1.3	<i>Aktionen.....</i>	<i>24</i>
3.1.4	<i>Abschluss.....</i>	<i>25</i>
3.1.5	<i>Dokumente.....</i>	<i>25</i>
3.1.6	<i>Verknüpfungen.....</i>	<i>25</i>
3.2	AKTIONEN	26
3.2.1	<i>Neue Aktion.....</i>	<i>27</i>
3.2.2	<i>E-Mail.....</i>	<i>27</i>
3.2.3	<i>Abteilung / Benutzer ändern.....</i>	<i>27</i>
3.2.4	<i>Status ändern.....</i>	<i>28</i>
3.3	FÄLLE	28
3.4	DETAILDATEN.....	28

3.5	AKTIONEN	29
3.6	VERTRÄGE (NUR VERFÜGBAR BEI MYFACTORY.ERP VERTRAGSVERWALTUNG)	29
3.7	KENNZEICHEN	29
3.8	NOTIZEN	30
3.9	DOKUMENTE.....	30
3.10	KONTAKTE.....	30
3.11	KLASSIFIZIERUNG (NUR VERFÜGBAR BEI MYFACTORY.CRM MARKETING).....	30
3.12	PROJEKTE (NUR VERFÜGBAR BEI MYFACTORY.ERP / MYFACTORY.MIS PROJEKTMANAGEMENT)	31
3.13	AUFGABEN	31
3.14	VERKNÜPFUNGEN	31
3.15	SYSTEMINFOS	32
4	AUFTRAGSÜBERSICHT	33
5	SUPPORT E-MAILS.....	34
6	FALLÜBERSICHT.....	35
7	SUPPORTFÄLLE.....	36
7.1	GRUNDLAGEN.....	36
7.2	FRAGE / ANTWORT	36
7.3	DETAILS	37
7.4	AKTIONEN	37
7.5	ABSCHLUSS.....	38
7.6	DOKUMENTE.....	38
7.7	VERKNÜPFUNGEN	39
8	SUPPORTFALL SUCHEN	40
9	SUPPORTFALL ÖFFNEN.....	41
10	WISSENSDATENBANK.....	42
10.1	EINTRÄGE.....	42
10.1.1	<i>Grundlagen.....</i>	<i>42</i>
10.1.2	<i>Problem.....</i>	<i>42</i>
10.1.3	<i>Lösung.....</i>	<i>43</i>
10.1.4	<i>Supportfälle.....</i>	<i>43</i>
10.1.5	<i>Dokumente.....</i>	<i>44</i>
10.2	GRUPPEN.....	44
11	AUSWERTUNGEN.....	46
11.1	FALLAUSKUNFT	46
11.2	GERÄTEÜBERSICHT	46
11.3	SUPPORTFÄLLE	47
11.4	SUPPORTFÄLLE NACH AP	47
11.5	SUPPORTFÄLLE NACH LIEFERANTEN	48
11.6	FALLÜBERSICHT NACH LIEFERANTEN.....	48
11.7	FÄLLE NACH PROJEKT	49
11.8	STATUSÜBERSICHT	49
11.8.1	<i>Statusübersicht nach Bearbeiter</i>	<i>49</i>
11.8.2	<i>Statusübersicht nach Kategorie 1 – 3.....</i>	<i>49</i>

1 Einführung

Dieses Handbuch beschreibt Funktionalität des Zusatzmoduls Service und Support des Produkts **myfactory.CRM**. Bei der Erstellung des Handbuches wurde versucht, sich an die Struktur und Vorgehensweise des im Menü der Applikation befindlichen Aufbaus zu orientieren, um einen einfachen und möglichst schnellen Einstieg in das Gebiet des Zusatzmoduls zu gewährleisten.

Das Servicemodul gewährleistet eine schnelle und übersichtliche Erfassung der Supportfälle und enthält eine detaillierte Nachverfolgbarkeit, die es ermöglicht genau festzustellen, wann und von wem welche Daten geändert worden sind.

Die in diesem Handbuch dargestellten Abbildungen und Beispiele enthalten Namen, Bezeichnungen, Titel, Preise, Artikelnummern und weitere Elemente, welche auch in der Realität existieren können. Alle diese Daten sind frei erfunden und stellen keinerlei Bezug zu einem real existierenden Objekt jedweder Art dar. Übereinstimmungen mit tatsächlich existierenden Objekten sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Die notwendigen Voraussetzungen für die **myfactory.BusinessWorld** entnehmen Sie bitte dem Dokument „Systemvoraussetzungen **myfactory**“. Das Produkt **myfactory.CRM** muss zusätzlich zum **myfactory** Basissystem installiert sein.

2 Grundlagen

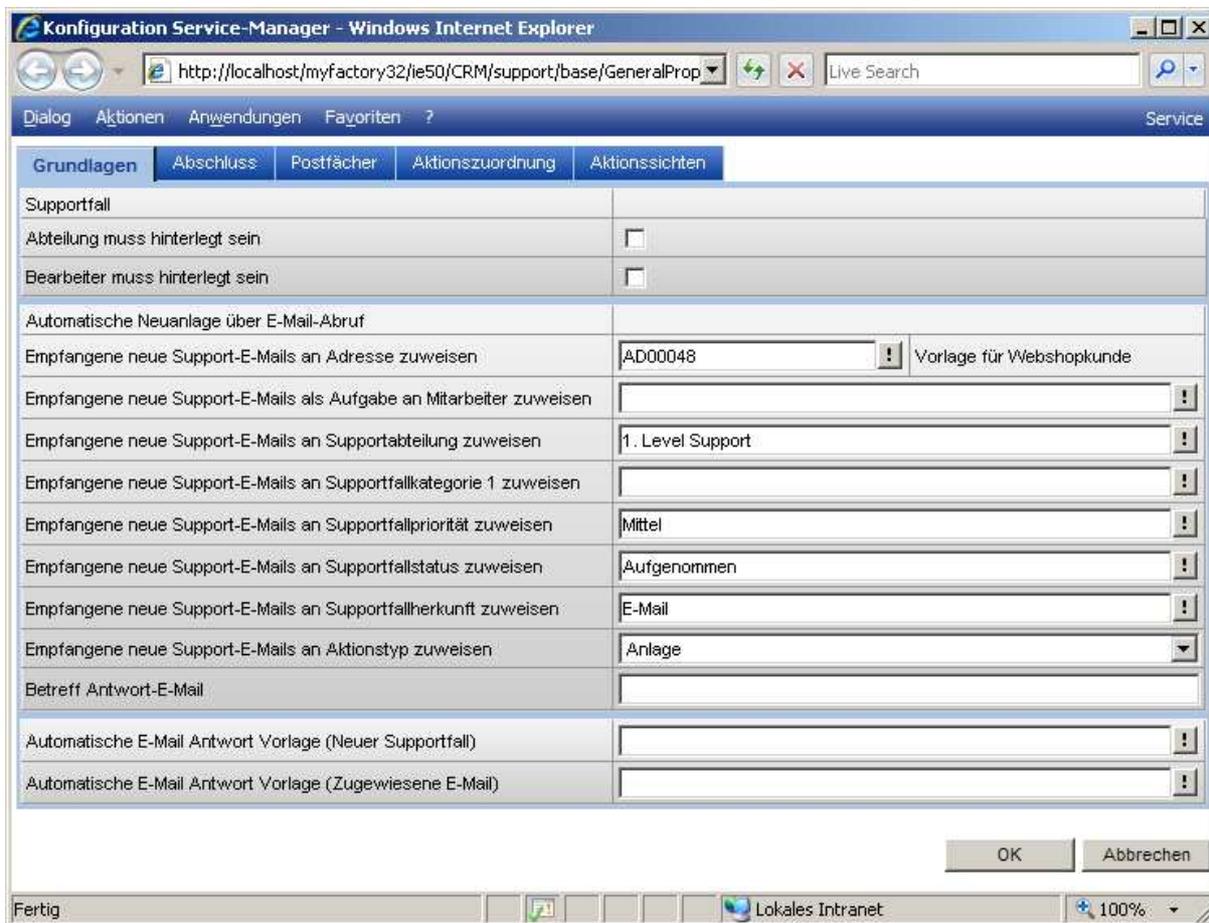
Definieren Sie hier die Grundlagen für Ihre Arbeit mit dem Service-Modul.

2.1 Konfiguration

Definieren Sie die unternehmensübergreifende Arbeitsweise des Service-Managers.

2.1.1 Grundlagen

In den Grundlagen legen Sie das Programmverhalten bei der Anlage neuer Supportvorgänge fest.



Konfiguration Service-Manager - Windows Internet Explorer	
http://localhost/myfactory32/ie50/CRM/support/base/GeneralProp	
Service	
Grundlagen Abschluss Postfächer Aktionszuordnung Aktionssichten	
Supportfall	
Abteilung muss hinterlegt sein	<input type="checkbox"/>
Bearbeiter muss hinterlegt sein	<input type="checkbox"/>
Automatische Neuanlage über E-Mail-Abruf	
Empfangene neue Support-E-Mails an Adresse zuweisen	AD00048 ! Vorlage für Webshopkunde
Empfangene neue Support-E-Mails als Aufgabe an Mitarbeiter zuweisen	!
Empfangene neue Support-E-Mails an Supportabteilung zuweisen	1. Level Support !
Empfangene neue Support-E-Mails an Supportfallkategorie 1 zuweisen	!
Empfangene neue Support-E-Mails an Supportfallpriorität zuweisen	Mittel !
Empfangene neue Support-E-Mails an Supportfallstatus zuweisen	Aufgenommen !
Empfangene neue Support-E-Mails an Supportfallherkunft zuweisen	E-Mail !
Empfangene neue Support-E-Mails an Aktionstyp zuweisen	Anlage
Betreff Antwort-E-Mail	
Automatische E-Mail Antwort Vorlage (Neuer Supportfall)	!
Automatische E-Mail Antwort Vorlage (Zugewiesene E-Mail)	!
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	
Fertig Lokales Intranet 100%	

Abteilung / Bearbeiter muss hinterlegt sein

Definieren Sie hier, so diese Felder bei Ihnen Muss-Felder sind.

Empfangene neue Support-E-Mails ...

Definieren Sie hier, mit welchen Voreinstellungen Support-Fälle angelegt werden, die über E-Mail eingelesen werden.

Betreff Antwort-E-Mail

Hinterlegen Sie hier eine Vorbelegung für den Betreff einer Antwort E-Mail, wenn Sie nicht mit den E-Mail-Vorlagen arbeiten.

Automatische E-Mail Antwort Vorlage (Neuer Supportfall / Zugewiesene E-Mail)

Wird hier eine Vorlage hinterlegt, so können automatisch E-Mails gesendet werden, wenn ein neuer Fall durch einen E-Mail-Eingang angelegt bzw. eine E-Mail einem bestehenden Fall zugewiesen wurde.

2.1.2 Abschluss

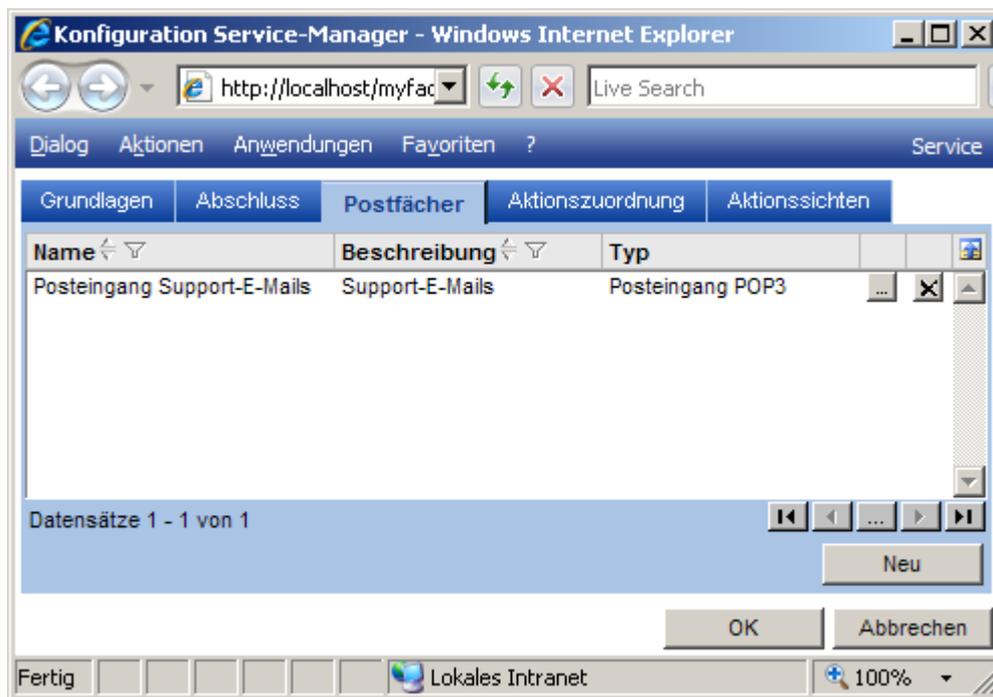
Legen Sie hier fest, welchen Status ein Fall beim abschließen bzw. wieder eröffnen erhalten soll.

Abschluß Servicefall	
Supportfallstatus	Gelöst
Antwort erforderlich	<input type="checkbox"/>

Servicefall wiedereröffnen	
Supportfallstatus	Wieder eröffnet

2.1.3 Postfächer

Im Register <Postfächer> werden die Postfächer zugeordnet, in denen die Support-E-Mails eintreffen. Aus diesen E-Mails werden entweder neue Supportvorgänge angelegt oder die E-Mails werden bestehenden Supportvorgängen zugeordnet. Die Zuordnung erfolgt über die Vorgangsnummer im E-Mail-Betreff.

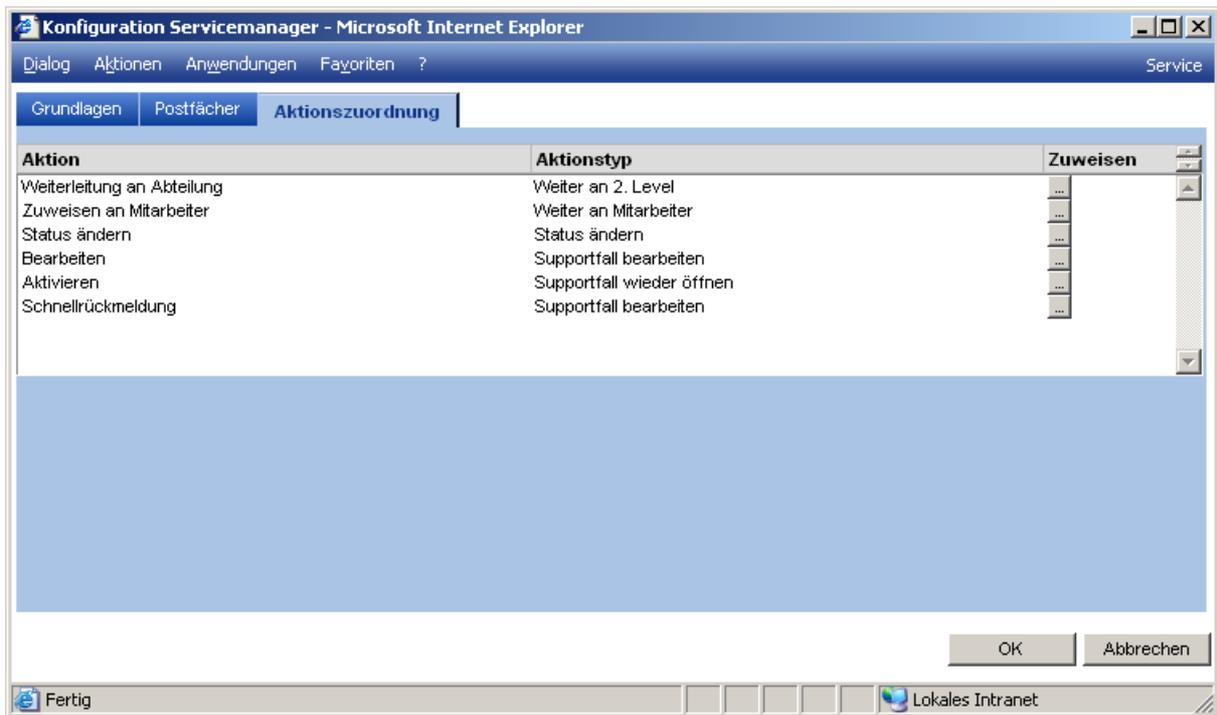


<...>-Schaltfläche

Über die <...>-Schaltfläche können die Informationen, die in den Grundlagen hinterlegt wurden, je Postfach übersteuert werden.

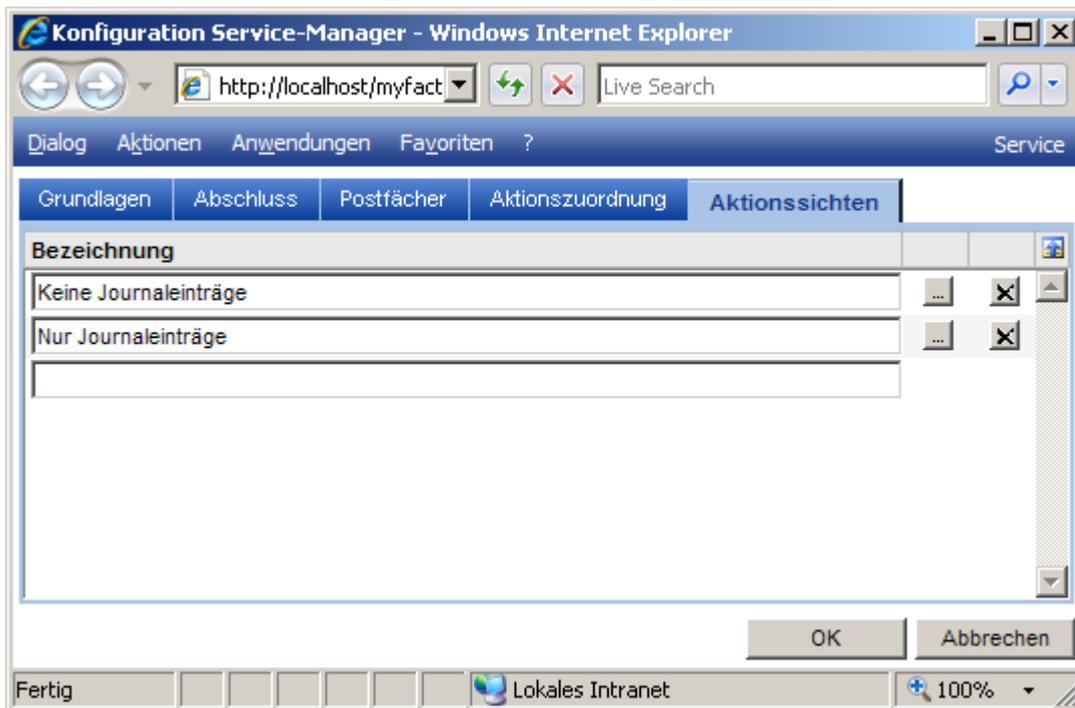
2.1.4 Aktionszuordnung

Mit einem Supportvorgang können die aufgelisteten <Aktionen> durchgeführt werden. Hier können Sie je Aktion einen Aktionstypen als Vorbelegung definieren, der für die Protokollierung herangezogen werden soll.



2.1.5 Aktionssichten

Zu einem Supportvorgang gibt es beliebig viele Aktionen mit unterschiedlichen Aktionstypen. Zu einem Vorgang werden diese in einem Register angezeigt. Um die Übersichtlichkeit zu wahren, können unterschiedliche Sichten definiert werden, die nur Aktionen mit festgelegten Aktionstypen anzeigen.



<...>-Schaltfläche

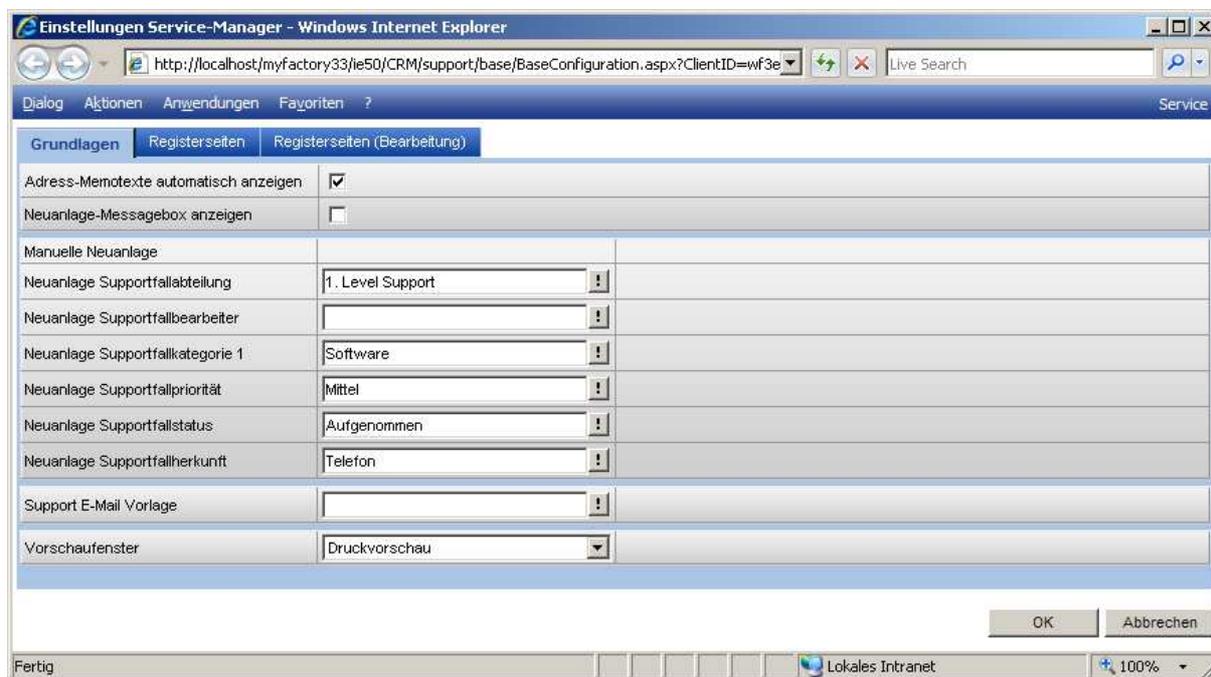
Über diese Schaltfläche öffnet sich ein Dialog zur Auswahl der Aktionstypen.



2.2 Einstellungen

Hinterlegen Sie hier benutzerspezifische Einstellungen für die Arbeit mit dem Service-Manager.

2.2.1 Grundlagen



Adress-Memotexte automatisch anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/>
Neuanlage-Messagebox anzeigen	<input type="checkbox"/>
Manuelle Neuanlage	
Neuanlage Supportfallabteilung	1. Level Support
Neuanlage Supportfallbearbeiter	
Neuanlage Supportfallkategorie 1	Software
Neuanlage Supportfallpriorität	Mittel
Neuanlage Supportfallstatus	Aufgenommen
Neuanlage Supportfallherkunft	Telefon
Support E-Mail Vorlage	
Vorschauenfenster	Druckvorschau

Adress-Memotext automatisch anzeigen

Ist diese Checkbox aktiviert, so wird der Adress-Memotext beim Aufruf einer Adresse im Service-Manager sowie beim Aufruf des Dialogs <Servicefall bearbeiten> angezeigt.

Neuanlage-Messagebox anzeigen.

Ist diese Checkbox gesetzt, so wird eine Meldung angezeigt, nachdem auf die Schaltfläche <Neuer Supportfall> oder im Tab-Reiter Supportfälle auf <Neu> geklickt wird. Es erscheint eine kurze Bestätigungsmeldung der Neuanlage mit der entsprechenden neuen Supportfallnummer. Sollte diese Meldung stören, kann sie hier deaktiviert werden.

Manuelle Neuanlage

Definieren Sie hier, mit welchen Werten die Felder Supportfallkategorie 1, Supportfallpriorität, Supportfallstatus und Supportfallherkunft bei der manuellen Anlage von neuen Supportfällen über den Servicemanager vorbelegt werden sollen.

Support E-Mail Vorlage

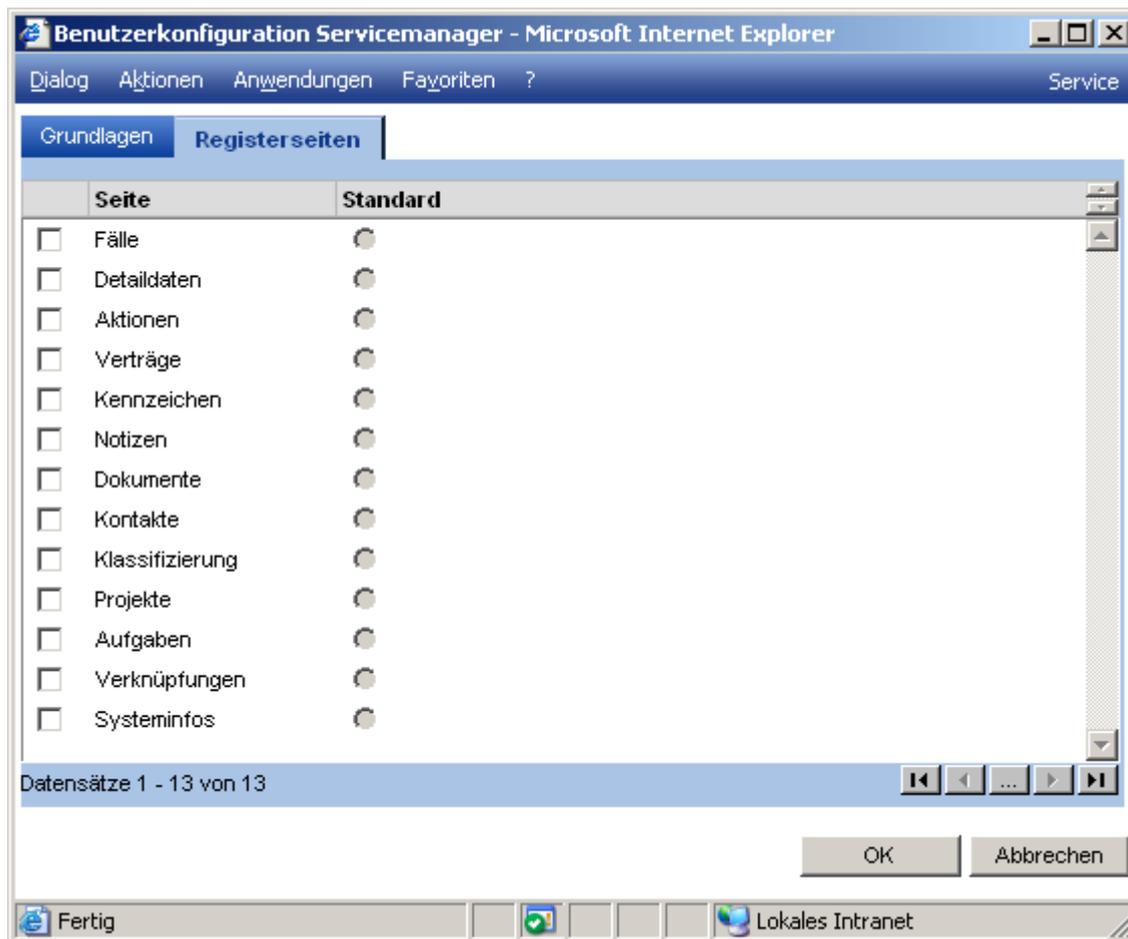
Benutzerabhängig kann eine E-Mail Vorlage hinterlegt werden, die eingesetzt wird, wenn zu einem Supportvorgang eine E-Mail erfasst werden soll.

Vorschauenfenster

Über diese Combobox wird in dem Dialog <Support-E-Mails> eine Vorschau für E-Mails eingeblendet.

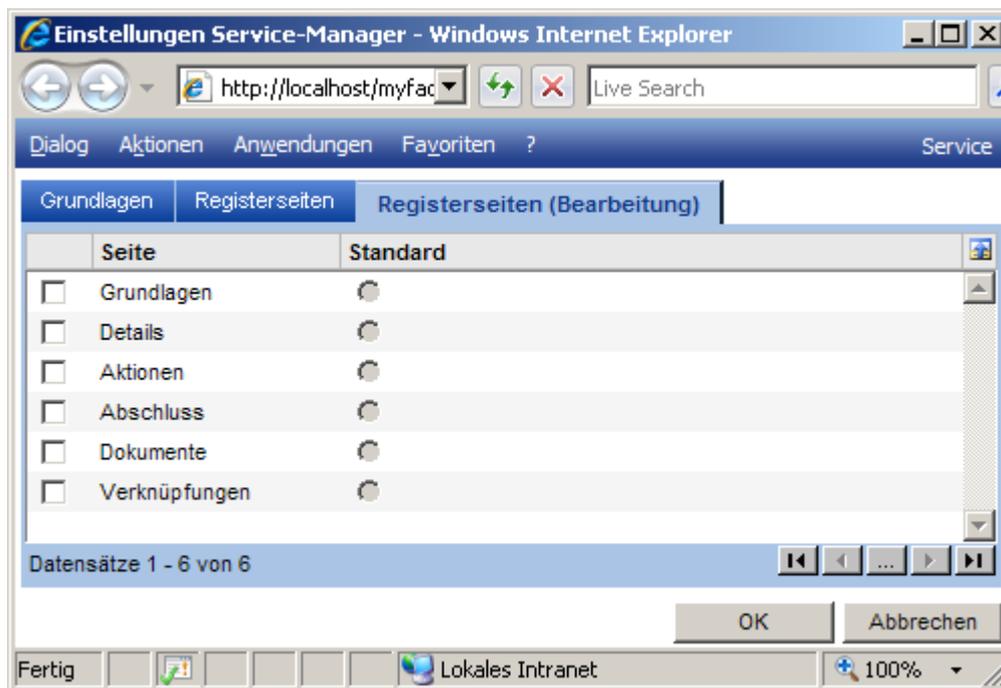
2.2.2 Registerseiten

Im Reiter <Registerseiten> kann je Anwender entschieden werden, welche Seiten im Servicemanager angezeigt werden sollen und welche Seite als Standardseite gelten soll. Standardmäßig werden alle Seiten angezeigt und die Seite <Fälle> ist die Standardseite. Wird eine Checkbox aktiviert, so muss auch eine Standardseite auswählen, ansonsten wird der Vorgang mit einer entsprechenden Meldung nicht gespeichert.



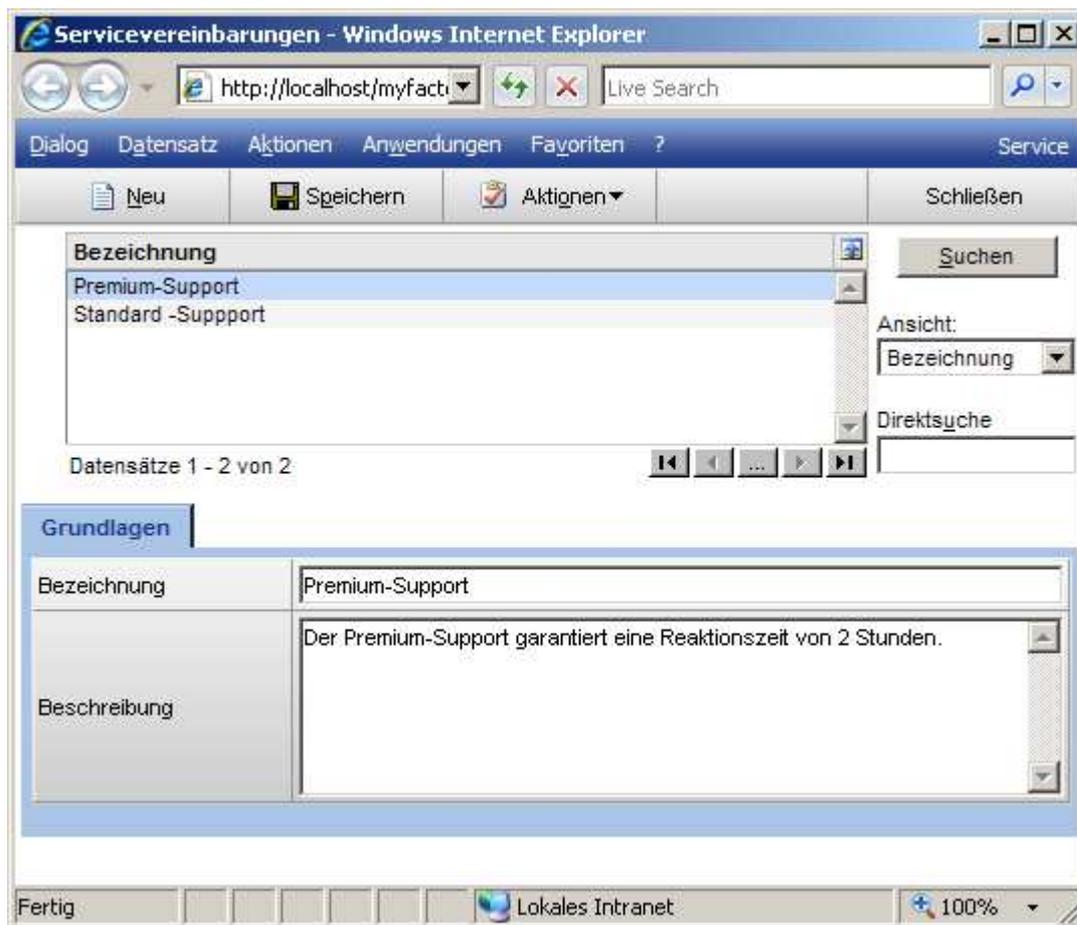
2.2.3 Registerseiten (Bearbeitung)

Über diesen Dialog können die Registerseiten des Bearbeiten-Dialogs für Supportfälle ausgeblendet werden.



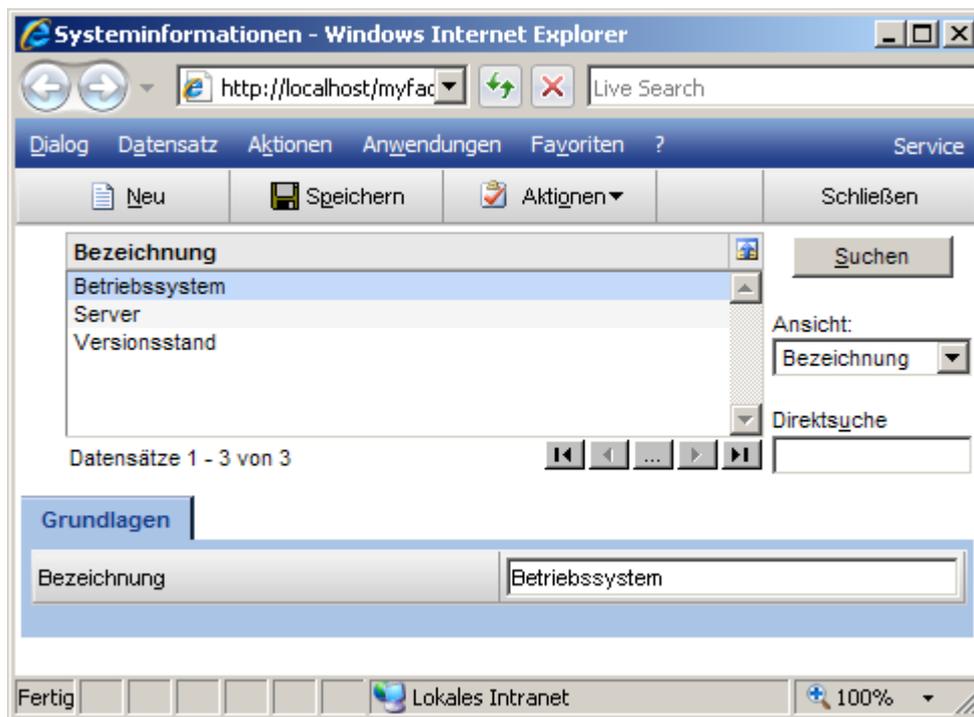
2.3 Servicevereinbarungen

Definieren Sie hier Ihre Servicevereinbarungen. Diese werden im Kundenstamm zugeordnet.



2.4 Systeminformationen

Hinterlegen Sie hier Schlagworte, mit denen Sie die Systeminformationen zu einer Kundeninstallation klassifizieren können.

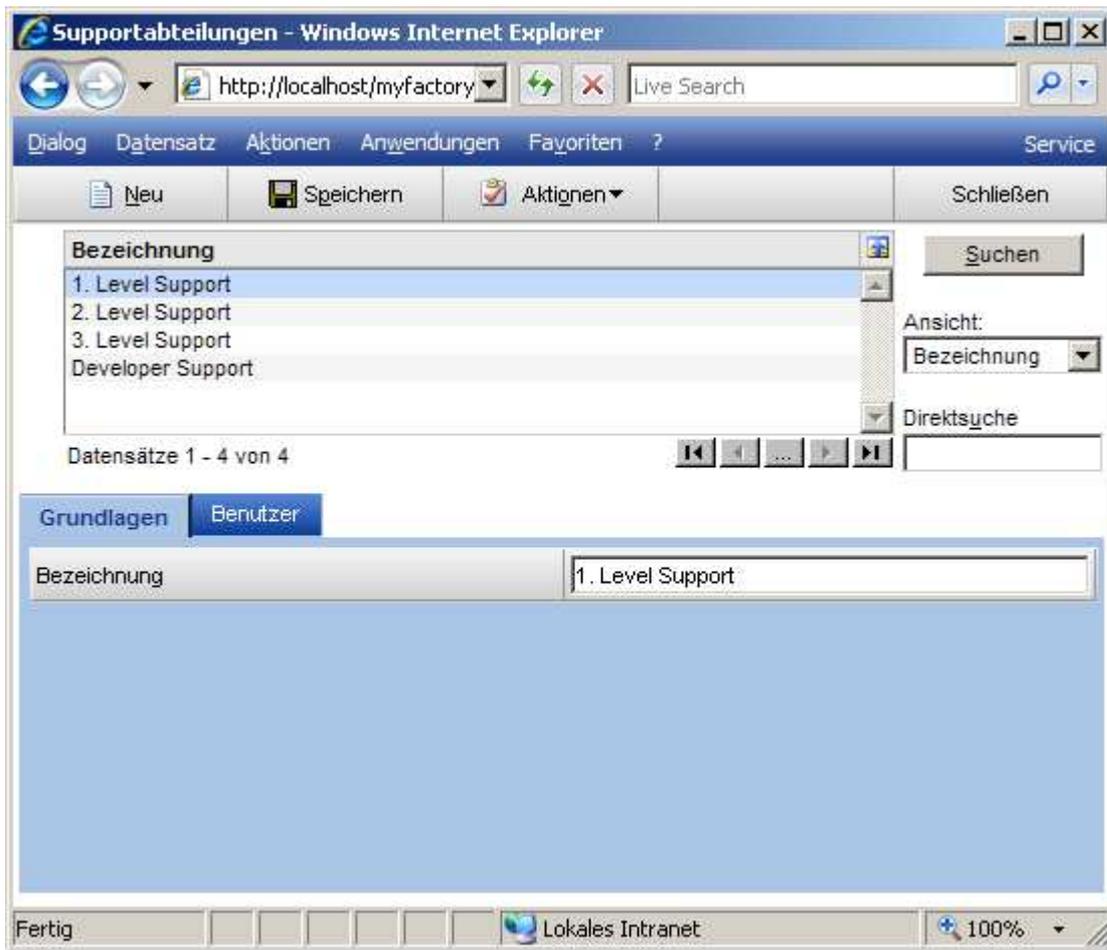


2.5 Supportabteilungen

Legen Sie hier die Abteilungsstruktur fest.

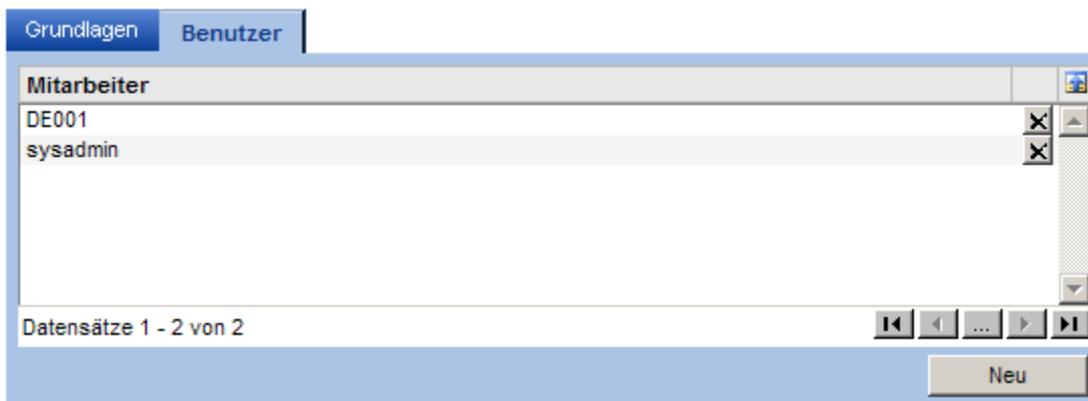
2.5.1 Grundlagen

Definieren Sie hier die Supportabteilungen.



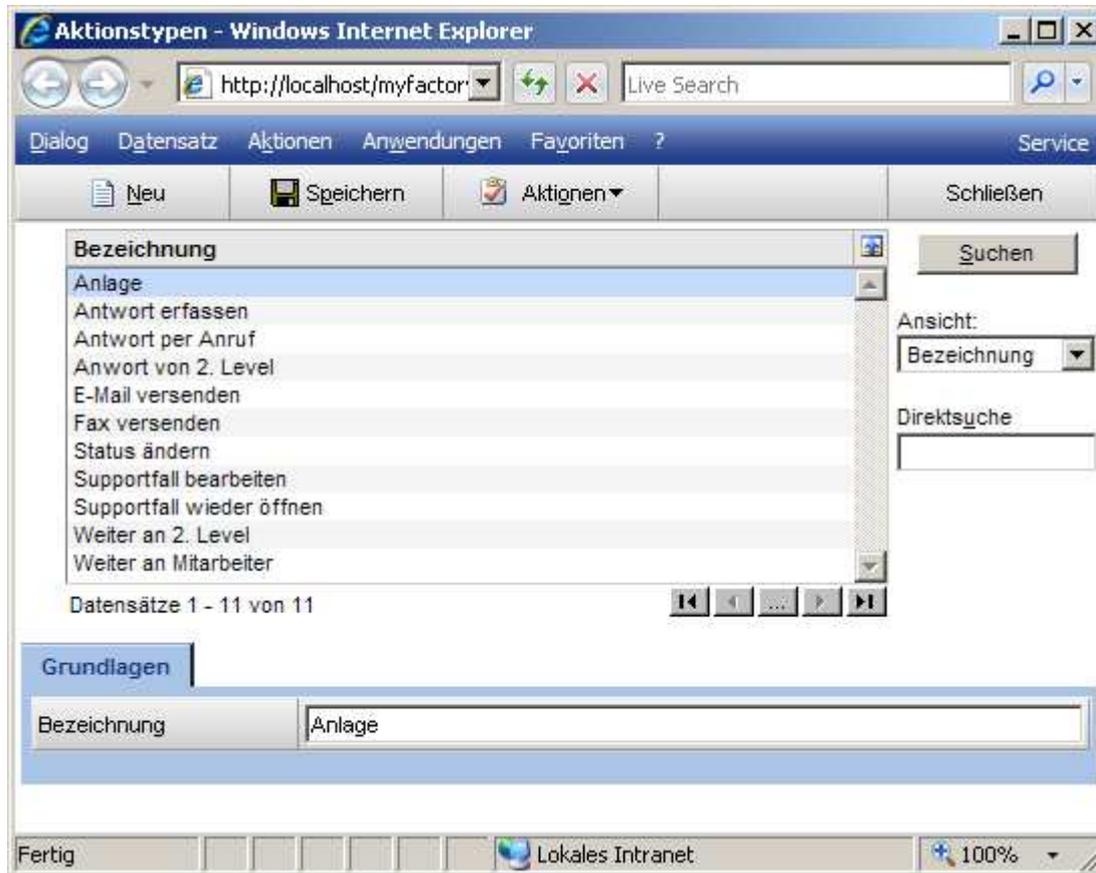
2.5.2 Benutzer

Ordnen Sie hier der Abteilung die Anwender zu. Diese können dann einem Supportfall zugeordnet werden.



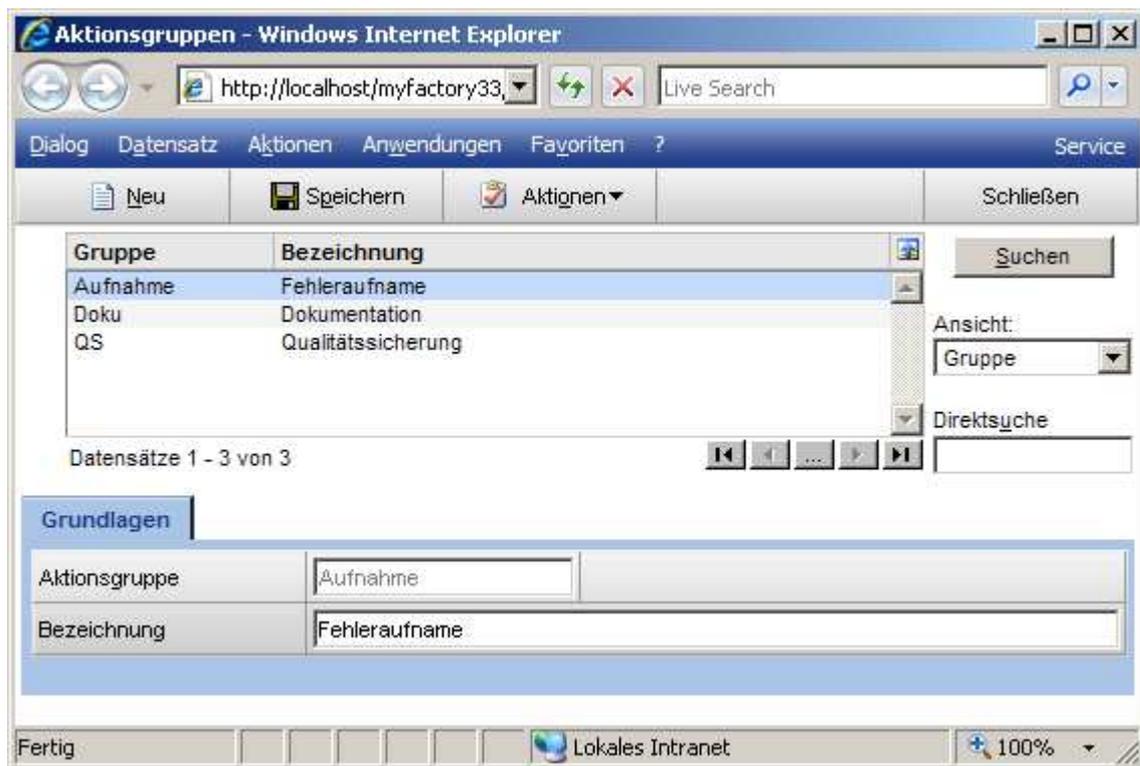
2.6 Aktionstypen

Ein Supportvorgang wird über Aktionen bearbeitet. Definieren Sie hier die Aktionstypen.



2.7 Aktionsgruppen

Ein Supportvorgang wird über Aktionen bearbeitet. Definieren Sie hier Gruppen für Aktionen.

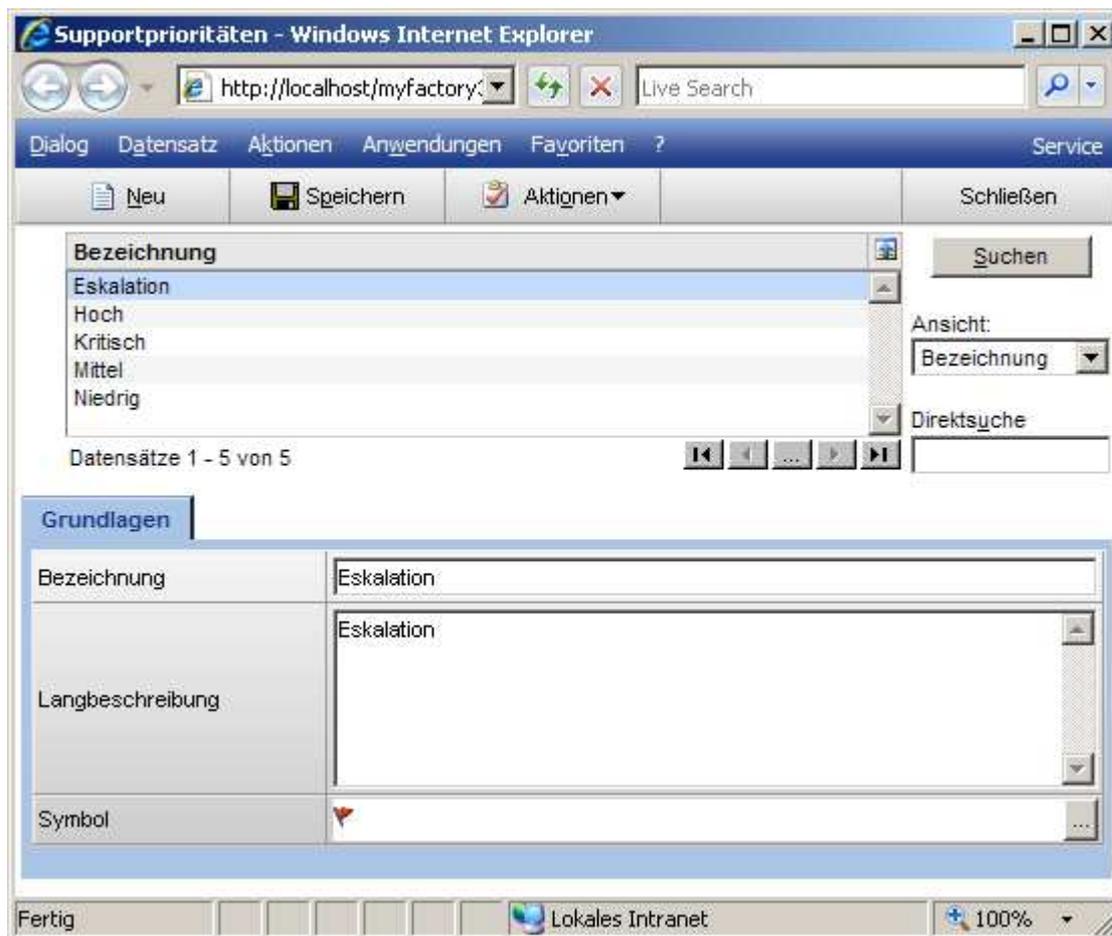


2.8 Supportfälle

Die nachfolgenden Grundlagen werden benötigt, um die Supportfälle zu beschreiben.

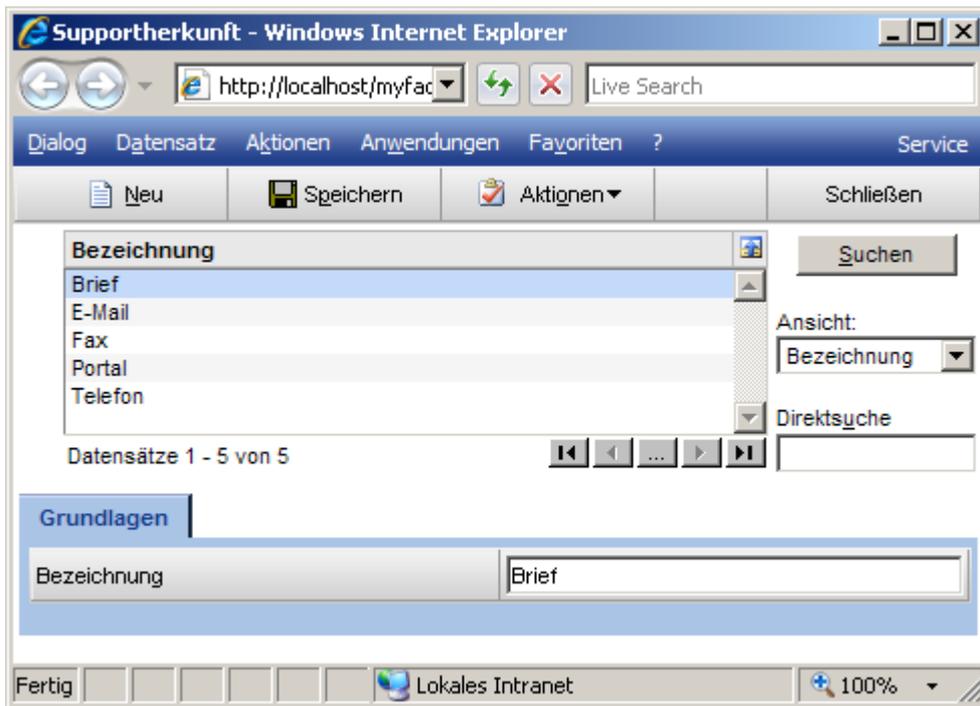
2.8.1 Supportprioritäten

Legen Sie hier die Prioritäten fest, die einem Supportvorgang zugewiesen werden können. Die Priorität kann über ein Symbol veranschaulicht werden.



2.8.2 Supportfallherkunft

Über die Herkunft kann festgelegt werden, auf welchem Weg ein Supportvorgang ins System gekommen ist.



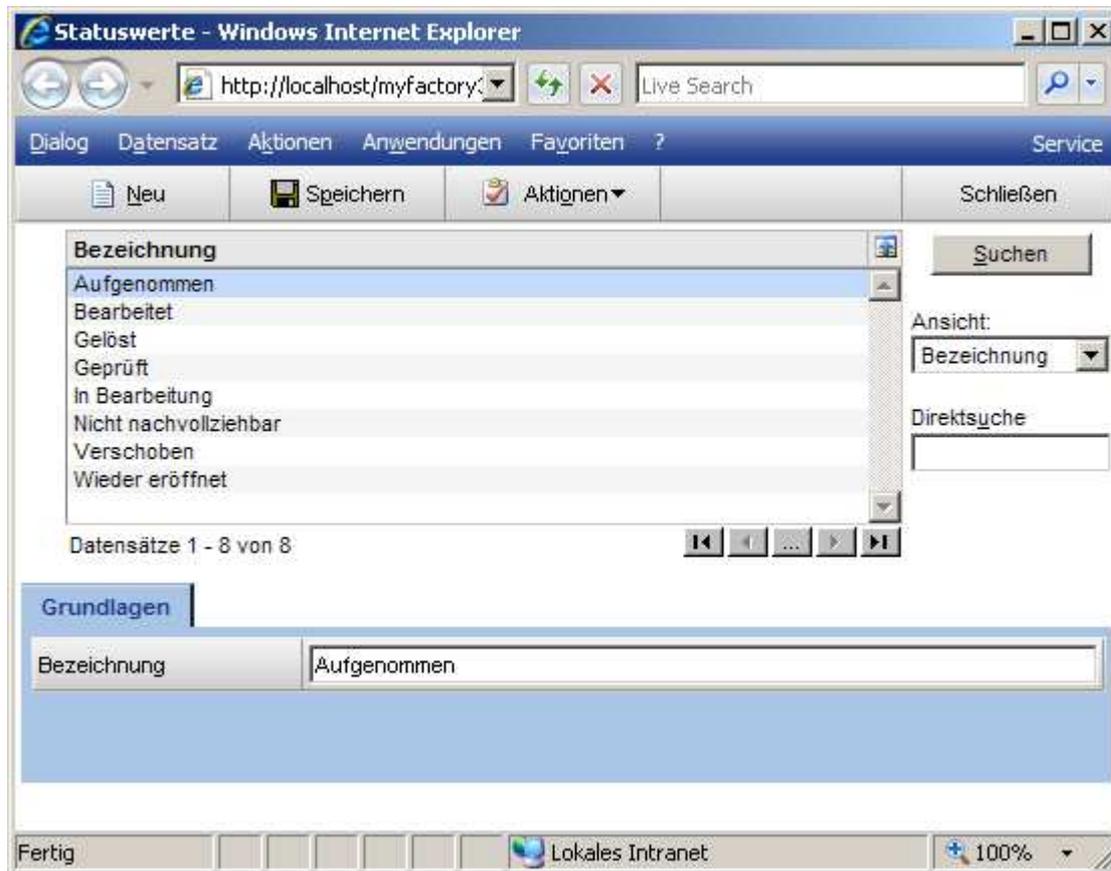
2.8.3 Fallkategorien 1 – 3

Die Fallkategorien geben Ihnen die Möglichkeit, Supportvorgänge zu klassifizieren.



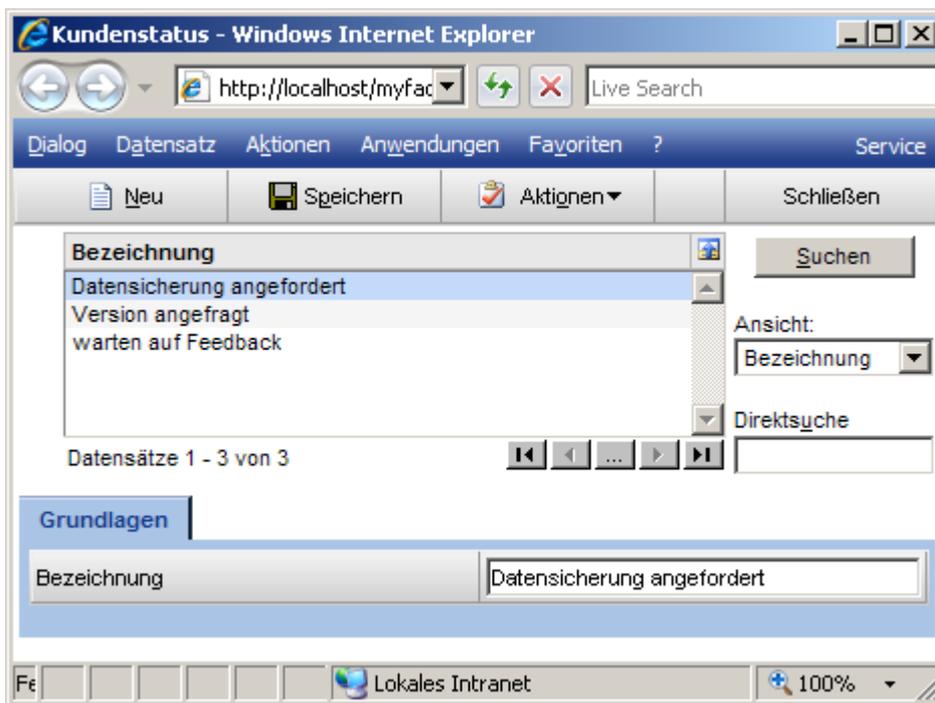
2.8.4 Statuswerte

Die Statuswerte dokumentieren den aktuellen Status eines Supportvorgangs.



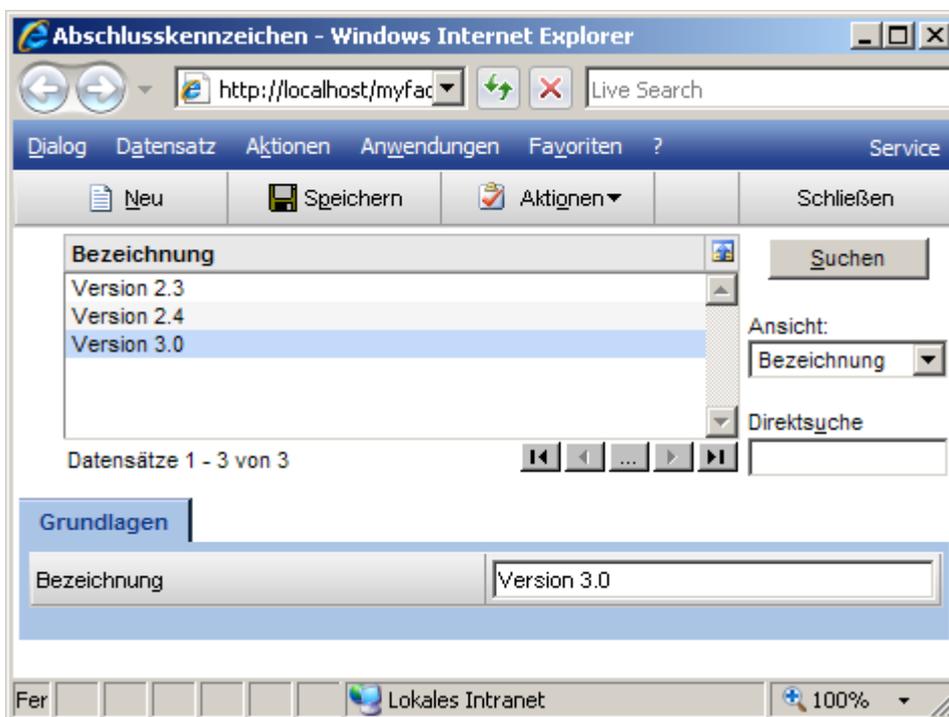
2.8.5 Kundenstatus

Wurde eine Aktivität von dem Kunden angefordert, so kann diese Information als Kundenstatus hinterlegt werden.



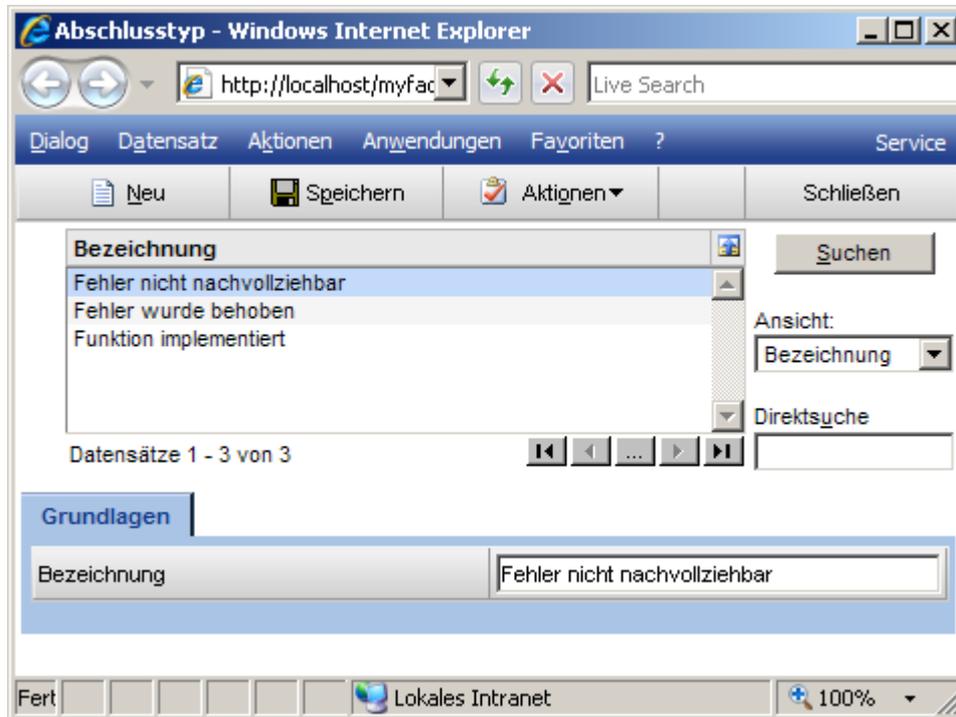
2.8.6 Abschlusskennzeichen

Definieren Sie hier die Abschlusskennzeichen, die einem Supportvorgang zugeordnet werden können.



2.8.7 Abschlusstyp

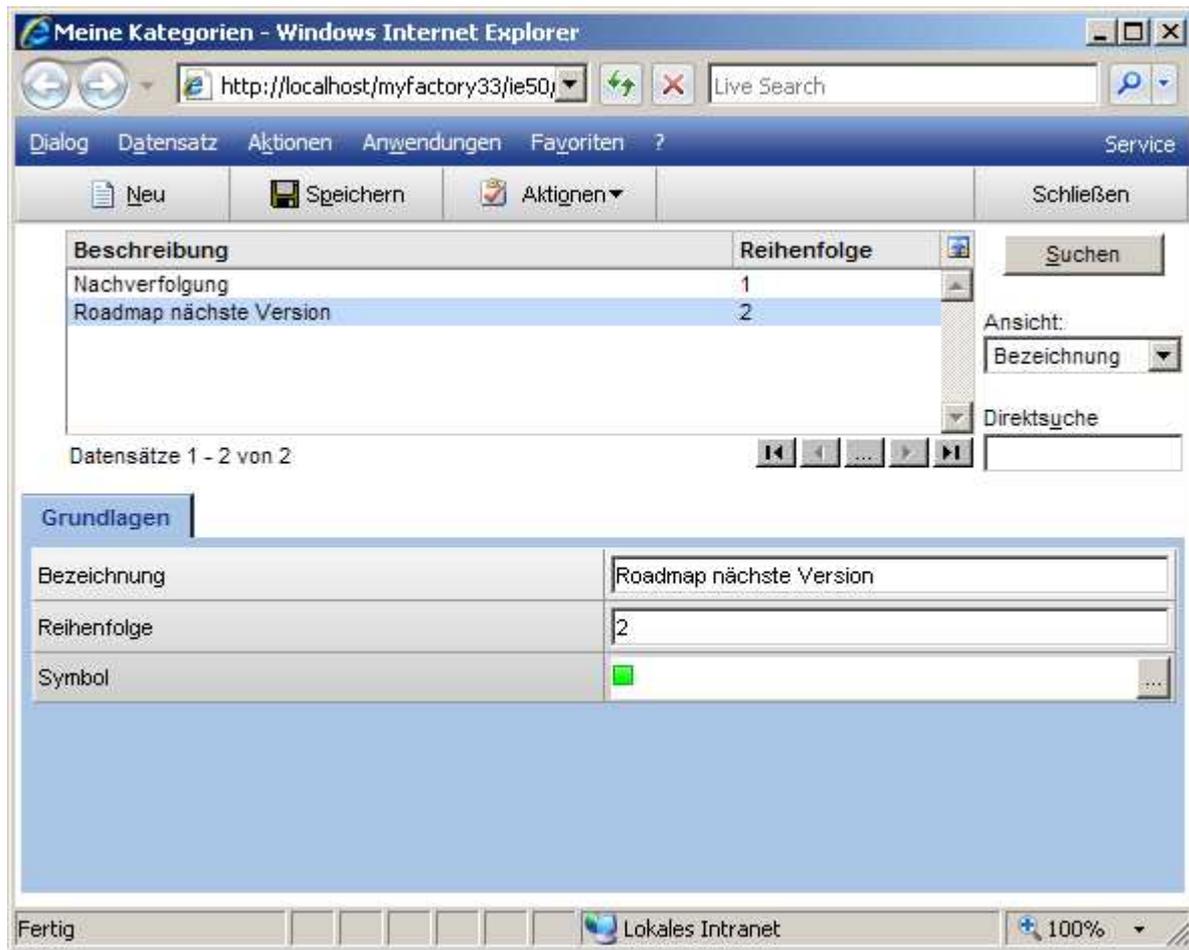
Definieren Sie hier unterschiedliche Abschlusstypen, die einem Supportvorgang zugeordnet werden können.



2.8.8 Meine Kategorien

Benutzerindividuell können Kategorien angelegt werden, mit denen Servicefälle in der Auftragsübersicht gekennzeichnet werden können.

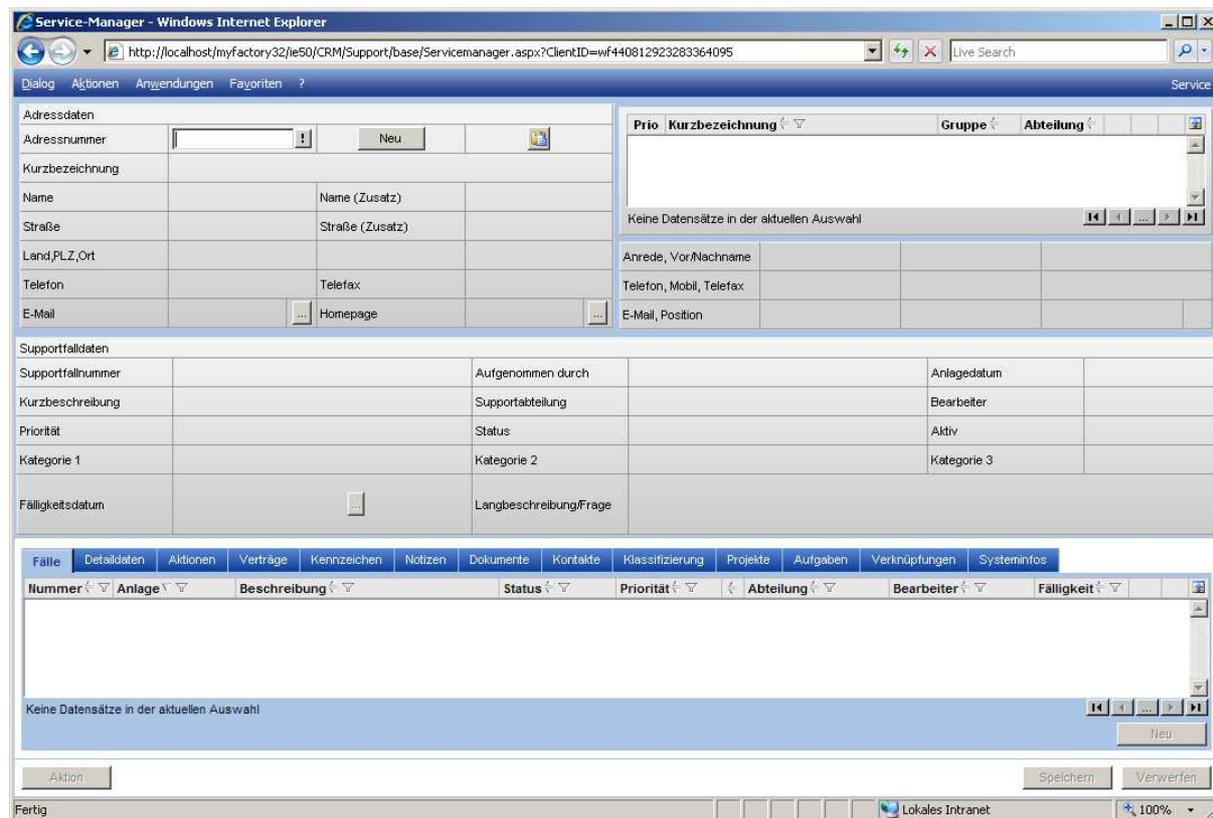
Diese können als zusätzliches Such- und Sortierkriterium genutzt werden.



3 Servicemanager

Der Servicemanager besitzt, ähnlich dem Kontaktmanager, einen Adressdaten- und Ansprechpartnerbereich. Darunter befinden sich die Supportfalldaten sowie Informationen zur Adresse.

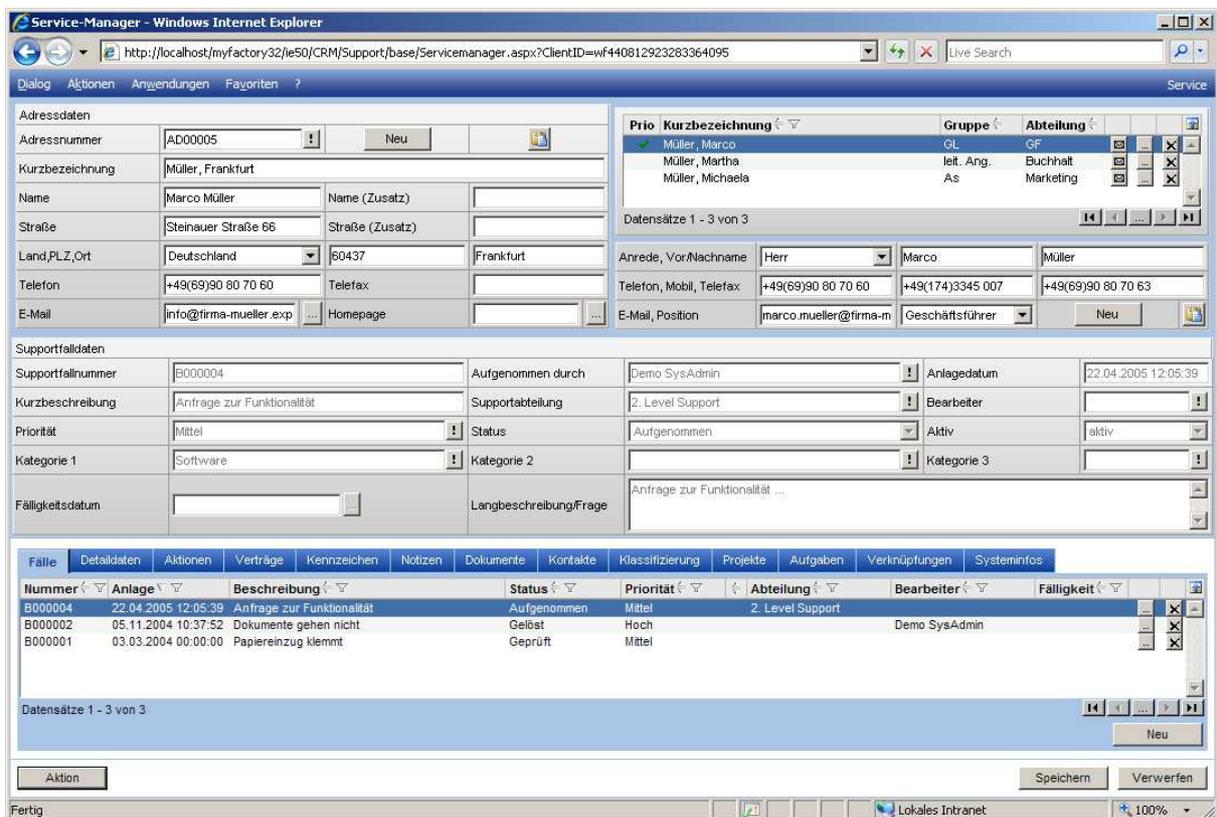
Beim ersten Aufrufen des Servicemanagers sind zunächst alle Felder deaktiviert und erst nach Auswahl oder Neuanlage einer Adresse und der anschließenden Auswahl eines Supportfalles oder einer Neuanlage werden die Daten aktiviert und angezeigt.



Wird im Feld Adressnummer der Name der Adresse oder die Adressnummer eingetragen, öffnet sich ein Fenster mit den bereits vorhandenen Supportfällen. Will man einen dieser Supportfälle auswählen, genügt ein Doppelklick auf diesen Fall und die Daten werden in den Servicemanager übertragen. Soll ein neuer Supportfall angelegt werden, wird auf die untere Schaltfläche neuer Supportfall verzweigt. Es erscheint im Anschluss eine Meldung (aktivier-/deaktivierbar im Konfigurationsdialog), das eine neuer Supportfall angelegt wurde mit der entsprechenden generierten Supportfallnummer und nach Bestätigung dieser Meldung werden die Daten angezeigt.



Im Beispiel wurde ein existierender Supportfall ausgewählt, die Supportfalldaten sind alle ausgegraut (nicht veränderbar). Eine Änderung der Supportfalldaten ist nur noch über die Schaltfläche **Aktionen** möglich



Es werden nicht alle Daten zum Supportfall angezeigt, diese bekommt man über die Registerseite Supportfalldetailldaten komplett angezeigt (auch hier nicht veränderbar).

Fälle											
Detaildaten											
Aktionen Verträge Kennzeichen Notizen Dokumente Kontakte Klassifizierung Projekte Aufgaben Verknüpfungen Systeminfos											
Supportfalldatendaten											
Supportfallnummer	B000004	Aufgenommen durch	sysadmin	Anlagendatum	22.04.2005 12:05:39						
Kurzbeschreibung	Anfrage zur Funktionalität	Supportabteilung	2. Level Support	Bearbeiter							
Ansprechpartner		Referenzadresse	AD00020								
Supportfallherkunft		Artikelnummer		Seriennummer							
Priorität	Mittel	Status	Aufgenommen	Aktiv	aktiv						
Kategorie 1	Software	Kategorie 2		Kategorie 3							
Kunden-SLA		Projekt	P00003	Lieferant							
Kundenstatus		Abschlusskennzeichen		Abschlussstyp							

Durch das Wechseln in einen anderen Supportfall in der Liste werden die entsprechenden Supportfalldaten im obigen Dialog neu angezeigt, und kann somit auch auf andere Registerseiten mit dem selektierten Supportfall verzweigen.

3.1 Supportfall bearbeiten

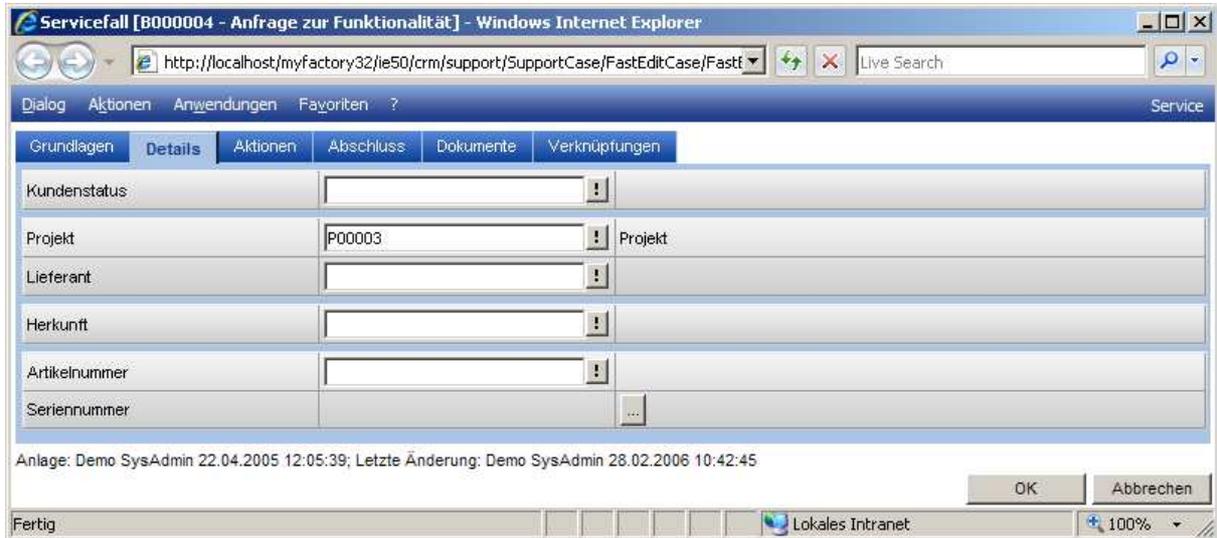
Über diesen Dialog wird ein Supportfall bearbeitet. Dieser Dialog kann beliebig oft geöffnet werden.

3.1.1 Grundlagen

Sehen Sie hier die wichtigsten Informationen zu einem Supportvorgang. Nehmen Sie hier Änderungen vor, wird dieses automatisch über Aktionen protokolliert.

3.1.2 Details

Weitere Informationen zu Artikel oder Lieferant finden Sie hier.



3.1.3 Aktionen

Zu jedem Supportvorgang gibt es Aktionen, die jeden Arbeitsschritt protokollieren. Diese werden hier aufgeführt. Sind E-Mails mit Anhängen versehen, so werden die Anhänge separat symbolisiert.



Details anzeigen

Über diese Checkbox wird gesteuert, dass der Kommentar einer Aktion direkt im Feld unterhalb der Liste angezeigt wird.

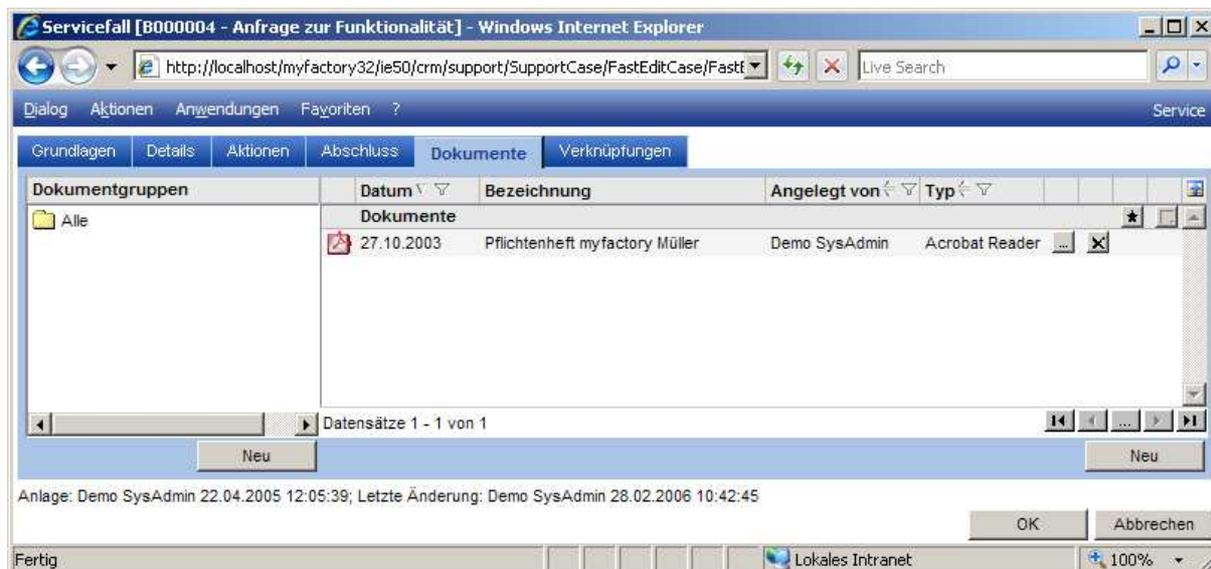
3.1.4 Abschluss

In diesem Reiter kann ein Supportfall geschlossen oder wieder geöffnet werden. Damit ein Fall als geschlossen gekennzeichnet wird (graue Darstellung in Supportfalllisten) muss bei dem Fall ein <Geschlossen am>-Datum hinterlegt sein. Es ist kein spezieller Status erforderlich.



3.1.5 Dokumente

Dokumente zu einem Vorgang finden Sie hier. Wird aus einem Support-E-Mail automatisch ein Fall angelegt, so werden die Anhänge der E-Mail anhängen in dem Register mit angezeigt.



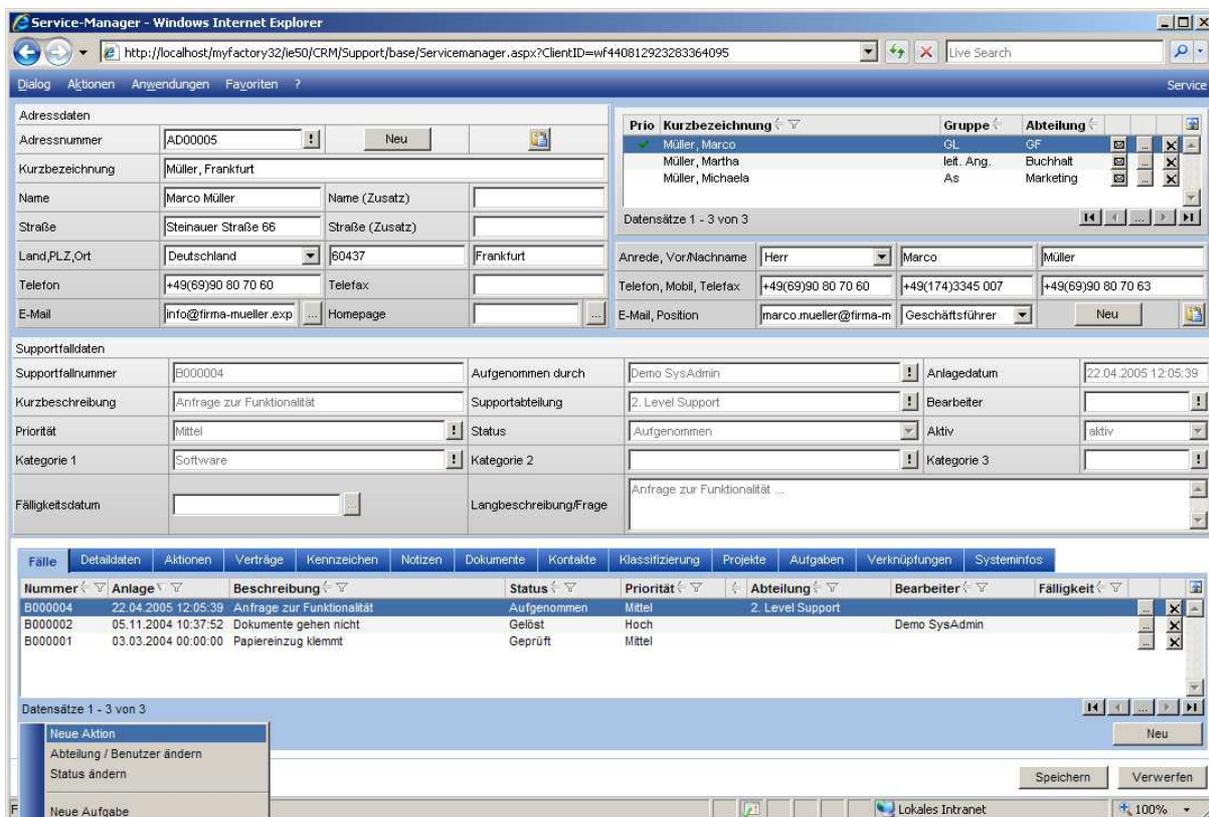
3.1.6 Verknüpfungen

Ist ein Vorgang mit einem anderen verknüpft, so werden diese hier angezeigt.



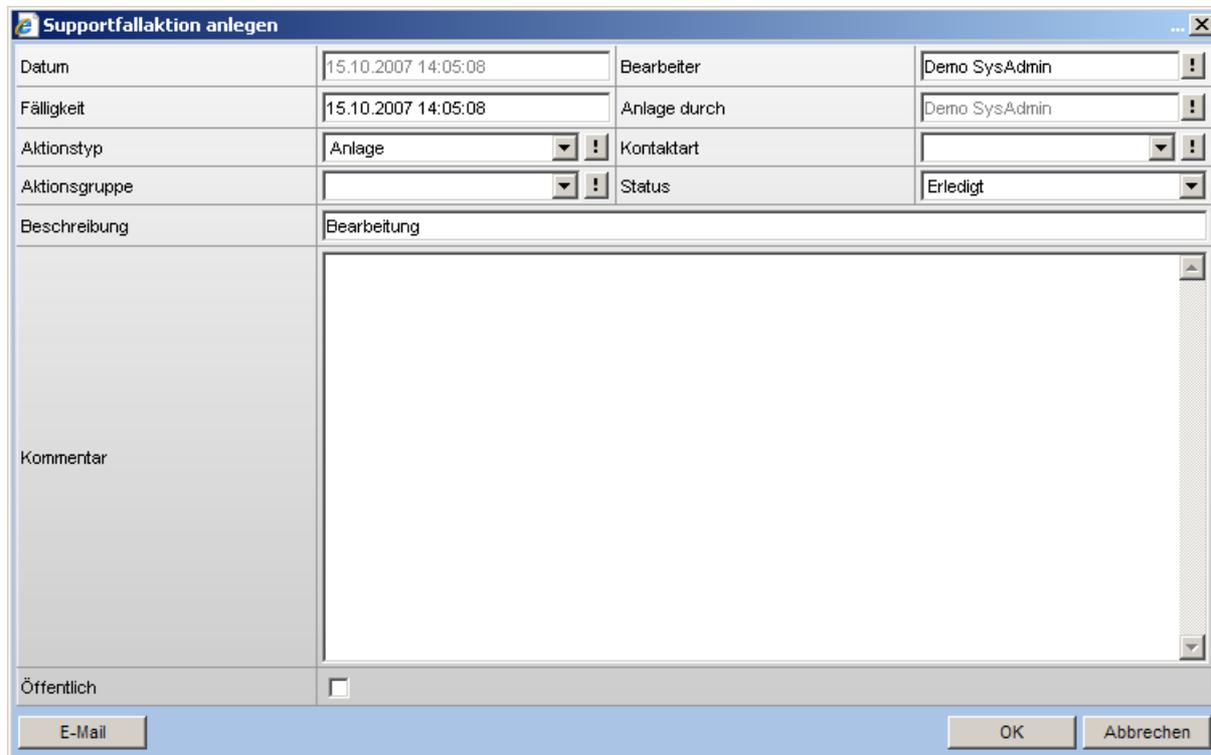
3.2 Aktionen

Über die Options-Schaltfläche **Aktionen** können die im Folgenden beschriebenen Änderungen vorgenommen werden:



3.2.1 Neue Aktion

Über diesen Dialog kann eine neue Aktion zu einem Supportfall angelegt werden.



Datum	15.10.2007 14:05:08	Bearbeiter	Demo SysAdmin
Fälligkeit	15.10.2007 14:05:08	Anlage durch	Demo SysAdmin
Aktionstyp	Anlage	Kontaktart	
Aktionsgruppe		Status	Erledigt
Beschreibung	Bearbeitung		
Kommentar			
Öffentlich	<input type="checkbox"/>		

E-Mail OK Abbrechen

Kommentar

Ist die Aktion mit einer E-Mail verknüpft, so befindet sich in diesem Feld der Text der E-Mail, egal ob sie gesendet oder empfangen wurde.

Checkbox <Öffentlich>

Diese Checkbox kann ausgewertet werden, wenn man Supportvorgänge über das Portal darstellen möchte (nur in Verbindung mit myfactory.B2B).

Schaltfläche <E-Mail>

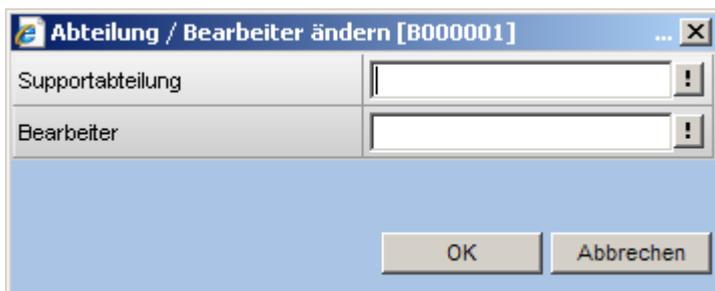
Die Schaltfläche <E-Mail> ist nur dann aktiv, wenn es zu dieser Aktion noch keine zugeordnete E-Mail gibt.

3.2.2 E-Mail

Schreiben Sie hierüber eine neue E-Mail zu einem Supportvorgang.

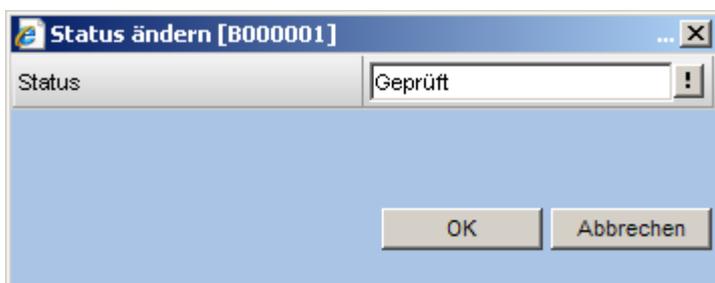
3.2.3 Abteilung / Benutzer ändern

Über diesen Dialog kann die Abteilung / der Benutzer eines Vorgangs geändert werden.



3.2.4 Status ändern

Über diesen Dialog wird der Status eines Vorgangs geändert.



Nachfolgend werden die unterschiedlichen Register kurz beschrieben.

3.3 Fälle

Hier werden alle Supportfälle zu einem Kunden angezeigt. Supportfälle mit dem Status <gelöst> werden grau dargestellt.

Fälle	Detaildaten	Aktionen	Verträge	Kennzeichen	Notizen	Dokumente	Kontakte	Klassifizierung	Projekte	Aufgaben	Verknüpfungen	Systeminfos
Nummer	Anlegedatum	Beschreibung	Status	Priorität	Abteilung	Bearbeiter	Fälligkeit	Lös.				
B000004	22.04.2005 12:05:39	Anfrage zur Funktionalität	Aufgenommen	Mittel	2. Level Support							
B000002	05.11.2004 10:37:52	Dokumente gehen nicht	Gelöst	Hoch		sysadmin						
B000001	03.03.2004	Papiereinzug klemmt	Geprüft	Mittel								

Datensätze 1 - 3 von 3

3.4 Detaildaten

Hier werden alle Informationen zu einem Supportfall angezeigt. Um eine Protokollierung der Änderungen vornehmen zu können, werden die Daten ausgegraut dargestellt. Die Bearbeitung des Supportvorgangs erfolgt über die Schaltfläche <Aktion>.

Fälle | **Detaildaten** | Aktionen | Verträge | Kennzeichen | Notizen | Dokumente | Kontakte | Klassifizierung | Projekte | Aufgaben | Verknüpfungen | Systeminfos

Supportfalldetaildaten

Supportfallnummer	B000004	Aufgenommen durch	sysadmin	Anlagedatum	22.04.2005 12:05:39
Kurzbeschreibung	Anfrage zur Funktionalität	Supportabteilung	2. Level Support	Bearbeiter	
Ansprechpartner		Referenzadresse	AD00020		
Supportfallherkunft		Artikelnummer		Seriennummer	
Priorität	Mittel	Status	Aufgenommen	Aktiv	aktiv
Kategorie 1	Software	Kategorie 2		Kategorie 3	

3.5 Aktionen

Hier werden alle Aktionen zu einem Supportvorgang angezeigt.

Fälle | Detaildaten | **Aktionen** | Verträge | Kennzeichen | Notizen | Dokumente | Kontakte | Klassifizierung | Projekte | Aufgaben | Verknüpfungen | Systeminfos

Datum	Aktionstyp	Beschreibung	Bearbeiter	Mail Ein	Mail Aus	Det.
28.02.2006 10:42:45	Weiter an 2. Level	Weiter an 2. Level(Abteilung:2. Level Support)	sysadmin			...
28.02.2006 10:42:25	Status ändern	Status ändern	sysadmin			...

Datensätze 1 - 2 von 2

Neu

3.6 Verträge (nur verfügbar bei myfactory.ERP Vertragsverwaltung)

Gibt es Verträge zu einem Kunden, so werden diese hier angezeigt.

Fälle | Detaildaten | Aktionen | **Verträge** | Kennzeichen | Notizen | Dokumente | Kontakte | Klassifizierung | Projekte | Aufgaben | Verknüpfungen | Systeminfos

Vertrag	Beschreibung	Beginn	Ende	Beleg	Artikel	Name1	Menge	ME	GPreis	Wkz
08/15	! Wartungsvertrag Müller	01.01.2002		WV0200001	! A000030	! Wartung myfactory ERP	1	Monat	34,80	EUR

Datensätze 1 - 1 von 1

3.7 Kennzeichen

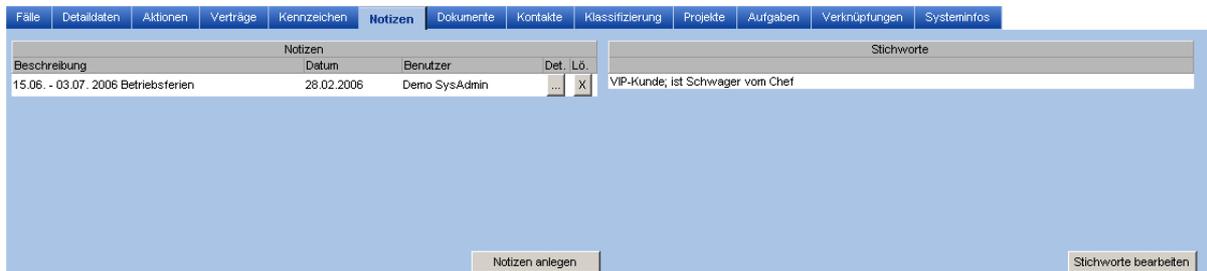
Hier werden die Kennzeichen zum Kunden angezeigt.

Fälle | Detaildaten | Aktionen | Verträge | **Kennzeichen** | Notizen | Dokumente | Kontakte | Klassifizierung | Projekte | Aufgaben | Verknüpfungen | Systeminfos

- Allgemein
 - Beschreibung Det. Wert
 - Firmenprofil ... (Text)
- Kundenspezifische Daten
 - Beschreibung Det. Wert
 - Datum Erstkontakt ... 01.06.2000
- Unternehmensspezifische Daten
 - Beschreibung Det. Wert
 - Anzahl der Arbeitsplätze ... 3
 - Anzahl der Mitarbeiter ... 6 - 10
 - Umsatz in Euro ... 1.000.000 bis 2.000.000

3.8 Notizen

Hier werden die Notizen / Stichworte zum Kunden angezeigt.



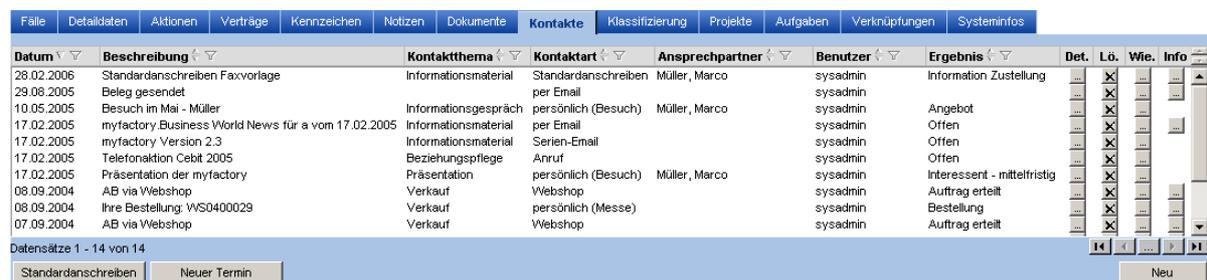
3.9 Dokumente

Hier werden die Dokumente angezeigt, die der Adresse oder dem Kunden zugeordnet sind.



3.10 Kontakte

Hier werden die Kontakte zur Adresse dargestellt.



3.11 Klassifizierung (nur verfügbar bei myfactory.CRM Marketing)

Hier werden die Klassifizierungen der Adresse dargestellt.



3.12 Projekte (nur verfügbar bei myfactory.ERP / myfactory.MIS Projektmanagement)

Hier werden die Projekte zum Kunden angezeigt.



3.13 Aufgaben

Hier werden die Aufgaben zur Adresse angezeigt.



3.14 Verknüpfungen

Hier werden die Supportvorgänge angezeigt, die mit dem ausgewählten Fall verknüpft sind. Verknüpfungen können nur bei nicht abgeschlossenen Fällen entfernt werden.

Nummer	Anlage	Beschreibung	Status	Priorität	Abteilung	Bearbeiter	Fälligkeit
B000005	18.08.2005 13:35:38	Bilder werden nicht angezeigt	Aufgenommen	Niedrig	1. Level Support	Demo SysAdmin	

Datensätze 1 - 1 von 1

Neu

3.15 Systeminfos

Hier können die angelegten Systeminformationen mit Werten gefüllt werden.

Systeminfo	Beschreibung
Betriebssystem	Windows XP
Versionsstand	2.4b - 3606
Server	Web- und DB-Server getrennt

Datensätze 1 - 3 von 3

Neu

4 Auftragsübersicht

In der Auftragsübersicht kann in zwei verschiedenen Anzeigemodi genutzt werden. Für jeden dieser Modi kann eine separate Definition der Listendarstellung erfolgen.

The screenshot displays the 'Auftragsübersicht' (Order Overview) interface in Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: `http://localhost/myfactory33/ie50/CRM/Support/base/Instructions.aspx?ClientID=wf5aab2a51-fcf6-4712-ae5c-4fee78ac6288`. The interface includes a search bar and a filter dropdown set to 'Anzeigemodus: Bearbeiter'. Below this is a table of orders with the following data:

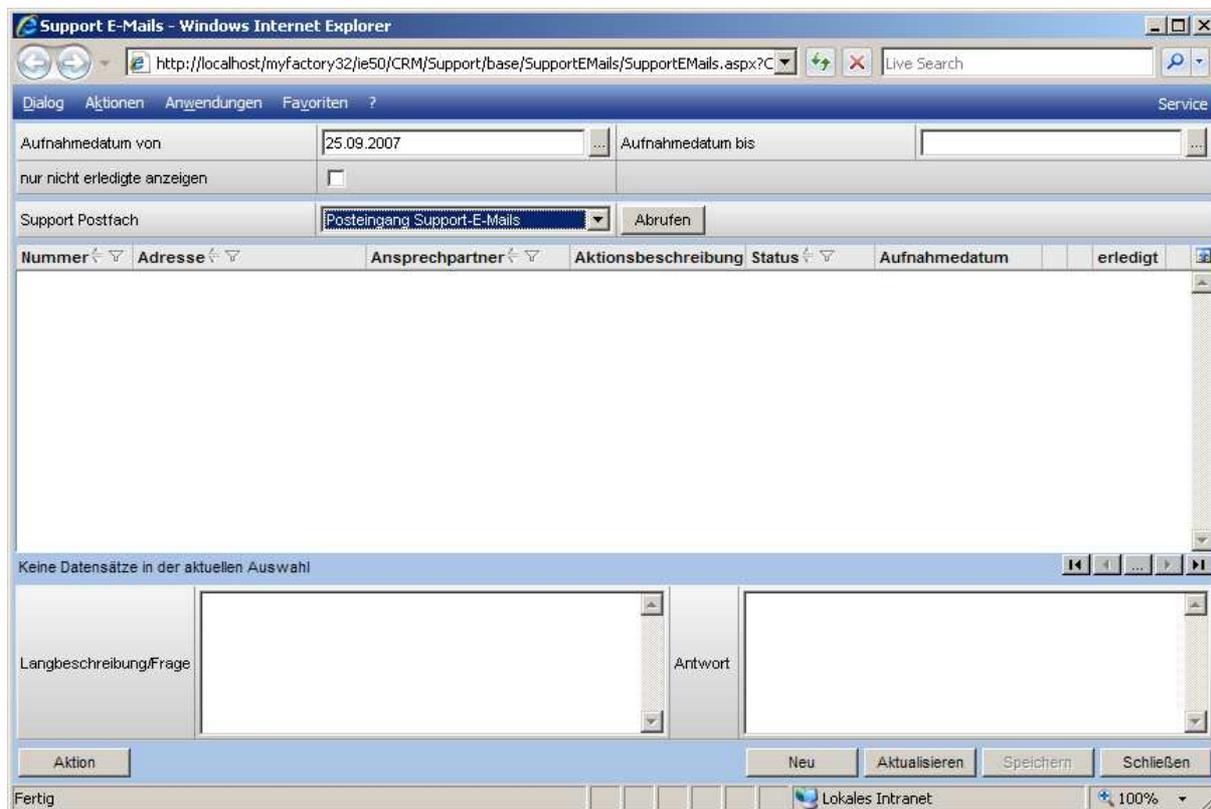
Nummer	Beschreibung	Adresse	Kategorie1	Kategorie2	Fälligkeit	Priorität	letzte Änderung
B000001	Papiereinzug klemmt	Müller, Frankfurt	Hardware		Mittel		17.02.2005 16:54:25
B000002	Dokumente gehen nicht	Müller, Frankfurt	Software		Hoch		17.02.2005 17:06:24
B000003	Prozessor überhitzt	Gartencenter Hinterhofer, Wien	Hardware		Hoch		16.09.2005 13:56:05
B000004	Anfrage zur Funktionalität	Müller, Frankfurt	Software		Mittel		28.02.2006 10:42:45
B000005	Bilder werden nicht angezeigt	Gartencenter Hinterhofer, Wien	Software		Niedrig		

Below the table, the 'Langbeschreibung/Frage' (Long description/question) field contains the text: 'Prozessor überhitzt nach 2 Stunden Betrieb. Laptop stürzt mit Blue-Screen ab.' The 'Antwort' (Answer) field is currently empty. At the bottom, there are buttons for 'Aktion', 'Neu', 'Aktualisieren', 'Speichern', and 'Schließen'. The status bar at the bottom indicates 'Fertig' and 'Lokales Intranet'.

5 Support E-Mails

Hier werden alle eingelesenen Support-E-Mail angezeigt.

Optional kann noch in den benutzerbezogenen Einstellungen eine Vorschau für die E-Mails einblenden.



Support Postfach

Über diesen Dialog können E-Mails von unterschiedlichen Supportpostfächern bearbeitet werden. Das Postfach kann über die Auswahlliste gewählt werden.

Schaltfläche <Abrufen>

Stoßen Sie einen manuellen Abruf des Postfachs über diese Schaltfläche an.

Schaltfläche <Aktion>

Über diese Schaltfläche können Sie einen Supportvorgang einem bestehenden Supportfall zuweisen. Es wird der jüngste Fall dem gleichen Betreff vorgeschlagen.

6 Fallübersicht

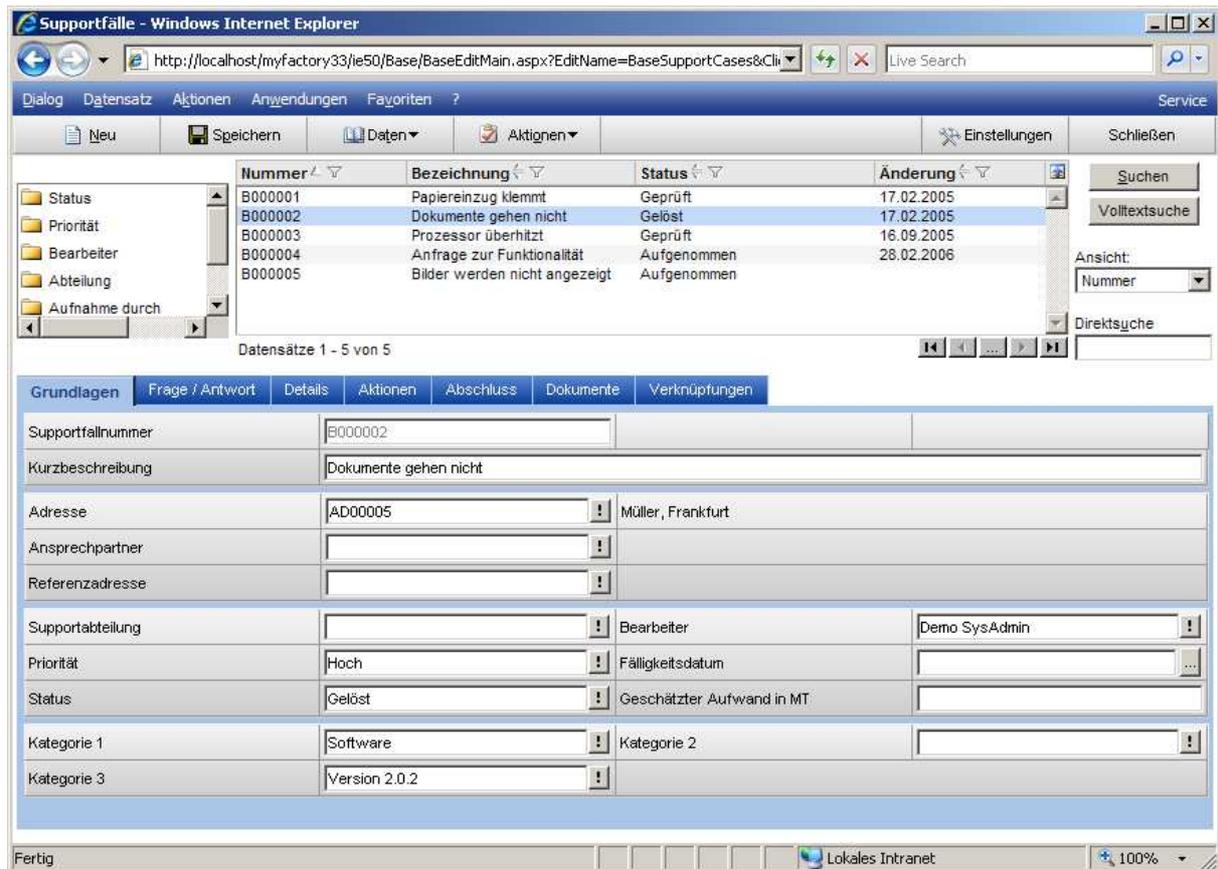
Eine alternative Ansicht bietet die Fallübersicht. Hier kann im Anzeigemodul zwischen Supportfällen und Aktionen gewechselt werden.

Datum	Aufnahme	Fall-Nr.	Priorität	Kundennr.	Beschreibung	Matchcode	Status	Änderung	Bearbeiter	Det.
05.11.2004	Demo SysAdmin	B000002	2	D00001	Dokumente gehen nicht	Müller, Frankfurt	Gelöst	17.02.2005	Demo SysAdmin	
18.08.2005	Demo SysAdmin	B000005	0	D00002	Bilder werden nicht angezeigt	Gartencenter Hinterhofer, Wien	Aufgenommen	16.09.2005	Demo SysAdmin	
16.09.2005	Demo SysAdmin	B000003	2	D00002	Prozessor überhitzt	Gartencenter Hinterhofer, Wien	Geprüft	16.09.2005	Demo SysAdmin	

7 Supportfälle

7.1 Grundlagen

Auch über einen Stammdatendialog können Supportfälle angelegt und bearbeitet werden.



Nummer	Bezeichnung	Status	Änderung
B000001	Papiereinzug klemmt	Geprüft	17.02.2005
B000002	Dokumente gehen nicht	Gelöst	17.02.2005
B000003	Prozessor überhitzt	Geprüft	16.09.2005
B000004	Anfrage zur Funktionalität	Aufgenommen	28.02.2006
B000005	Bilder werden nicht angezeigt	Aufgenommen	

Supportfallnummer	B000002		
Kurzbeschreibung	Dokumente gehen nicht		
Adresse	AD00005	Müller, Frankfurt	
Ansprechpartner			
Referenzadresse			
Supportabteilung		Bearbeiter	Demo SysAdmin
Priorität	Hoch	Fälligkeitsdatum	
Status	Gelöst	Geschätzter Aufwand in MT	
Kategorie 1	Software	Kategorie 2	
Kategorie 3	Version 2.0.2		

7.2 Frage / Antwort

Im zweiten Register finden Sie die Frage und Antwort zum Fall.

Grundlagen	Frage / Antwort	Details	Aktionen	Abschluss	Dokumente	Verknüpfungen
Langbeschreibung/Frage		Auf den myfactory Clients sieht man statt der Bilder nur rote Kreuze.				
Antwort/Lösung		Lösung am Telefon mitgeteilt.				

7.3 Details

Hier finden Sie weitere Details zum Supportfall.

Grundlagen	Frage / Antwort	Details	Aktionen	Abschluss	Dokumente	Verknüpfungen
Kundenstatus	Datensicherung angefordert		!			
Projekt			!			
Lieferant			!			
Herkunft	E-Mail		!			
Artikelnummer			!			
Seriennummer			...			

7.4 Aktionen

Die zugehörigen Aktionen werden in einem separaten Register angezeigt.

Datum	Aktionstyp	Beschreibung	Bearbeiter	Öffentlich	E-Mail Ein	E-Mail Aus
07.11.2003	Anwort von 2. Level	Q310061 jetzt neu	Demo SysAdmin	<input type="checkbox"/>		
06.11.2003	Weiter an 2. Level	Dokumente gehen nicht	Demo SysAdmin	<input type="checkbox"/>		

Datensätze 1 - 2 von 2

Gibt es dafür einen Eintrag in der Wissensdatenbank?

Ansicht Details anzeigen Neu

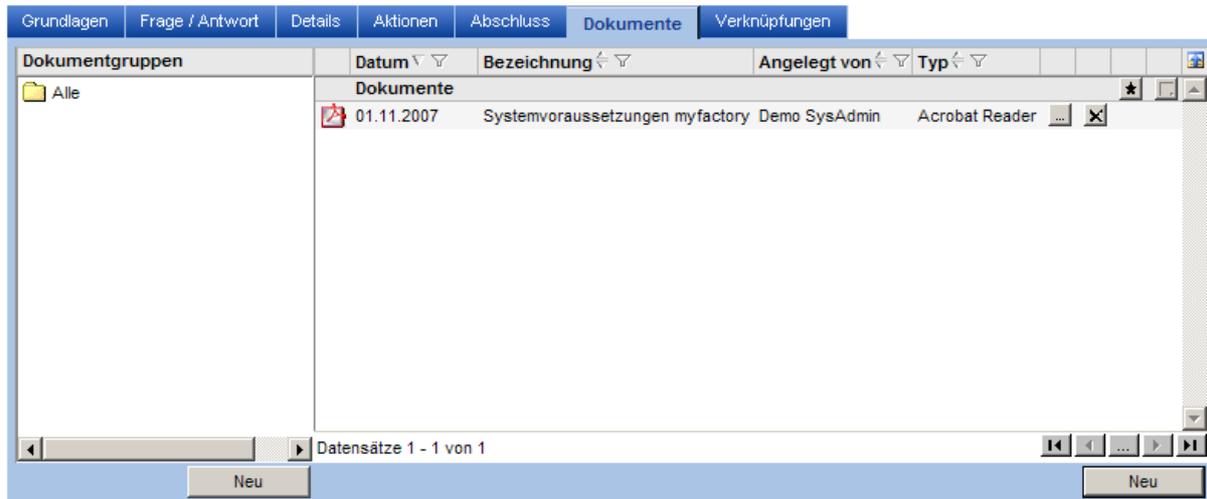
7.5 Abschluss

Abschlussinformationen finden Sie hier.

Grundlagen	Frage / Antwort	Details	Aktionen	Abschluss	Dokumente	Verknüpfungen
Wissensdatenbankeintrag	Q310061	!	Dokumente werden auf Clients nicht angezeigt			
Abschlußkennzeichen		!				
Abschlußtyp		!				
Geschlossen am						
Supportfall schließen	Schließen					
Supportfall wiedereröffnen	Wiedereröffnen					

7.6 Dokumente

Auch auf die zugeordneten Dokumente hat man im direkten Zugriff.



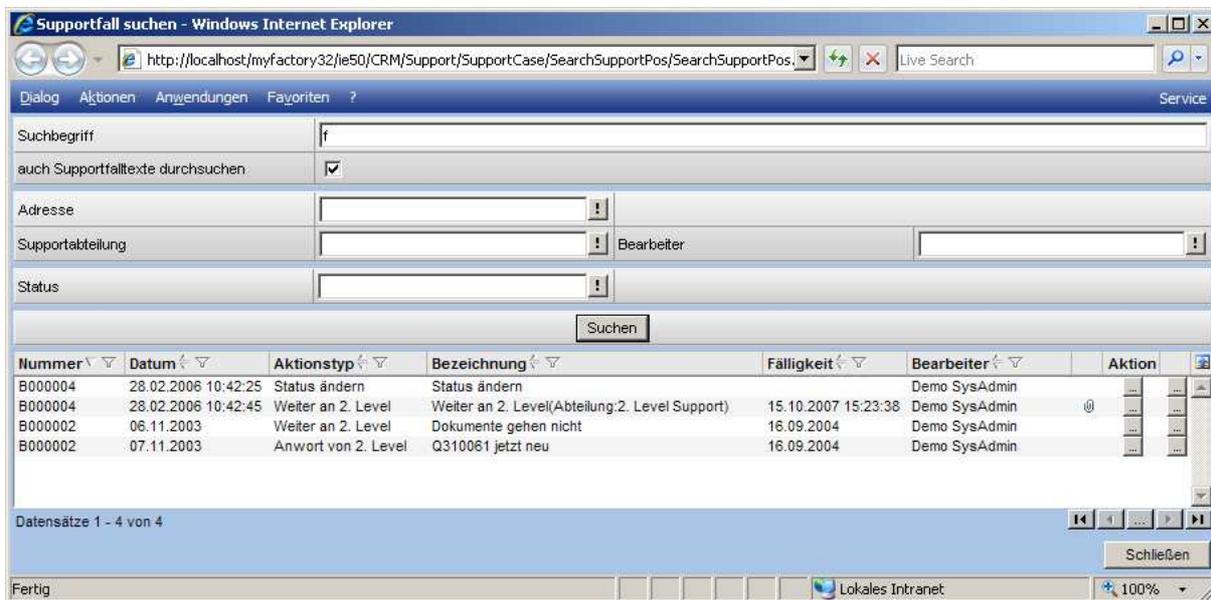
7.7 Verknüpfungen

Ist ein Supportfall mit anderen verknüpft, so werden diese hier angezeigt.



8 Supportfall suchen

Über diesen Dialog haben Sie die Möglichkeit, nach Supportfällen zu suchen.



< auch Supportfalltexte durchsuchen >

Ist diese Checkbox aktiviert, so werden neben den Texten im Fall auch die Aktionstexte durchsucht.

9 Supportfall öffnen

Über diesen Dialog gelangen Sie nur über die Eingabe der Fallnummer direkt in den Dialog zur Anzeige des Supportfalls.



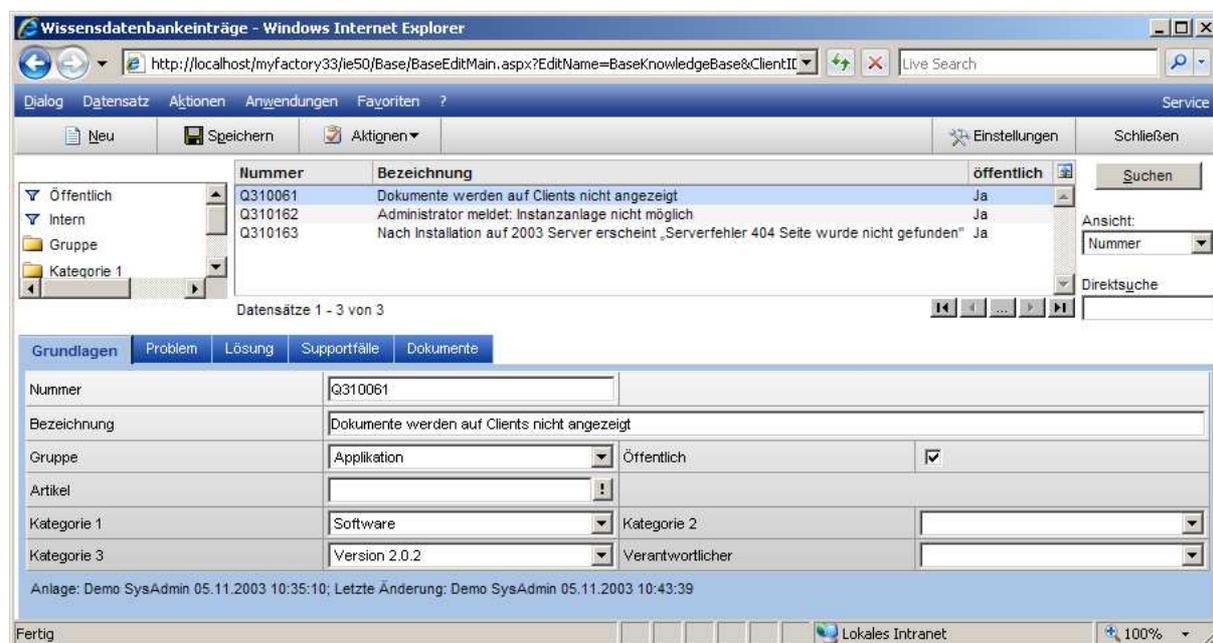
10 Wissensdatenbank

Als Hilfe zur Bearbeitung von Supportfällen kann eine Wissensdatenbank gepflegt werden. In ihr sind allgemeine Hinweise zur Lösung von Problemen hinterlegt. Auf die Wissensdatenbank kann aus dem Dialog zu Bearbeiten von Supportfällen verwiesen werden.

10.1 Einträge

10.1.1 Grundlagen

Im Bearbeitungsbereich befinden sich vier Registerseiten. Dabei werden auf der ersten Seite Grundlagen des Eintrags angegeben. Neben der Angabe einer Nummer und der Beschreibung für den Supportfall lassen sich Fälle hier über Gruppen und Kategorien klassifizieren. Zusätzlich kann die Nummer des zugehörigen Artikels und der verantwortliche Mitarbeiter angegeben werden.



Nummer	Bezeichnung	öffentlich
Q310061	Dokumente werden auf Clients nicht angezeigt	Ja
Q310162	Administrator meldet: Instanzanlage nicht möglich	Ja
Q310163	Nach Installation auf 2003 Server erscheint „Serverfehler 404 Seite wurde nicht gefunden“	Ja

Datensätze 1 - 3 von 3

Grundlagen | Problem | Lösung | Supportfälle | Dokumente

Nummer:

Bezeichnung:

Gruppe: Öffentlich

Artikel:

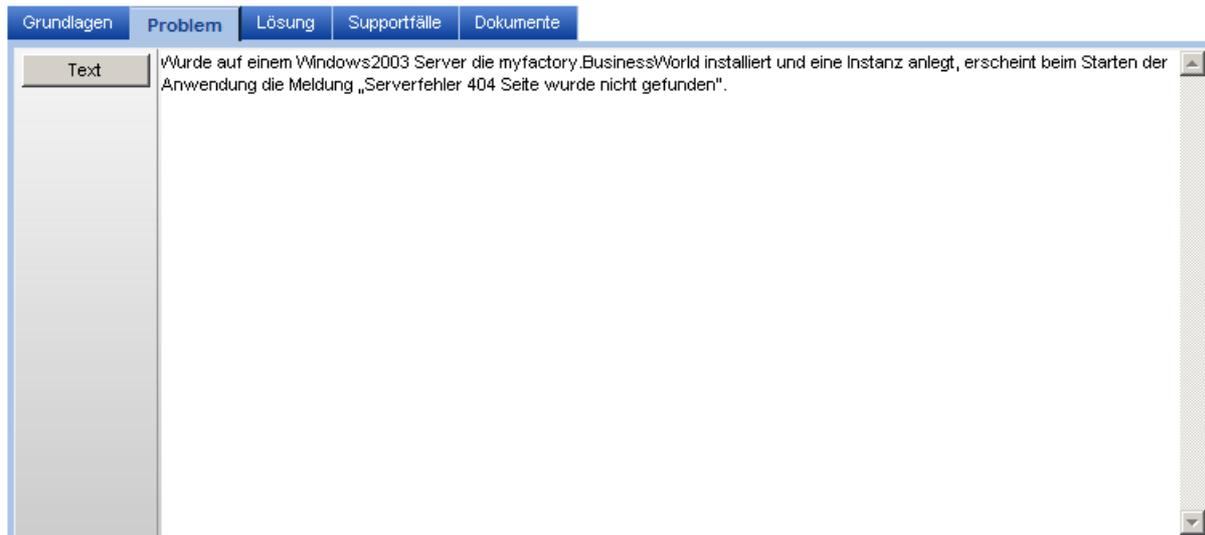
Kategorie 1: Kategorie 2:

Kategorie 3: Verantwortlicher:

Anlage: Demo SysAdmin 05.11.2003 10:35:10; Letzte Änderung: Demo SysAdmin 05.11.2003 10:43:39

10.1.2 Problem

In diesem Register tragen Sie die Problembeschreibung ein.



10.1.3 Lösung

In diesem Register hinterlegen Sie die Lösung.



10.1.4 Supportfälle

Zusätzlich kann sich über die dritte Registerseite ein Überblick darüber verschafft werden, welche Supportfälle mit diesem Wissensdatenbankeintrag gelöst werden konnten.

Grundlagen Eintrag Supportfälle Dokumente

Fallnr	Beschreibung	Kundennr	Matchcode	Status
B000002	! Dokumente gehen nicht	D00001	Müller, Frankfurt	Gelöst

Datensätze 1 - 1 von 1

10.1.5 Dokumente

Zu einem Wissensdatenbank-Eintrag können auch Dokumente hinzugefügt werden.

Grundlagen Eintrag Supportfälle Dokumente

Dokumentgruppen Dokumente

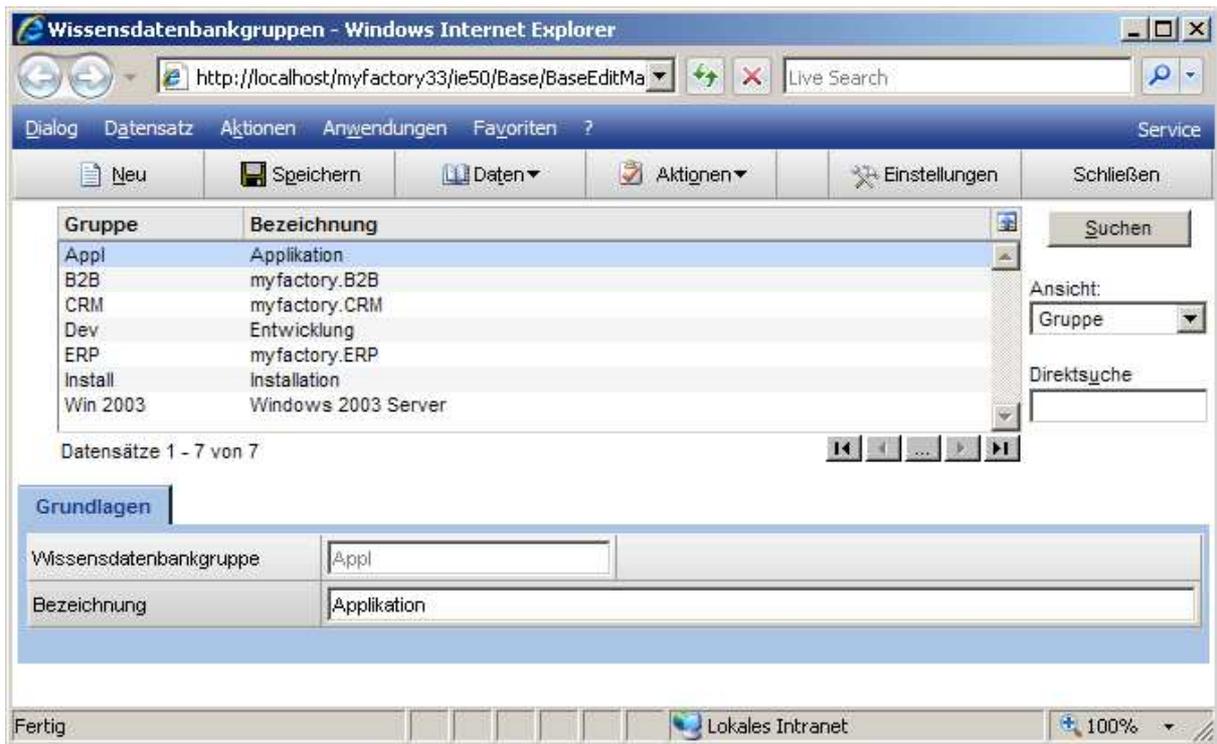
Alle

Datum	Angelegt von	Beschreibung	Typ	Details	Entf.	Neu	Auswahl
Dokumente							

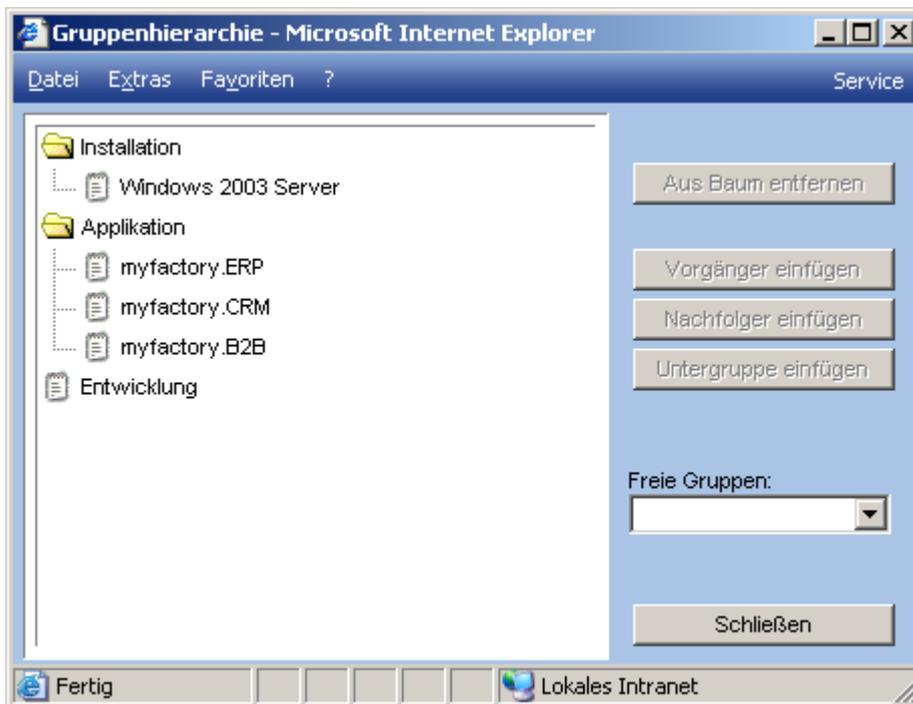
Keine Datensätze in der aktuellen Auswahl

10.2 Gruppen

Wissensdatenbank-Einträge lassen sich in Gruppen klassifizieren, diese werden über einen eigenen Stammdatendialog gepflegt.



Die Gruppen können in einer Hierarchie angeordnet werden.

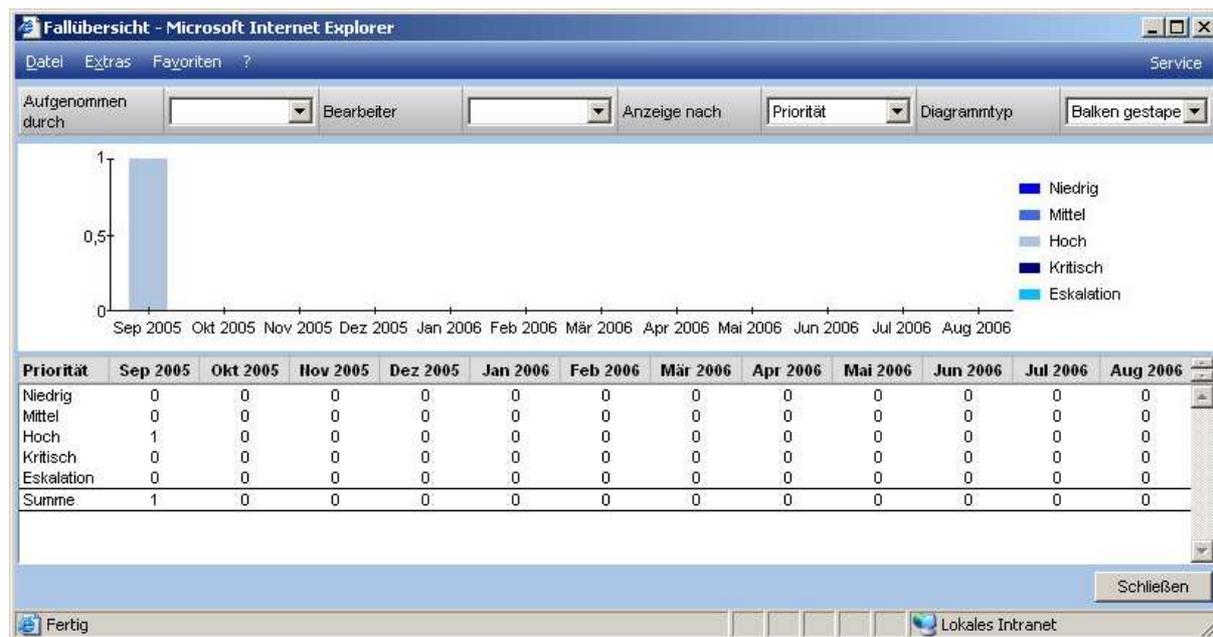


11 Auswertungen

Umfangreiche Auswertungen runden den Funktionsumfang des Service & Support –Moduls ab.

11.1 Fallauskunft

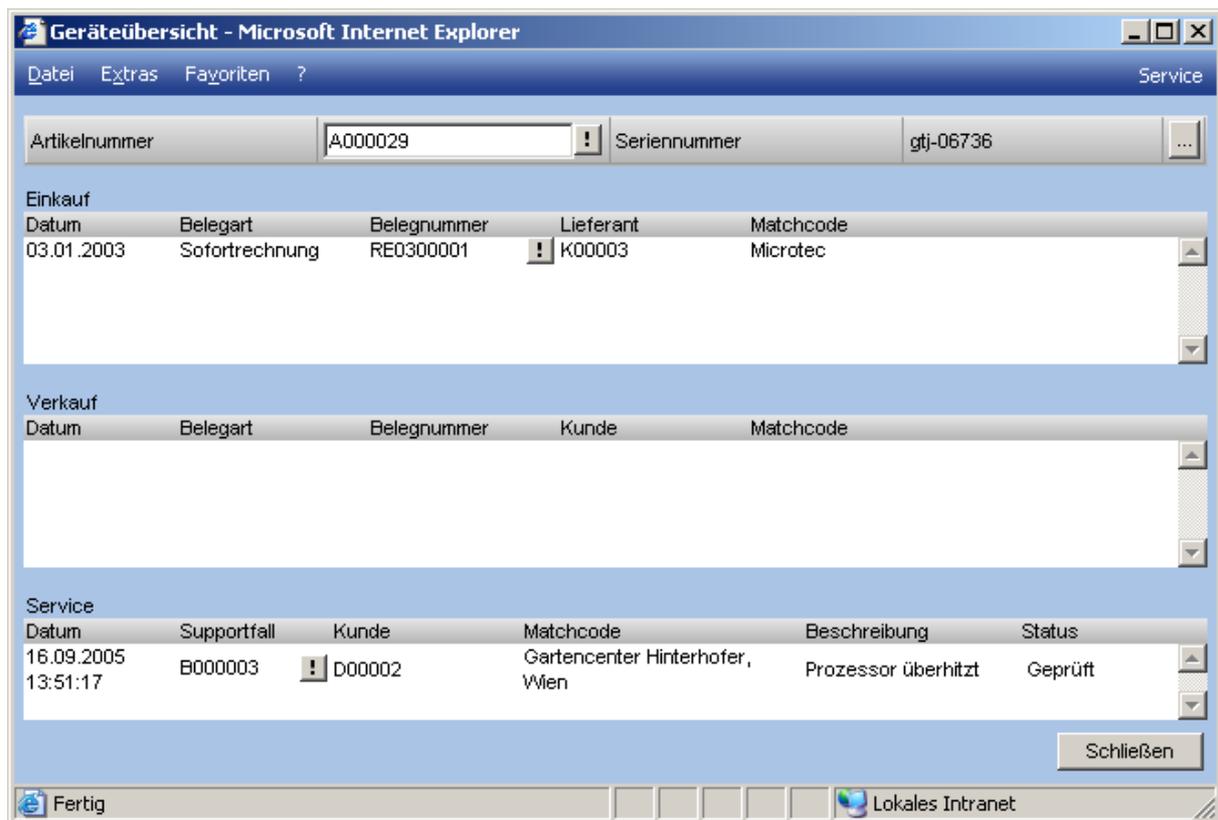
Die Fallübersicht gibt eine grafische Übersicht der Supportfälle der letzten 12 Monate.



11.2 Geräteübersicht

In der Geräteübersicht lassen sich für jeden seriennummernpflichtigen Artikel sämtliche Einkaufs- und Verkaufsbelege sowie alle Servicefälle anzeigen.

Wählen Sie nur einen Artikel aus, so werden nur die Servicefälle zu dem Artikel angezeigt.



Geräteübersicht - Microsoft Internet Explorer

Service

Artikelnummer: A000029 ! Seriennummer: gtj-06736 ...

Einkauf

Datum	Belegart	Belegnummer	Lieferant	Matchcode
03.01.2003	Sofortrechnung	RE0300001	K00003 !	Microtec

Verkauf

Datum	Belegart	Belegnummer	Kunde	Matchcode
-------	----------	-------------	-------	-----------

Service

Datum	Supportfall	Kunde	Matchcode	Beschreibung	Status
16.09.2005 13:51:17	B000003	D00002 !	Gartencenter Hinterhofer, Wien	Prozessor überhitzt	Geprüft

Schließen

Fertig Lokales Intranet

11.3 Supportfälle

In dieser Liste werden Supportfälle angezeigt.

11.4 Supportfälle nach AP

Diese Liste beinhaltet zusätzlich noch die Anzeige des Ansprechpartners.

Supportfallliste nach AP - Microsoft Internet Explorer

Service

von bis

Kundennummer ! !

Fallnummer ! !

Fälligkeitsdatum

Ansprechpartner !

Status

Sortierung Fallnummer

Anzeigen

Drucken

Supportfallliste nach AP Seite 1 von 1

Fall-Nr.	Kundennr.	Matchcode	Fälligkeitsdatum	Ansprechpartner	Status	Beschreibung	Text
B000001	D00001	Müller, Frankfurt		Müller, Marco	Geprüft	Papiereinzug klemmt	
B000002	D00001	Müller, Frankfurt			Gelöst	Dokumente gehen nicht	Auf den myfactory Clients sieht man statt der Bilder nur rote Kreuze.
B000003	D00002	Gartencenter Hinterhofer, Wien			Geprüft	Prozessor überhitzt	Prozessor überhitzt nach 2 Stunden Betrieb. Laptop stürzt mit Blue-Screen ab.
B000004	D00001	Müller, Frankfurt			Aufgenommen	Anfrage zur Funktionalität	Anfrage zur Funktionalität...
B000005	D00002	Gartencenter Hinterhofer, Wien			Aufgenommen	Bilder werden nicht angezeigt	

Seite 1 von 1

Fertig Lokales Intranet

11.5 Supportfälle nach Lieferanten

Hier werden die Supportfälle nach Lieferanten sortiert.

11.6 Fallübersicht nach Lieferanten

Hier werden die Supportfälle statistisch nach Lieferant ausgewertet.

Fallübersicht nach Lieferanten - Microsoft Internet Explorer

Service

von bis

Anlagedatum

Kategorie 1

Anzeigen

Drucken

Fallübersicht nach Lieferanten Seite 1 von 1

Lieferant	Matchcode	Niedrig	Mittel	Hoch	Kritisch	Eskalation	Summe
K00003	! Microtec (Rabattmatrix)	0	0	1	0	0	1

Seite 1 von 1

Fertig Lokales Intranet

11.7 Fälle nach Projekt

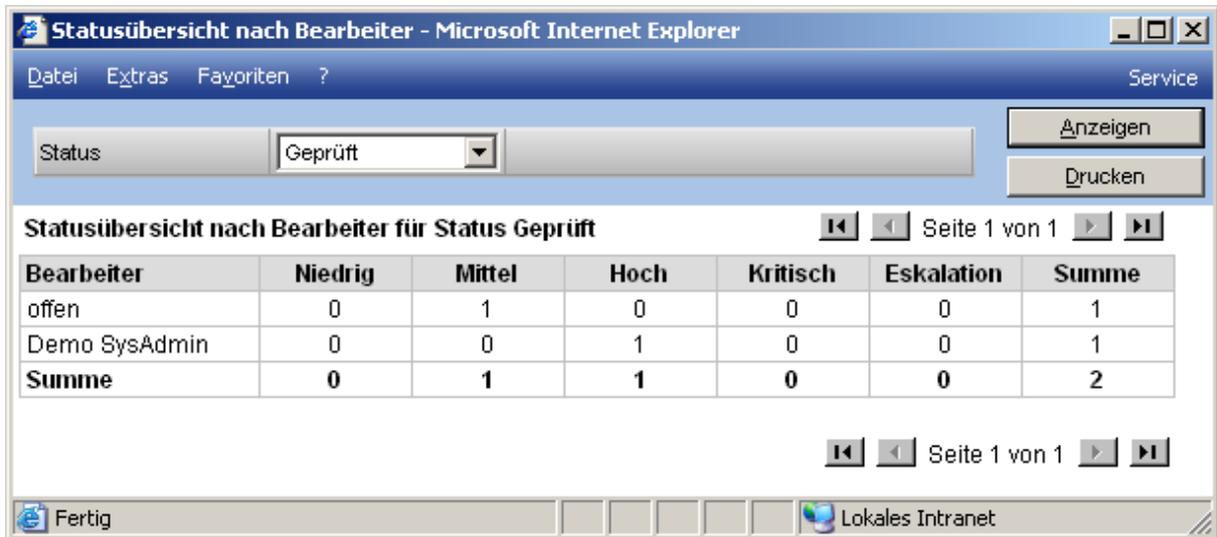
Diese Liste bietet eine Betrachtung nach Projekten.



11.8 Statusübersicht

11.8.1 Statusübersicht nach Bearbeiter

Dieses ist eine statistische Auswertung nach Fallstatus und Bearbeiter.



11.8.2 Statusübersicht nach Kategorie 1 – 3

Hier erfolgt die statistische Auswertung nach Status und Kategorie.

Statusübersicht nach Kategorie 1 - Microsoft Internet Explorer

Service

Status:

Statusübersicht nach Kategorie 1 für Status Geprüft Seite 1 von 1

Kategorie	Niedrig	Mittel	Hoch	Kritisch	Eskalation	Summe
Hardware	0	1	1	0	0	2
Summe	0	1	1	0	0	2

Seite 1 von 1

Fertig Lokales Intranet