

ky2help[®]

Handbuch ky2help[®] Version 3.7

Service Desk

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1	Willkommen bei <i>ky2help</i>[®]	5
1.1	Was ist <i>ky2help</i> [®] ?.....	5
2	Grundsätzliche Informationen	6
2.1	Systemtechnische Voraussetzungen	6
2.2	Kleine Terminologie	6
2.3	Grundsätzliche Funktionsweise von <i>ky2help</i> [®]	7
2.4	Was Sie im Handbuch finden	9
2.5	Die Profile	9
2.5.1	Die Berechtigungshierarchie lässt sich wie folgt darstellen	9
2.6	Funktionsumfang der einzelnen Profile	10
3	Anmeldung	11
4	Das Portal	12
4.1	Login - Fenster	12
5	Einen neuen Incident erfassen	13
5.1	Benutzerauswahl	13
5.2	Services	15
5.3	Incident an einen Master Incident anhängen	16
5.4	Betreff und Vorlagenfunktion verwenden	16
5.5	Visualisierung der Erfassungsdauer	17
5.6	Typisierung des Incidents	17
5.7	Kategorisierung des Incidents	19
5.8	Erfassungshilfe – Solutiontree	20
5.9	Beschreibung des Incidents.....	21
5.10	Auswahl eines Configuration Items	21
5.11	Priorisierung des Incidents – Auswirkung und Dringlichkeit	25
5.12	Attachments zum Incident hinzufügen	26
5.13	Manuelles Zuweisen (Eskalation) des Incidents.....	28
5.14	Speichern des Incidents.....	28
5.14.1	Speichern	29
5.14.2	Speichern & Abschliessen	29
5.14.3	Service Request Vorlage	29
6	Einen schnellen Incident erfassen	30
6.1	Benutzerauswahl	31
6.2	Services	31
6.3	Betreff und Vorlagenfunktion verwenden	31
6.4	Speichern des schnellen Incidents.....	32
6.4.1	Schnellen Incident Speichern & Abschliessen.....	32
6.4.2	In Standard Incident konvertieren	32
7	Incident Vorlagen erstellen	33
8	Service Request Vorlagen	35
9	Incidentlisten	38
9.1	Liste - Offene Incidents	38
9.2	Liste – Alle Incidents	38
9.3	Liste – Incidentdetails	39
9.4	Liste – Incident Vorlagen	40
9.5	Liste – Service Request Vorlagen	40
9.6	Liste – Zufriedenheitsbefragung.....	41

9.7	Portal Service Desk: Liste – Offene Incidents	42
9.8	Portal Incident Status: Incident Status Listen	42
9.9	Liste – Gruppenleiter offene Incidents	43
9.10	Portal Gruppenleiter Planung: Liste – Gruppenleiter Incidents	44
9.11	Portal Todo: Liste - Todo Incidents.....	45
9.12	Portal Today: Liste - Today Incidents	46
10	Incidents bearbeiten	47
10.1	Incident öffnen.....	47
10.2	Bearbeitungsansicht – kein „Ownership“	49
10.3	Bearbeitungsansicht.....	50
10.4	Statusübergänge des Incidents.....	51
10.5	Speichern des Incidents & Abschliessen	51
10.5.1	Speichern	51
10.5.2	Speichern & Abschliessen	51
10.6	Processguide	52
10.7	Den Incident zuweisen (horizontale Eskalation)	53
10.8	Bearbeitung des Incidents über Aktionen	55
10.8.1	Erfassung einer Aktion im Incident.....	55
10.8.2	Aktion Zuweisung	56
10.8.3	Aktionen Bearbeitung, Bemerkung und Telefon	56
10.8.4	Aktion E-Mail.....	57
10.8.5	Aktion Deaktivierung.....	58
10.8.6	Aktion Prozesstyp wechseln	59
10.8.7	Incident an Problem anhängen oder Problem erstellen.....	59
10.8.8	Incident an RfC (Request for Change) anhängen oder RfC erstellen.....	61
10.8.9	Die Register der Incident-Bearbeitungsansicht.....	64
10.8.9.1	Allgemein	64
10.8.9.2	Aktionen.....	64
10.8.9.3	Aufwand	65
10.8.9.4	Prozesse.....	65
10.8.9.5	Client Incidents	66
10.8.9.6	CIs	66
10.8.9.7	Dokumente.....	67
10.8.9.8	E-Mails	68
10.8.9.9	Tasks	68
10.8.9.10	Bestellungen	69
11	Weitere Incident Funktionalitäten	70
11.1	Incident kopieren.....	70
11.2	Incidents löschen.....	71
11.3	Master-Client Incidents (Clusterincidents)	71
11.3.1	Einen neuen Incident direkt an einen Master-Incident anhängen.....	72
11.3.2	Bestehende Incidents an einen Master-Incident anhängen	73
11.4	Die Knowledgebase im Incident Management	74
11.4.1	Erstellen eines Knowledgebase Eintrags aus einem Incident	74
11.4.2	Verwenden der Knowledgebase Einträge in den Incidents	75
11.5	Customer Survey – Zufriedenheitsbefragung	75
12	Knowledgebase	77
12.1	Explorer	77
12.1.1	Einen KB-Eintrag ansehen.....	78
12.2	Meine Einträge	78
12.2.1	Der Bearbeitungsmodus meiner KB-Einträge	79
12.2.2	Löschen von KB-Einträgen	80
12.2.3	Einen neuen Eintrag / Vorschlag erstellen	81
12.2.4	Überfällige KB-Einträge	83

13	E-Mail	84
13.1	Empfangene E-Mails.....	84
13.2	Gesendete E-Mails	84
14	Gelöste Problems.....	85
15	Implementierte Changes	86
16	Abwesenheiten	87
16.1	Der Bearbeitungsmodus von Abwesenheitseinträgen	88
16.2	Einen neuen Abwesenheitseintrag erfassen	89
16.3	Löschen von Abwesenheitseinträgen	90
17	Benutzerdaten	91
17.1	Benutzerdaten ändern.....	91
18	Quicklinks.....	93
19	Gesperrte Datensätze	95

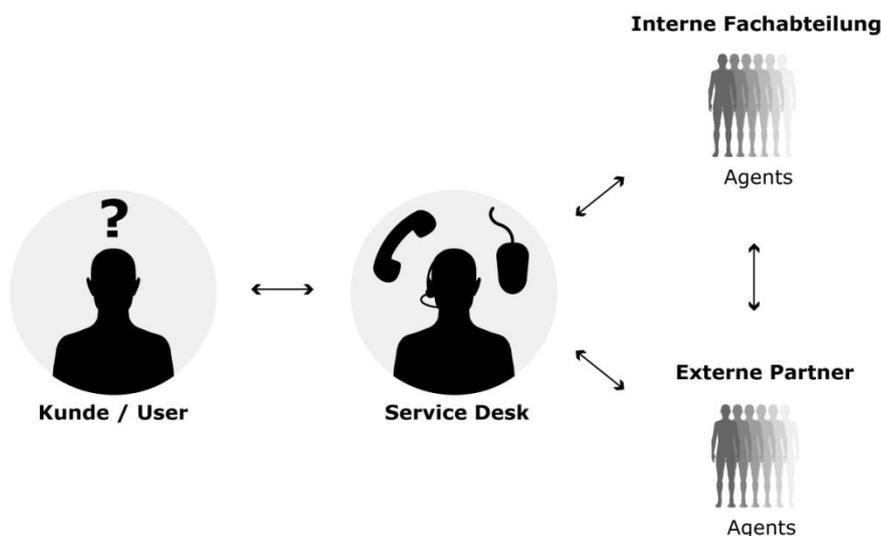
1 Willkommen bei *ky2help*[®]

1.1 Was ist *ky2help*[®]?

Frei übersetzt heisst *ky2help*[®] "Schlüssel zur Hilfe". In diesem Sinne versteht sich *ky2help*[®] auch als Schlüssel zu einer universellen und umfassenden Verwaltungslösung für

- Informatik Benutzer Support
- Service Desk Organisationen
- Qualitätssicherung
- Reklamationsabteilungen
- Serviceorganisationen

Unterschiedlichste Aufgabenstellungen und Anforderungen in komplexen Verwaltungsorganisationen und Produktionsbetrieben mit ihren vielfältigen Problemerscheinungen sind eine Herausforderung für jede konventionelle Support-Stelle. *ky2help*[®] schafft mit einer klar definierten Support-Struktur und dynamischen Prozessen die Voraussetzung für ein professionelles Support-Management.



Die Vorteile für Service Desk Organisationen liegen in der Reduzierung des Verwaltungsaufwandes, klare Regelung der Zuständigkeiten und einem Instrumentarium zur Qualitätssteuerung und -verbesserung.

Der Kunde/Benutzer erhält einen vereinfachten Zugang zu Support-Dienstleistungen mit Zugriff auf aktuelle Statusinformationen.

2 Grundsätzliche Informationen

2.1 Systemtechnische Voraussetzungen

Aufgrund des besonderen Softwareaufbaus (100 % Web und Browser basierend) genügt für die Arbeit mit *ky2help*[®] ein PC mit Windows-Standard-Installation (Win98, WinNT, Win2000, WindowsXP, Windows 7) und einer aktuellen Browser-Version (MSIE ab 6.0, Firefox, Netscape).

Für den schnellen Menü- und Formularaufbau sowie die Anzeige aktueller Informationen ist in erster Linie eine schnelle Datenanbindung an den Internet-/Intranetserver entscheidend.

2.2 Kleine Terminologie

Besondere technische Kenntnisse sind für die Bedienung von *ky2help*[®] nicht erforderlich. Für das weitere Verständnis kann die Erklärung einiger häufig verwendeter Begriffe hilfreich sein.

Benutzer	Mitarbeiter des zu betreuenden Kunden
Service Desk	Zentrale Anlaufstelle für alle Incidents
Agent	Fachlich spezialisierter Supportmitarbeiter, der entweder direkt oder über den Service Desk angesprochen werden kann (im weitesten Sinn jeder Problemlöser)
Supportgruppe	Alle Mitarbeiter einer Organisationseinheit, die als Supporteinheit definiert ist (Zusammenfassung von Agents zu virtuellen Supporteinheiten)
Incident	Anfrage, welche die Typen-Störung, Service-Anfrage und Beschwerde beinhaltet; der Begriff Incident stammt aus der ITIL-Literatur (IT-Infrastructure-Library) und stellt ein Synonym für diese drei Typen im Service Desk dar
Master-Incident	Dem Client-Incident übergeordneter Incident; wird der Master-Incident gelöst, werden gleichzeitig alle Client-Incidents gelöst
Client-Incident	Dem Master-Incident zugeordneter Incident, der automatisch mit der Lösung des Master-Incidents abgeschlossen wird
Aktionen	Zuweisbare Aktivitäten an Mitarbeiter in den Modulen Incident-, Problem-, Change-Management – wie Eskalation, Bearbeitung, Bemerkung, E-Mail, Telefon
Gruppenanfragen	Incidents, die nicht direkt einem Agent, sondern übergeordnet einer Supportgruppe zugeordnet werden. Bei der Verwendung von Supportgruppen können einzelne Agents als Gruppenleiter definiert werden, die die Kontrolle über alle offenen Incidents dieser Gruppe haben.
Kritische Incidents	Incidents, die innerhalb eines definierten Zeitraums (n Stunden vor dem Zieldatum) nicht erledigt werden konnten, abhängig vom Service Level Agreement und der ausgewählten Priorität.
Überfällige Incidents	Incidents, die innerhalb eines definierten Zeitraums (n Stunden nach dem Zieldatum) nicht erledigt werden konnten, abhängig vom Service Level Agreement und der ausgewählten Priorität.

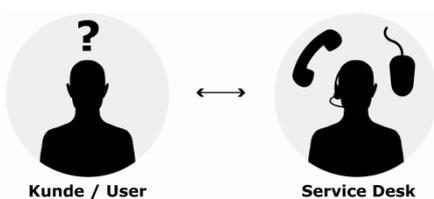
2.3 Grundsätzliche Funktionsweise von *ky2help*[®]

ky2help[®] ist von seiner Konzeption her ein offenes System, das weit über den Bereich einer technischen Support-Lösung hinaus eingesetzt werden kann (z.B. Inventarisierung, Vertragsmanagement, Ressourcenverwaltung usw.). Die im Folgenden geschilderte Funktionsweise beschränkt sich jedoch im Umfang auf die für den Standard-Benutzer wesentlichen Aspekte.

Ausgangspunkt jeder Aktion in *ky2help*[®] ist die Erstellung einer Benutzer-Anfrage (im Einzelfall kann ein solcher Incident auch durch den Service Desk generiert werden). Für die weitere Behandlung des Incidents sind im Wesentlichen die folgenden Szenarien denkbar.

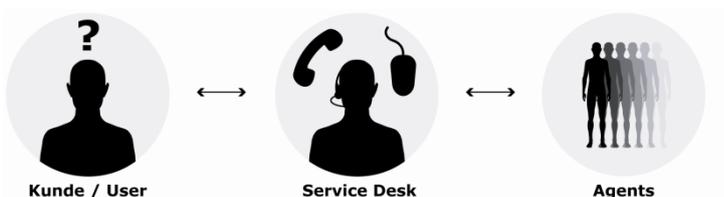
Szenario A

Der Incident wird direkt an das Service Desk verschickt. Die Bearbeitung und Erledigung der Anfrage erfolgt durch das Service Desk.



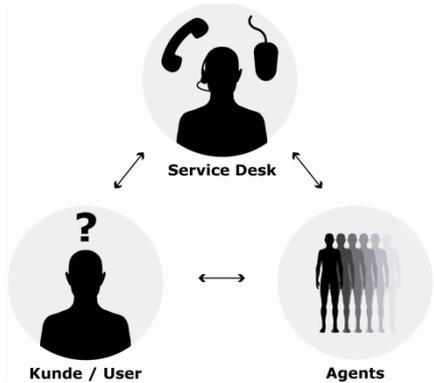
Szenario B

Der Incident wird direkt an das Service Desk verschickt. Vom Service Desk wird der Incident zur Erledigung an einen fachlich kompetenten Agenten weitergeleitet.



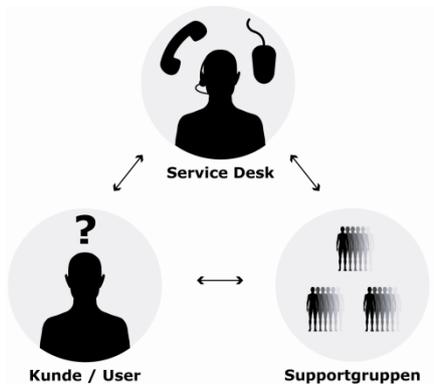
Szenario C

Der Incident wird direkt an den fachlich zuständigen Agent verschickt. Die Erledigung erfolgt durch den Agent. Das Service Desk überwacht den Vorgang.



Szenario D

Es besteht die Möglichkeit, Agents zu einer Supportgruppe zusammenzufassen. Zu gewissen Kategorien können nun nicht nur Agents, sondern auch **Supportgruppen** für die automatische Umleitung zugeteilt werden. Bei der Definition einer Supportgruppe können sog. **Gruppenleiter** definiert werden, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten.



Szenario E

Es besteht die Möglichkeit, **Benutzer zu Supportgruppen fix zuzuordnen**. Erfasst ein Benutzer einen Incident, so wird dieser immer der Supportgruppe zugeteilt. Das Service Desk kann natürlich jederzeit Einblick in den Incident nehmen. Diese Regel übersteuert auch das automatische Weiterleiten durch die Kategorien.

2.4 Was Sie im Handbuch finden

Dieses Handbuch beschreibt die Bedienungsfunktionen von *ky2help*[®] für Service Desk Mitarbeiter.

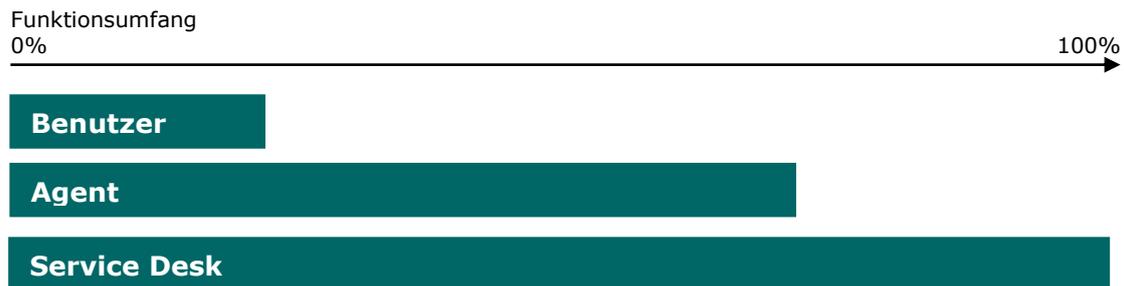
Erklärt werden die Eröffnung, Bearbeitung und Weiterleitung von Incidents sowie die Bearbeitungsmöglichkeiten des Benutzerprofils (siehe Matrix auf der Folgeseite).

Das Handbuch setzt voraus, dass Sie mit der Bedienung des Betriebssystems (MS Windows) sowie der aktuellen Browserversion (z.B. Microsoft IE, Firefox) vertraut sind. Es enthält keine Erläuterungen von Betriebssystemfunktionen.

2.5 Die Profile

In *ky2help*[®] gibt es für den Bereich des Incident Managements unterschiedliche Profile (Benutzer, Agent, Service Desk), die den einzelnen Anwendern - je nach Funktion - zugeteilt werden können.

2.5.1 Die Berechtigungshierarchie lässt sich wie folgt darstellen



2.6 Funktionsumfang der einzelnen Profile

Profile		Benutzer	Agent	Service Desk
Funktion				
Incident	Neu	◆	◆	◆
	Bemerkungen	◆	◆	◆
	Drucken	◆	◆	◆
	Bearbeiten		◆	◆
	Abschluss		◆	◆
	Weiterleitung		◆	◆
	Übernehmen		◆	◆
	Kopieren			◆
	Löschen			◆
	Aktionen		◆	◆
	Master Client Incident			◆
	Incidentvorlagen erstellen			◆
	Incidentvorlagen nutzen		◆	◆
	Schneller Incident		◆	◆
	Inc. an Problem anhängen		◆	◆
	Problem aus Inc. erstellen		◆	◆
Inc. an RfC anhängen		◆	◆	
RfC aus Inc. erstellen		◆	◆	
Service Request	Neu		◆	◆
	Bearbeiten		◆	◆
	Löschen		◆	◆
RfC	Erfassen	◆		
Wissensdatenbank	Bewerten	◆	◆	◆
	Drucken	◆	◆	◆
	Neu		◆	◆
	Bearbeiten		◆	◆
	Löschen		◆	◆
Benutzerdaten	Ändern	◆	◆	◆
Quicklinks	Anpassen	◆	◆	◆
Abwesenheiten	Neu		◆	◆
	Bearbeiten		◆	◆
	Löschen		◆	◆
Gesperrte Datensätze	Sperre aufheben			◆

3 Anmeldung

Starten Sie *ky2help*[®] über den Internet-Browser und geben Sie beim Login Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.

The screenshot shows a web browser window displaying the login interface for *ky2help*. The header includes the *ky2help* logo on the left and the *kyberna* logo on the right. The main content area is a light-colored box with a subtle grid pattern. Inside this box, there is a white rounded rectangle titled "Login". Below the title, there are two input fields: "Username" with the text "SMD" entered, and "Password" which is masked with ten black dots. To the right of the password field is a blue "Login" button. In the bottom right corner of the main content area, there is a small copyright notice: "© kyberna".

4 Das Portal

4.1 Login - Fenster

Nach dem Login wird dem Service Desk Mitarbeiter standardmässig nachfolgendes Portal angezeigt.

Inc.ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe
1405		!	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk
728			30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware
726		!	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt	Service Desk
134			28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation	Service Desk
133			26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk
127			25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware
125			29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker	Service Desk
122			25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker	Service Desk
101			09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk
100			09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07...	Bestellung	Service Desk
98			23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office	Service Desk
90			08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk
65			04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten - ...	Software	Software
1406			14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD	Hardware
1404		!	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk
1403			30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02...	Bestellung	Service Desk

Der „**Tachometer**“ auf der linken oberen Seite visualisiert sämtliche noch offenen Incidents.

Das darunterliegende Feld „**Übersicht Offene Incidents**“ unterteilt diese in „normale“, „kritische“, „überfällige“ und „zurückgestellte“ Incidents.

Im Feld „**Incident - Schnellsuche**“ kann eine beliebige Incident-ID eingegeben werden.

Beim Klick auf das Symbol  wird der Incident gemäss Bearbeitungsrechten geöffnet. Beim Klick auf das PDF-Symbol wird eine Incident PDF-Druckansicht geöffnet.

Im Diagramm „**Statusverteilung offene Incidents (absolut)**“ erfolgt die Unterteilung der Incidents anhand ihrer Bearbeitungs-Status – „Erfasst“, „In Bearbeitung“, „Work Around“, „Zugewiesen“, „Zurückgestellt“, „Gelöst“, und so weiter.

Im linken unteren Element „**Links**“ sind die für den Service Desk Mitarbeiter erstellten Links zu sehen.

In der Mitte wird die Liste „**Offene Incidents**“ angezeigt. Sie dient dem schnellen Einstieg in die derzeit zu bearbeitenden Incidents.

Der variabel einblendbare „**Ticker**“ ist unterhalb der Liste „Offene Incidents“ zu sehen und enthält die neusten Informationen.

Auf der rechten Seite sind der „**Tagestipp**“, das „**Whiteboard**“ und die „**KB Top 10 Views**“ gelistet.

5 Einen neuen Incident erfassen

Beispiel:

„Die Benutzerin Jolanda Frick ruft beim Service Desk Mitarbeiter Herrn Mustermann an, weil sie über den angeschlossenen Abteilungsdrucker nicht mehr drucken kann.“

Herr Mustermann erfasst über das Menü „**Service Desk**“ → „**Incident**“ → „**Neuer Incident**“ einen neuen Incident für Frau Frick. Die leere Erfassungsmaske schaut folgendermaßen aus.

The screenshot shows the 'Erfassung - Incident' form with the following fields and controls:

- Name: *** (text input, search icon, info icon)
- Unternehmen:** (disabled text input)
- Telefonnummer:** (text input)
- Master Incident:** (text input, search icon, close icon)
- Betreff: *** (text input, search icon)
- Erfassungsdauer:** (time input, value: 00:00:19)
- Typ: *** (dropdown menu, value: Störung)
- Kategorie: *** (text input, search icon, info icon)
- Beschreibung: *** (large text area)
- Ursache:** (text input)
- Workaround:** (text input)
- Lösung:** (text input)
- CI Name:** (text input, search icon, close icon, info icon)
- Auswirkung: *** (dropdown menu)
- Dringlichkeit: *** (dropdown menu)
- Priorität: *** (dropdown menu, info icon)
- SLA:** (disabled text input, info icon)
- Zieldatum: *** (date input, value: 12)
- Status: *** (dropdown menu, value: Zugewiesen)
- Statusänderung Bemerkung:** (text input)
- Dateien:** (text input, search icon, info icon)
- Eskalation:** (dropdown menu, info icon)

Buttons at the bottom: **Speichern**, **Speichern & Abschliessen**, **Servicerequest Vorlage**, **Abbrechen**

5.1 Benutzerauswahl

In das Pflichtfeld „**Name**“ kann der vollständige Name (Frick), nur ein Teil (Jolan) oder das Kürzel für das Login (frj) eingegeben werden. Beim Verlassen des Feldes (Tabulator-Taste) wird der Eintrag vervollständigt, sofern der Benutzer eindeutig identifiziert werden konnte. Ansonsten öffnet sich eine Datenbanksuche zur Identifizierung und Übernahme des gewünschten Benutzers.

Mit der Benutzerauswahl werden automatisch die abhängigen Felder „**Benutzername**“, „**Unternehmen**“, „**Abteilung**“, „**Telefonnummer**“ und „**Email**“ ausgefüllt – sofern diese bei den Benutzerdaten hinterlegt wurden.

Grau schraffierte Felder können nicht verändert werden, wie zum Beispiel die „**Abteilung**“.

Grau hinterlegte Felder sind sogenannte Auswahl-Felder über die eine Suche nach möglichen Daten gestartet werden kann (Lupe).

Erfassung - Incident

Name: * Frick Jolanda    Benutzername: * frj

Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Controlling

Telefonnummer: +423 238 22 32 Email: jfrick@kyberna.com

Master Incident:  

Betreff: * Erfassungsdauer: 00:00:17

Typ: * Störung Kategorie: *

Beschreibung: *

Beim Klicken auf das „Lupen-Symbol “ neben dem „Namen“ wird die „Datenbanksuche“ geöffnet.

Datenbanksuche

Suche:

Frick Jolanda frj Business Controlling

Über den „Info-Button “ neben dem „Namen“ wird das Fenster „Ansicht - Benutzer“ geöffnet. Über diese Info-Ansicht sind alle Details zum entsprechenden Benutzer wie bereits erledigte und aktuell offene Incidents, die Configuration Items des Benutzers und viele weitere Informationen ersichtlich.

Ansicht - Benutzer

Benutzername: frj Personalnummer: 09010

Vorname: Jolanda Voller Name: Frick Jolanda
 Nachname: Frick E-Mail: jfrick@kyberna.com
 Telefon 1: +423 238 22 32 Telefon 2: +423 238 22 22
 Telefon Mobil 1: +41 78 540 12 22 Telefon Mobil 2:
 SMS: Ort: Vaduz

Abteilung: Business Controlling Unternehmen: kyberna AG
 Kostenstelle: 1020 SLA: SLA System

Incidents **CI** **System** **Layout** **Aktionen** **Wissensdatenbank** **Autorouting User** **Service Level** **Profile**

Liste - Alle Incidents Datensätze: 5, Seite 1 / 1 

Inc.ID	Esk.	Status	Erfassungsdatum	Zieldatum	Betreff	Kategorie
66	<input checked="" type="checkbox"/>	Gelöst	03.06.2010 14:29	04.06.2010 09:29	Telefonie	Kommunikation
62	<input checked="" type="checkbox"/>	Gelöst	03.06.2010 14:21	04.06.2010 09:21	Assertionsfehler im CAD	CAD
61	<input checked="" type="checkbox"/>	Gelöst	03.06.2010 14:18	04.06.2010 09:18	Fehlende Berechtigung	ERP
60	<input checked="" type="checkbox"/>	Work Around	03.06.2010 14:16	04.06.2010 09:16	Absturz im Word	Office
43	<input checked="" type="checkbox"/>	Gelöst	02.06.2010 22:41	03.06.2010 12:00	Passwort vergessen	Software

Gehe zu / 1 Seite

5.2 Services

Wenn das Incident Management mit integrierten Services ausgeführt wird (aktive Service Integration), ist nach der Benutzerauswahl bei der Incidenterfassung die Angabe des betroffenen Services erforderlich.

Bereits die Benutzerauswahl kann durch die Serviceintegration beeinflusst werden. Je nach Einstellung kann der angemeldete Benutzer, der den Incident erfasst, nur jene Kunden auswählen, für die er auch zuständig ist.

Die Erfassungsmaske beinhaltet bei aktiver Serviceintegration direkt unter den Benutzerinformationen das Feld „**Service**“. Ausgewählt werden können, je nach Einstellung, nur jene Services, für die der angemeldete Benutzer auch zuständig ist.

The screenshot shows the 'Erfassung - Incident' form. The 'Service' field is highlighted with a red arrow. The form contains the following fields and values:

- Name: * Frick Jolanda
- Unternehmen: kyberna AG
- Telefonnummer: +423 238 22 32
- Benutzername: * frj
- Abteilung: Business Controlling
- Email: jfrick@kyberna.com
- Service: * (dropdown menu open, showing 'BS-FACT, Businessservice, Fakturierung' selected)
- Master Incident: ORDER, Basisleistungen, Bestellservice
- Betreff: * KY2-INT, Applicationsservice, ky2help - Produktsupport
- Typ: * NTBSTD, Mobiler Arbeitsplatz, Mobile Electronic Workplace - Standard
- Beschreibung: * BS-FACT, Businessservice, Fakturierung
- Ursache:

Die Auswahl des vom Incident betroffenen Service beeinflusst in weiterer Folge diverse Felder bei der Erfassung des Incidents. Im Einzelnen sind dies:

Typ	Es stehen nur jene Incidenttypen zur Auswahl, die für den gewählten Service auch zulässig sind.
Kategorie	Es stehen nur jene Kategorien zur Auswahl, die für den gewählten Service auch zulässig sind.
SLA	Das anzuwendende SLA definiert sich durch den betroffenen Service und den betroffenen Kunden (je nach Fall kann dies das Unternehmen, die Abteilung oder der Benutzer sein)
Zieldatum	Das errechnete Zieldatum kann abhängig vom betroffenen Service und vom gewählten Incidenttyp unterschiedlich sein.
Eskalation	Je nach Einstellungen stehen für eine Zuweisung nur jene Supporter zur Verfügung, die für diesen Kunden und den betroffenen Service auch zuständig sind.

Ausführlichere Informationen zum Thema Serviceintegration finden sich im ky2help® Handbuch Serviceintegration.

5.3 Incident an einen Master Incident anhängen

Das Feld „**Master Incident**“ dient zur Auswahl eines Master-Incidents (Clustercall), an welchen der erfasste Incident direkt angehängt werden soll. Das Lupensymbol neben diesem Feld dient zur Auswahl des Master-Incidents. Der erfasste Incident wird dann als Client-Incident erfasst und direkt mit den Informationen aus dem Master-Incident vorbelegt. Client-Incidents werden in der Folge nicht direkt bearbeitet, sondern es wird nur noch der Master-Incident bearbeitet und gelöst. Das Bearbeiten und Abschliessen des Master-Incidents wird für alle angehängten Client-Incidents übernommen.

5.4 Betreff und Vorlagenfunktion verwenden

Im Pflichtfeld „**Betreff**“ wird „Abteilungsdrucker“ eingetragen. Über das „Lupen-Symbol“  neben dem „Betreff“ kann auf die Datenbanksuche zugegriffen werden. Diese Funktion dient als Ausfüllhilfe für den Incident. Das System sucht nach Incidentvorlagen, Knowledgebase-Einträgen und bereits gelösten Incidents, die dem Schlagwort „Abteilungsdrucker“ entsprechen und somit zum Ausfüllen des Incidents herangezogen werden könnten. Gibt es keinen entsprechenden Eintrag für „Abteilungsdrucker“, kann der Betreff dennoch verwendet werden (es gibt nur keine Ausfüllhilfe). Die Datenbanksuche zeigt in diesem Fall den Hinweis „kein passender Eintrag gefunden“ und kann geschlossen werden.

Datenbanksuche

Suche: 

Kein passender Eintrag gefunden.

Hinweis:

Die Suche kann in der Folge angepasst werden, z.B. weniger spezifisch mit der Verwendung des Schlagwortes „Drucker“ oder sollte auch hier nichts gefunden werden, wird bei der Datenbanksuche das Suchfeld leer gelassen und der Button „Alle anzeigen“ geklickt. Es werden alle „**Vorlagen**“, alle „**Wissensdatenbank-Einträge**“ (**KB**) und die vom angemeldeten Benutzer „**gelösten Incidents**“ als mögliche Lösungsvorschläge aufgelistet.

Über den "Button  " können Detailinformationen zu jedem Eintrag eingesehen werden.

Datenbanksuche

Suche:

Vorlage		Drucker schmiert / hinterlässt Streifen	
Vorlage		Drucker leer - schlechter Ausdruck	
KB	2010-06-08	Papierstau bei doppelseitigen Ausdruck	
KB	2010-06-07	Canon Drucker iP3300 Fehler 6502	
KB	2010-06-01	Papierstau bei Epson-Drucker	

Sollte eine der gefundenen Lösungen dem aktuellen Störfall entsprechen, kann der Incident nun per Klick auf den entsprechenden Eintrag vorausgefüllt und innerhalb weniger Arbeitsschritte gespeichert werden. In diesem Fallbeispiel wird der Incident jedoch manuell zu Ende ausgefüllt.

5.5 Visualisierung der Erfassungsdauer

Das Feld „**Erfassungsdauer**“ gibt an, wie lange die Erfassung des Incidents dauert. Die Zeit startet mit dem Öffnen der Erfassungsmaske und endet mit dem Speichern. Nach einstellbarer Zeit wechselt die Farbe des Feldes von weiss über gelb auf rot. Dies symbolisiert dem Erfasser, ob er sich zu lange mit der Erfassung eines Störfalls beschäftigt.

Die Zeitvorgaben können über die Systemeinstellungen definiert werden.

5.6 Typisierung des Incidents

Im Pflichtfeld „**Typ**“ kann der Incident nach seiner Art unterschieden werden, z.B. Störung, Service Request oder Reklamation.

The screenshot shows a web form titled "Erfassung - Incident". It has two columns of input fields. The left column includes: Name (*), Unternehmen, Telefonnummer, Master Incident, Betreff (*), Typ (*), Beschreibung (*), and Ursache. The right column includes: Benutzername (*), Abteilung, Email, Erfassungsdauer, and Kategorie (*). The "Typ" field is a dropdown menu currently showing "Störung", with a red arrow pointing to it. The "Erfassungsdauer" field is a time input showing "00:00:26".

Die Auswahl eines Incidenttyps bestimmt den Prozess, der für diesen Incident verwendet wird. ky2help® bietet die Möglichkeit, unterschiedliche dynamische Incidentprozesse abzubilden. Diese Prozesse beeinflussen sowohl die zu erfassenden Attribute für den jeweiligen Incidenttyp als auch dessen Prozessablauf.

In ky2help® stehen folgende Incidenttypen und Prozesse zur Verfügung (je nach freigeschalteten Modulen):

Prozess	Incidenttyp
Incident Management (Standard)	Störung
	Service Request
	Reklamation
Incident Management for SAP	SAP Störung
Issue Management	Defect
	Product Request
Facility Service Support	Facility Auftrag
	Facility Anfrage
	Facility Reklamation

Ändern Sie den Incidenttyp auf einen Typ, der weitere Attribute bei der Erfassung benötigt, wird das Erfassungsformular neu geladen und die Maske passt sich auf den neuen Prozess-typ an. Im speziellen Fall werden die zusätzlichen SAP-störungsspezifischen Felder eingeblendet. Bereits erfasste Daten bleiben dabei erhalten.

Master Incident:

Betreff: * Erfassungsdauer:

Typ: * Kategorie: *

Beschreibung: *

SAP Benutzername: Transaktionscode:

Eingabeparameter:

SAP-Fehlermeldung:

Fehler reproduzierbar: * Ja Nein

Bereits unternommene Schritte:

Ursache:

Workaround:

Lösung:

Der erfasste Incident folgt nun dem ausgewählten Prozesstyp, der über den dynamischen Incident konfiguriert ist.

5.7 Kategorisierung des Incidents

Im Pflichtfeld „**Kategorie**“ wird hier im Beispiel die Kategorie „Hardware – Peripherie – Drucker“ eingetragen.

Erfassung - Incident

Name: *	<input type="text" value="Frick Jolanda"/>	Benutzername: *	<input type="text" value="frj"/>
Unternehmen:	<input type="text" value="kyberna AG"/>	Abteilung:	<input type="text" value="Business Controlling"/>
Telefonnummer:	<input type="text" value="+423 238 22 32"/>	Email:	<input type="text" value="jfrick@kyberna.com"/>
Master Incident:	<input type="text"/>		
Betreff: *	<input type="text" value="Abteilungsdrucker"/>	Erfassungsdauer:	<input type="text" value="00:00:21"/>
Typ: *	<input type="text" value="Störung"/>	Kategorie: *	<input type="text" value="Hardware - Peripherie - Drucker"/>
Beschreibung: *	<input type="text"/>		
Ursache:	<input type="text"/>		
Workaround:	<input type="text"/>		
Lösung:	<input type="text"/>		

Über das „Lupen-Symbol“ neben der „Kategorie“ kann auf die „**Datenbanksuche**“ nach Kategorien zugegriffen werden. Die Funktionalität der Datenbanksuche wurde bereits weiter oben beschrieben und funktioniert in allen Masken analog. Per Mausklick wird die entsprechende Kategorie ausgewählt und in das Erfassungsformular übertragen. Wird ein eindeutiger Treffer identifiziert, so wird dieser automatisch übernommen.

Datenbanksuche

Suche:

- Hardware
- Hardware - Client
- Hardware - Client - Notebook
- Hardware - Client - Workstation
- Hardware - Kommunikation
- Hardware - Peripherie
- Hardware - Peripherie - Bildschirm
- Hardware - Peripherie - Drucker
- Hardware - Peripherie - Scanner
- Hardware - Server

Über den „Info-Button“ neben der „Kategorie“ wird das Fenster „**Kategorie-Ansicht**“ geöffnet. Dort sind all jene Incidents gelistet, die die gleiche Kategorie, hier also „Drucker“, betreffen. Durch Klicken auf die „Inc-ID“ öffnet sich die „Detailansicht“ des entsprechenden Incidents.

Ansicht - Kategorie

Kategorie: Drucker
 Kategoriebaum: Hardware - Peripherie - Drucker
 Autorouting:
 Abbrechen

Liste - Zugeordnete Incidents Datensätze: 17, Seite 1 / 1

Inc.ID	Esk.	Betreff	Kategorie	Agent	Benutzer
1405		Drucker druckt nur noch schwarz-weiss	Drucker		mus
130		Drucker leer - schlechter Ausdruck	Drucker	lud	she
128		Drucker defekt	Drucker	lud	she@user
125		Drucker schmiert	Drucker	she	she@agent
122		Drucker defekt	Drucker	lud	vol
115		Drucker Problem	Drucker	lud	bro
108		Wiederholungsfehler	Drucker	she	wol
106		Drucker leer - schlechter Ausdruck	Drucker	she	she@agent

Drucken Excel Abbrechen Gehe zu 1 / 1 Seite

5.8 Erfassungshilfe – Solutiontree

Der Button „**Solutiontree**“ öffnet einen „Fragen & Antworten“ – Katalog. Der Tree dient als Erfassungshilfe. Im besten Fall trägt er zur direkten Lösung bei, sodass der Incident direkt gelöst und abgeschlossen werden kann. Der Solutiontree kann aber auch ideal als Checkliste für die Incidenterfasser dienen, die damit Schritt für Schritt dem Benutzer die richtigen Fragen stellen können. Abhängig von der gewählten Kategorie werden alle verfügbaren Solutiontrees zur Auswahl angeboten. Ist nur ein Solutiontree verfügbar, so wird dieser direkt geöffnet.

Die Solutiontrees können durch den Knowledgebase Administrator erstellt und zur Verfügung gestellt werden.

Wählen Sie bitte einen Solutiontree

Datensätze: 3, Seite 1 / 1

ID	Titel
9	kein Ausdruck
14	Druckvorgang ist sehr langsam
26	test

Wird ein Solutiontree geöffnet, erscheint im oberen Bereich des Popups eine Beschreibung des Problems. Im unteren Teil des Popups sind mögliche **Folgeinträge** zur Auswahl vorhanden. Hier klickt sich der Erfasser von Antwort zu Antwort weiter, bis keine Auswahl mehr zur Verfügung steht. Im Idealfall wurde das Problem am Schluss soweit eingegrenzt, dass ein verlinkter Knowledgebase-Eintrag die benötigte Problemlösung liefert und direkt für das Ausfüllen des Incidents verwendet werden kann („**KB Eintrag verwenden**“). Sollte dies nicht der Fall sein, kann der Solutiontree an den Incident angehängt werden („**Solutiontree an Incident anhängen**“). Allfällige weitere Supporter, die diesen Incident bearbeiten, sehen dann, welche Informationen vom Benutzer bereits eingeholt wurden.

Papierstau bei Drucker

Beschreibung: **Papierstau - Drucken nicht mehr möglich!**

Fehlermeldung: **ERROR oder Papierstau Fach 1**



Dateien: [paperjam-lg.jpg](#) 174 kB 01.06.2010 21:30
1 Datei(en) Gesamtgrösse: 174 kB

Es ist kein gestautes Papier zu sehen!

Papier kann Entfernt werden?:

Zurück KB Eintrag verwenden Solutiontree an Incident anhängen Tree anzeigen Schliessen

Folgeinträge Knowledgebase Eintrag anzeigen

Datensätze: 1, Seite 1 / 1

Folgeeintrag
Papierstau entfernen

Gehe zu 1 / 1 Seite

5.9 Beschreibung des Incidents

„**Beschreibung**“ ist ein Pflicht-Textfeld und dient der detaillierten Beschreibung des aktuellen Incidents. Mit einem Klick auf das Symbol  neben dem Beschreibungsfeld kann der sichtbare Eingabebereich vergrößert respektive verkleinert werden.

Die Felder „Ursache“, „Workaround“ und „Lösung“ sind weitere Textfelder, in denen im weiteren Prozessablauf je nach Status ein Eintrag erfolgen muss.

5.10 Auswahl eines Configuration Items

Das Feld „**CI Name**“ dient der Auswahl des von der Störung betroffenen Configuration Items (CI). Standardmässig steht hier der Benutzername – im Beispiel ‚frj‘ – um alle Items zu suchen, die mit dem Benutzer verbunden sind.

Beschreibung: *

Ursache:

Workaround:

Lösung:

CI Name: → frj

Auswirkung: * Dringlichkeit: *

Priorität: * SLA: SLA System

Zieldatum: * Status: * Zugewiesen

Über das 1. „Lupen-Symbol“ neben dem „CI Namen“ kann auf die CI-Suche zugegriffen werden, welche nach dem aktuellen Wert im Feld „CI Name“ sucht.

Liste - gefundene Items Datensätze: 1, Seite 1 / 1

Filter:

Schema	Beschreibung	Status	auswählbar
<input type="radio"/>	Benutzer frj, Frick Jolanda	Aktiv	

CI anzeigen Auswählen Schliessen Gehe zu 1 / 1 Seite

Die Suche nach dem Begriff ‚frj‘ liefert uns genau ein entsprechendes Item, nämlich den Benutzer ‚Frick Jolanda‘. Nun können mit „Item anzeigen“ oder Doppelklick auf die Zeile alle Items angezeigt werden, die mit dem Benutzer ‚Frick Jolanda‘ in Verbindung stehen.

Ist das Item selbst ebenfalls im Incident verwendbar, kann mit dem Button „Auswählen“ direkt das angezeigte Item an den Incident angehängt werden. Die Verwendbarkeit im Incident wird in der Spalte „auswählbar“ mit einem ‚X‘ gekennzeichnet.

In diesem Fall soll aber der Drucker des Benutzers dem Incident angehängt werden, weshalb per Doppelklick („Item anzeigen“) die Items des Benutzers aufgerufen werden.

Liste - Relationen Datensätze: 3, Seite 1 / 1

Schema	Beschreibung	Beziehungstyp	Schema	CI
<input type="radio"/>	Notebook NTB000012, LT205, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	Benutzung durch	Benutzer	frj, Frick Jolanda
<input type="radio"/>	Display DIS000024, DSP205, Hewlett-Packard GmbH, Display, Hewlett-Packard GmbH, HP 2710m LCD-Monitor	Benutzung durch	Benutzer	frj, Frick Jolanda
<input type="radio"/>	Drucker PRN000001, DRF001, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 550N Drucker	Benutzung durch	Benutzer	frj, Frick Jolanda

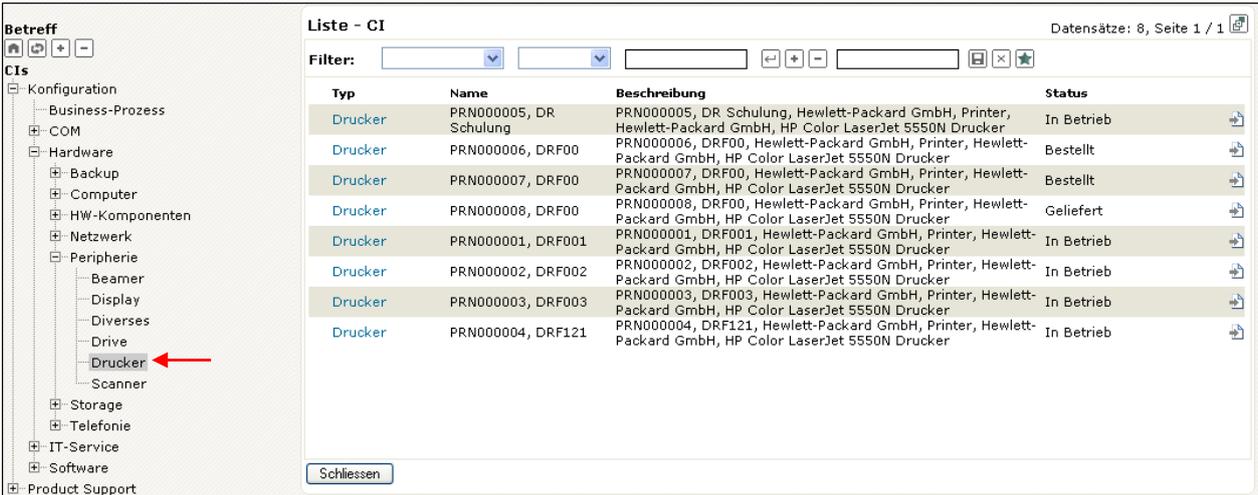
Auswählen CI anzeigen Zurück Schliessen Gehe zu 1 / 1 Seite

In dieser Ansicht kann nun über den Button „Auswählen“ oder per Doppelklick das betroffene Item an den Incident angehängt werden.

Alternativ könnten auch hier wieder über „Item anzeigen“, die mit diesem ‚nächsten‘ Item verbundenen Items angezeigt werden, usw... .

Über das 2. „Lupen-Symbol“  neben dem „CI Namen“ kann auf das komplette „**Configuration-Management**“ zugegriffen werden. Das entsprechende Device ist über den Pfad „Items → Konfiguration → Hardware → Peripherie → Drucker“ auswählbar.

Über diesen Tree können Sie aber auch jegliches andere Item, welches für Incidents auswählbar ist an den Incident anhängen. Navigieren Sie hierzu durch den Tree auf die entsprechende Item Klasse und wählen mit dem Button  in der Liste oder mittels Doppelklick ein Item aus.



Betreff

CI

- Konfiguration
 - Business-Prozess
 - COM
 - Hardware
 - Backup
 - Computer
 - HW-Komponenten
 - Netzwerk
 - Peripherie
 - Beamer
 - Display
 - Diverses
 - Drive
 - Drucker** ←
 - Scanner
 - Storage
 - Telefonie
 - IT-Service
 - Software
 - Product Support

Liste - CI Datensätze: 8, Seite 1 / 1

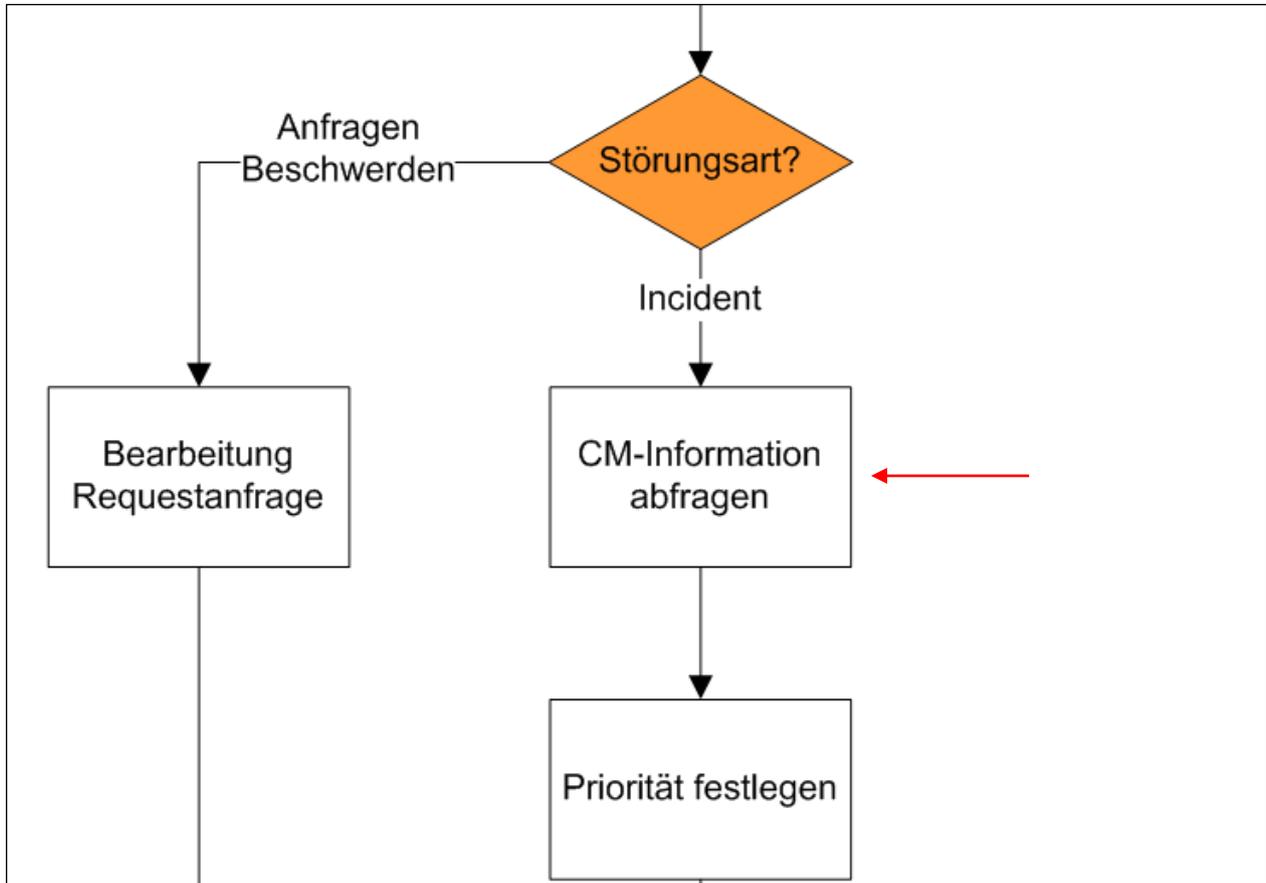
Filter:

Typ	Name	Beschreibung	Status
Drucker	PRN000005, DR Schulung	PRN000005, DR Schulung, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	In Betrieb 
Drucker	PRN000006, DRF00	PRN000006, DRF00, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	Bestellt 
Drucker	PRN000007, DRF00	PRN000007, DRF00, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	Bestellt 
Drucker	PRN000008, DRF00	PRN000008, DRF00, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	Geliefert 
Drucker	PRN000001, DRF001	PRN000001, DRF001, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	In Betrieb 
Drucker	PRN000002, DRF002	PRN000002, DRF002, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	In Betrieb 
Drucker	PRN000003, DRF003	PRN000003, DRF003, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	In Betrieb 
Drucker	PRN000004, DRF121	PRN000004, DRF121, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Drucker	In Betrieb 

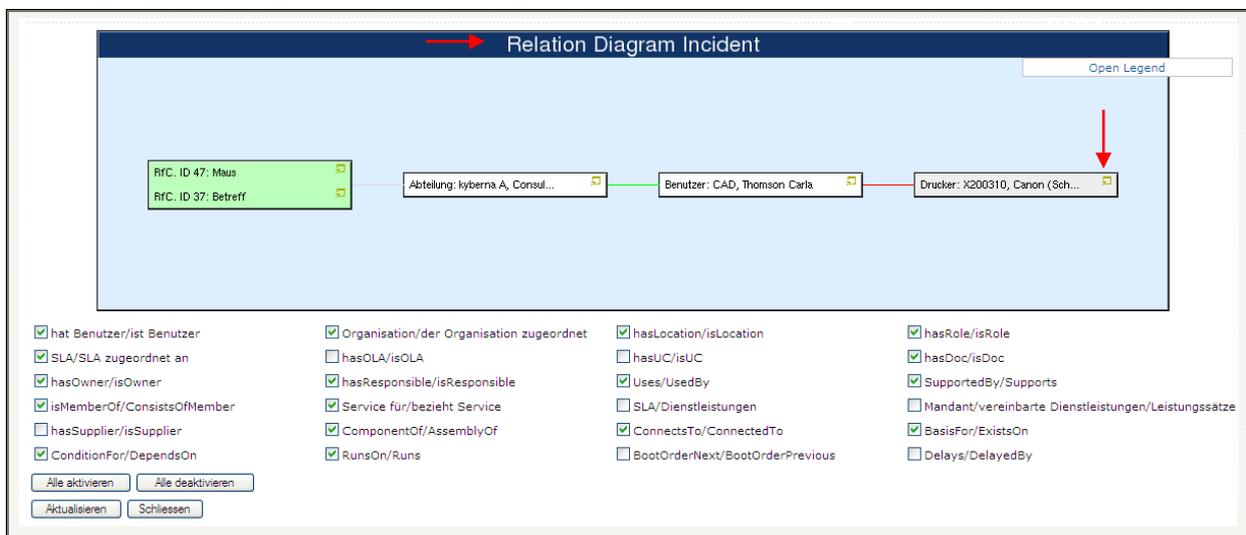
Schliessen

Über das „Löschen-Symbol“  neben dem Feld „CI Name“ wird ein bereits ausgewähltes CI wieder entfernt.

Der „Processguide“ neben dem Feld „CI Name“ gibt Auskunft, an welcher Stelle des Prozessablaufes wir uns im Moment befinden.



Über den Button „CI Relationen“ neben dem Feld „CI Name“ wird das „**Relation Diagramm**“ geöffnet. Es stellt die Beziehungen aus Sicht des ausgewählten CI's dar, hier der Drucker „Canon LBPS5100, X200310“ – dieses Item ist grau markiert. Durch Klicken auf eines der anderen, weiss markierten Items, werden die CMDB Beziehungen aus dessen Sicht dargestellt. Durch Klicken auf den „**Detailview**“ im oberen rechten Eck eines jeden Items wird dessen Detailansicht geöffnet. Grün markiert sind im Beispiel die angehängten RfC's.



5.11 Priorisierung des Incidents – Auswirkung und Dringlichkeit

Über die Pflichtfelder „**Auswirkung**“, „**Dringlichkeit**“ und „**Priorität**“ wird in Abhängigkeit des zugrundeliegenden **SLA's** (Service Level Agreement) das **Zieldatum** berechnet.

Die Priorität ergibt sich, sofern in der Menüleiste unter Stammdaten Administration → Eskalation/SLA → Prioritäten eingerichtet, automatisch aus der Kombination von Auswirkung und Dringlichkeit.

Es besteht auch die Möglichkeit, die Priorität auf „manuell“ zu setzen und das Zieldatum selber auszuwählen.

Weitere Einzelheiten zur Einstellung von SLA und Prioritäten entnehmen Sie bitte dem Handbuch „Stammdaten“.

The screenshot shows a form for incident management. Key fields include:

- CI Name: PRN000001, DRF001, Hewlett-Packard GmbH, Printer, Hewlett-Packard GmbH, HP Color LaserJet 5550N Druck
- Auswirkung: * Einzelplatz
- Dringlichkeit: * Dringend
- Priorität: * Hoch
- SLA: * SLA System
- Zieldatum: * 08.07.2010 09:52
- Status: * Zugewiesen

Buttons at the bottom: Speichern, Speichern & Abschliessen, Servicerequest Vorlage, Abbrechen.

Über den „Info-Button “ neben dem Feld „SLA“ wird das Fenster „**Ansicht - SLA**“ geöffnet. Hier werden Details zum SLA sowie die einzelnen Prioritäten des SLAs angezeigt. Ein Klick auf den Namen einer Priorität zeigt an, nach welcher Zeit ein Incident mit dieser Priorität in den **kritischen** bzw. **überfällig** Zustand wechselt und wann die **Zielzeit** ist, immer ausgehend vom Erfassungsdatum des Incidents (Bekanntwerden der Störung).

The screenshot shows the 'Ansicht - Priorität' window. It displays details for the SLA 'SLA System' and a table of priorities.

Inc. Typ	Ziel (Std.)	Kritisch (Std.)	Überfällig (Std.)	Servicekalender	Servicezeiten
*	48	24	72	Service Support 7x24	Servicezeit

Navigation: Gehe zu 1 / 1 Seite

Solange der Incident vor der kritischen Zeit ist, wird das in den Incidentlisten und auf den Portalen mit einem „grünen“ Icon dargestellt. Ab der kritischen Schwelle wechselt die Farbe auf „gelb“. Bei Erreichen der Überfälligkeit wird das Icon „rot“.

Inc-ID	Esk.	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Pro-ID	RFC-ID
362		in Bearbeitung	Service Request	12.06.2008 15:31	Passwort vergessen	Passwort					
360		in Bearbeitung	Service Request	12.06.2008 15:31	Passwort vergessen	Passwort		Service Desk	ky2help		
359		Zugewiesen	Störung	12.06.2008 14:54	Test BR02	Drucker		Hardware	Agent		
357		Zugewiesen	Service Request	09.06.2008 08:20	Toner wechseln	Drucker		Service Desk			
355		Zugewiesen	Störung	11.06.2008 10:35	Test Vorlage Laufzei...	Word		Service Desk		34	
355		Zugewiesen	Störung	02.06.2008 11:54	Test RIU	MS Office		Service Desk			
354		in Bearbeitung	Störung	04.06.2008 13:04	Test RIU	Excel		Service Desk	RIU		
353		Zugewiesen	Störung	04.06.2008 12:00	Test RIU	Excel		Service Desk	RIU		
352		in Bearbeitung	Störung	04.06.2008 12:00	Test RIU	Excel		Service Desk	RIU		
351		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:59	Test 11 ohne Attachm...	Notebook/PC		Service Desk	smd		
350		in Bearbeitung	Störung	23.05.2008 16:51	Test 10 ohne Attachm...	Typ A		Service Desk	smd	2	
349		in Bearbeitung	Störung	22.05.2008 09:42	Test 9 mit Attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd	35	
348		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:40	Test 8 mit Attachmen...	Hardware		Service Desk	smd	38	
347		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:39	Test 7 mit Attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd		
346		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:18	Test 6 Attachment	Typ A		Service Desk	smd	38	
345		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:09	Test 5 mit attachmen...	Typ B		Service Desk	smd		
344		in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:07	Test 4 mit attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd	36	
343		in Bearbeitung	Störung	23.05.2008 16:05	Test 2 mit Attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd		
342		in Bearbeitung	Störung	23.05.2008 15:59	Testmail via SSL mit...	Gerätetyp		Service Desk	smd		

5.12 Attachments zum Incident hinzufügen

Über „Dateien“ ist es möglich, Anhänge, Bilder oder Dateien an den Incident anzuhängen oder per Screenshot-Tool direkt einen Screenshot anzulegen. Angehängte Elemente werden per Dateiload auf den Server geladen.

Auswirkung: * Einzelplatz Dringlichkeit: * Dringend
 Priorität: * Hoch SLA: SLA System
 Zieldatum: * 08.07.2010 09:52 Status: * Zugewiesen
 Statusänderung:
 Bemerkungen:
 Dateien:
 Eskalation:

Nach Klicken auf den Button „Durchsuchen“ öffnet sich der Dialog „Datei auswählen“. Wählen Sie die gewünschte Datei aus. Diese wird automatisch auf den Server geladen und aufgelistet. Es können auch mehrere Dateien nacheinander angehängt werden.

Zum Löschen von einzelnen Dateien muss die Checkbox links neben dem Dateinamen aktiviert sein.

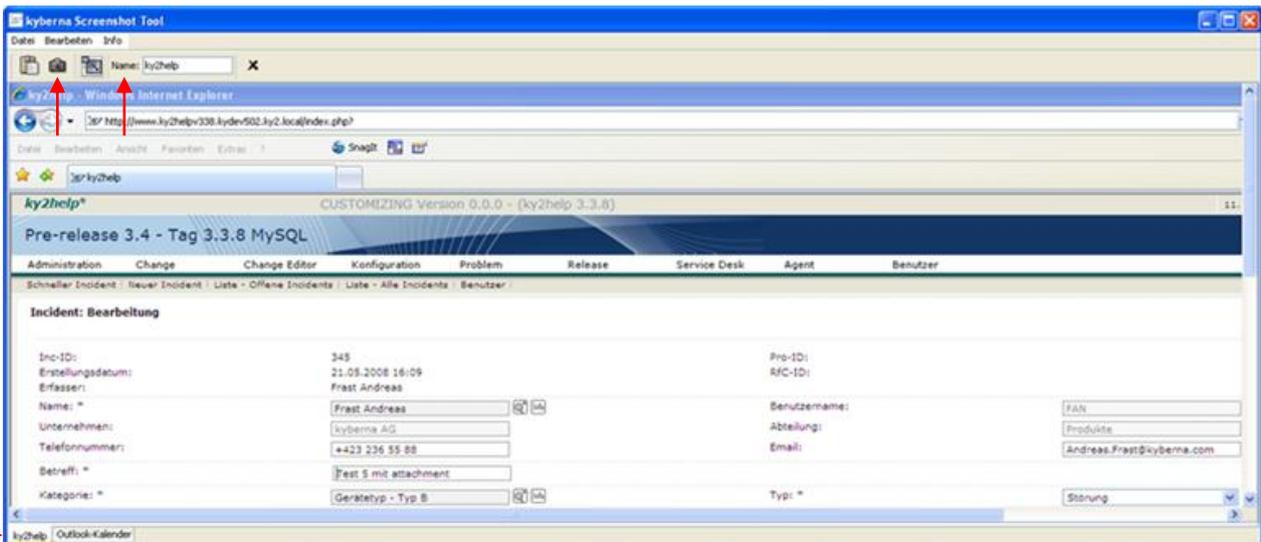
Dateien:
 beilage.txt < 1 kB 08.06.2012 12:29 Version 1 Beilage
 1 Datei(en) Gesamtgröße: < 1 kB

Nach dem Klicken auf den „Screenshot-Button “ öffnet sich folgendes Fenster:



Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um einen Screenshot anzufertigen bzw. einzufügen.

- a) durch Klicken auf den „**Fotoapparat**“ oder im „Menü“ → Datei → Neu → Screenshot nehmen
 - es wird ein Screenshot des aktuellen Desktops gemacht
 - die Bezeichnung kann in der Symbolleiste unter „**Name:**“ geändert werden
 - der Name wird als „**Reiter**“ ganz links unten angezeigt
 - die Änderung wird durch Klicken der „Enter-Taste“ auf der Tastatur übernommen
 - über die Reiter kann zwischen den einzelnen Screenshots gewechselt werden
 - es können max. 5 Screenshots erstellt werden
 - die Größe des Bildes kann über den Skalieren Button in der Symbolleiste links neben dem Namen angepasst werden
 - das Screenshot kann auf 3 Arten gelöscht werden:
 - über den Button in der Symbolleiste rechts neben dem Namen
 - über Datei → Löschen
 - über Drücken der „Entfernen“-Taste auf der Tastatur
- b) durch gleichzeitiges Drücken der Tasten „Alt“ + „Print Scrn“ auf der Tastatur
 - es wird ein Screenshot des aktiven Fensters gemacht
 - das Screenshot kann über „Strg“ + „V“ oder über das „Menü:“ Datei → Neu → Einfügen hinzugefügt werden
 - Skalieren, Löschen, Namensgebung und das Wechseln zwischen den Fenstern siehe unter Punkt a)



Hinweis:

Das Abspeichern der Screenshots erfolgt durch das Drücken des „**Speichern**“-Buttons im Incident Erfassungsformular. Die während der Erfassung gemachten Screenshots können über das Screenshot-Tool jederzeit eingesehen werden. Dort sehen Sie welche Screenshots aktuell vorhanden sind.

5.13 Manuelles Zuweisen (Eskalation) des Incidents

Im Normalfall sollte sich der Erfasser keine Gedanken über die Zuweisung des Incidents machen müssen. Diese erfolgt über die diversen „Autorouting“-Einstellungen. Sollte kein Autorouting hinterlegt sein, wird der Incident automatisch dem Service Desk als „Single Point Of Contact“ (SPOC) zugewiesen. Von dort aus findet das „Dispatching“ statt.

Durch Klick auf den Info-Button, rechts neben dem Feld "Zuweisung", haben Sie die Möglichkeit, sich die Supportgruppe anzeigen zu lassen, an die der Incident beim Speichern automatisch zugewiesen wird.



Über das Feld „**Zuweisung**“ kann der Incident, direkt bei der Erfassung, manuell an eine spezifische Supportgruppe oder einen Agent zugewiesen werden.

Nachdem ein Servicelevel ausgewählt wurde, öffnet sich das Auswahl-Feld „**Supportgruppe**“. Hier kann die entsprechende Gruppe, gefiltert nach Servicelevels, ausgewählt werden. Die Auswahl einer Gruppe blendet die Supporter (Agents) der entsprechenden Gruppe auf der rechten Seite ein, wodurch eine direkte Zuweisung an einen Supporter über das Feld „**Agent**“ vorgenommen werden kann.

Wird kein Agent ausgewählt, ist der Incident der Gruppe zugewiesen und kann in der Folge dort von den berechtigten Supportern übernommen oder von einem Gruppenleiter zur weiteren Bearbeitung an einen Supporter zugeteilt werden.



5.14 Speichern des Incidents

Zum Abschluss des Erfassungsprozesses muss der Incident noch gespeichert werden. Hier stehen drei verschiedene Mechanismen zur Verfügung.



5.14.1 Speichern

Im Normalfall wird der Incident zur weiteren Bearbeitung gespeichert. Dies erfolgt über den Button „**Speichern**“. Der Incident wird in diesem Falle im System eröffnet und an die zuständige Stelle zugewiesen (Autorouting, Manuelle Zuweisung, ...). Die Gruppe oder der Agent an welche(n) zugewiesen wurde, wird über eine E-Mail über den neuen Incident informiert. Der betroffene Benutzer erhält ebenfalls eine E-Mail als Bestätigung der Incidenterfassung mit der entsprechenden Incident ID, auf welche er Bezug nehmen kann, sollte er Nachfragen oder Ergänzungen zum Incident haben.

Der Incident kann nun von den zuständigen Bearbeitern abgearbeitet werden und das System überwacht die Einhaltung definierter Zielzeiten gemäss SLA Einstellungen.

5.14.2 Speichern & Abschliessen

Der Button „**Speichern & Abschliessen**“ wird dann verwendet, wenn der Incident direkt durch den Erfasser gelöst werden konnte. Um Speichern & Abschliessen zu können, muss eine Lösung oder ein Workaround im Incident vermerkt sein.

Mit diesem Button kann der Incident somit direkt mit der Erfassung abgeschlossen werden, er wird als „Sofortlösung“ im System gekennzeichnet.

Das direkte Abschliessen hat keine Benachrichtigung weiterer Stellen zur Folge und auch Eskalationen gemäss SLA Einstellungen finden keine statt, da der Incident ja sofort gelöst werden konnte.

5.14.3 Service Request Vorlage

Der Button „**Servicerequest Vorlage**“ wird verwendet, um wiederkehrende Incidents zu definieren – z.B. die wöchentliche Kontrolle eines Backups.

Dazu wird der Incident, wie in diesem Kapitel beschrieben, erfasst und dann als Service-Request Vorlage gespeichert.

Die gespeicherte Servicerequest Vorlage dient dann als Template für die Erstellung automatischer Incidents, die in der Folge gemäss eines definierten Zeitplans über einen bestimmten Zeitraum hinweg vom System erstellt und gemäss Eingaben zugewiesen werden.

Das Speichern des Incidents als Servicerequest Vorlage erstellt zu diesem Zeitpunkt noch keinen Incident sondern eben nur die Vorlage, der Vorgang löst somit auch keine Benachrichtigungen aus.

Die eigentlichen Incidents aus der Vorlage werden dann vom System erstellt. Diese Vorgänge benachrichtigen wiederum die involvierten Gruppen und Personen, wie bei einer händischen Incidenterfassung.

Hinweis: Nach dem Anlegen der Servicerequest Vorlage muss diese noch bearbeitet und mit einem Ausführungszeitplan versehen werden. Lesen Sie hierzu mehr im Kapitel Service Request Vorlagen.

6 Einen schnellen Incident erfassen

Der schnelle Incident bietet eine alternative „kurze“ Erfassungsmöglichkeit für Incidents und dient der einfachen Erfassung von Incidents, deren Lösung bereits bekannt ist und die im Regelfall direkt vom kontaktierten Supporter erledigt und somit abgeschlossen werden können.

Im schnellen Incident müssen nur die elementarsten Informationen für einen Incident erfasst werden und der Prozess sieht vor, den Incident direkt mit der Erfassung abzuschliessen (Sofortlösung). Sollte im Zuge der Erfassung bemerkt werden, dass der Incident nicht sofort erledigt werden kann, bietet die Maske die Möglichkeit, jederzeit auf das Standard-Erfassungsformular zu wechseln, ohne bereits erfasste Informationen erneut eingeben zu müssen.

Zentrale Bedeutung hat beim schnellen Incident die Vorlagenfunktion, um innert weniger Klicks den Incident mittels einer vorhandenen „Musterlösung“ ausfüllen und abschliessen zu können.

Beispiel:

„Die Benutzerin Jolanda Frick ruft beim Supporter Herrn Mustermann an, weil sie ihr Passwort vergessen hat.“

Herr Mustermann öffnet über das Menü **Service Desk / Agent → Incident → Schneller Incident** die Erfassungsmaske eines schnellen Incidents für Frau Frick, weil die Lösung für diesen häufiger auftretenden Störfall bereits bekannt ist und der Incident direkt von Herrn Mustermann behoben werden kann.

Die Erfassungsmaske beinhaltet deutlich weniger Felder als jene beim „normalen“ Incident. Die leere Erfassungsmaske des schnellen Incidents sieht folgendermaßen aus.

The screenshot shows a web form titled "Erfassung - Incident". It contains the following fields and controls:

- Name: ***: Text input field with search, copy, and info icons.
- Abteilung:**: Text input field.
- Master Incident:**: Text input field with search and close icons.
- Benutzername: ***: Text input field.
- Telefonnummer:**: Text input field.
- Betreff: ***: Text input field with search icon.
- Erfassungsdauer:**: Time input field showing "00:00:11".
- Typ: ***: Dropdown menu with "Störung" selected.
- Kategorie: ***: Text input field with search, info, and plus icons.
- Beschreibung: ***: Large text area with a scroll bar and a close icon.
- Lösung:**: Text input field with a scroll bar and a close icon.
- Dateien:**: File upload area with a "Durchsuchen..." button and a plus icon.

At the bottom of the form, there are three buttons: "Schnellen Incident Speichern & Abschliessen", "In Standard Incident konvertieren", and "Abbrechen".

6.1 Benutzerauswahl

Über das Pflichtfeld „**Name**“ kann der betroffene Benutzer analog der Standarderfassung eines Incidents ausgewählt werden. Die abhängigen Benutzerinformationen werden bei der Benutzerauswahl automatisch befüllt.

The screenshot shows the 'Erfassung - Incident' form with the following fields and values:

- Name: * Frick Jolanda
- Abteilung: Business Controlling
- Master Incident: (empty)
- Betreff: * (empty)
- Typ: * Störung
- Beschreibung: * (empty)
- Lösung: (empty)
- Dateien: (empty)
- Benutzername: * frj
- Telefonnummer: +423 238 22 32
- Erfassungsdauer: 00:00:05
- Kategorie: * (empty)

Buttons at the bottom: Schnellen Incident Speichern & Abschliessen, In Standard Incident konvertieren, Abbrechen, and a search button labeled 'Durchsuchen...'.

6.2 Services

Wenn das Incident Management mit integrierten Services ausgeführt wird (aktive Service Integration), ist nach der Benutzerauswahl bei der Incidenterfassung die Angabe des betroffenen Services erforderlich.

The screenshot shows the 'Erfassung - Incident' form with the 'Service: *' dropdown menu open. The dropdown list contains the following items:

- ORDER, Basisleistungen, Bestellservice
- KY2-INT, Applicationsservice, ky2help - Produktsupport
- NTBSTD, Mobiler Arbeitsplatz, Mobile Electronic Workplace - Standard
- BS-FACT, Businessservice, Fakturierung** (highlighted)
- BS-LOHN, Businessservice, Lohnverrechnung

The other fields in the form are the same as in the previous screenshot.

6.3 Betreff und Vorlagenfunktion verwenden

Im Pflichtfeld „**Betreff**“ wird als Suchbegriff „Passwort“ eingetragen. Über das „Lupen-Symbol“ neben dem „Betreff“ kann auf die Datenbanksuche zugegriffen werden. Diese Funktion dient als Ausfüllhilfe für den Incident. Das System sucht nach Incidentvorlagen, Knowledgebase-Einträgen und bereits gelösten Incidents, die dem Schlagwort „Passwort“ entsprechen und somit zum Ausfüllen des schnellen Incidents herangezogen werden könnten.

Datenbanksuche

Suche:

Vorlage:

Die Auswahl der vorhandenen Vorlage „Passwort vergessen“ kann mittels Klick auf diese Zeile übernommen werden. Das Suchfenster wird geschlossen und der schnelle Incident wird gemäss der gewählten Vorlage befüllt.

Aufgrund der ausgewählten Vorlage werden die Felder „**Betreff**“, „**Typ**“, „**Kategorie**“, „**Beschreibung**“ und „**Lösung**“ automatisch ausgefüllt.

Erfassung - Incident

Name: * Benutzername: *

Abteilung: Telefonnummer:

Master Incident:

Betreff: * Erfassungsdauer:

Typ: * Kategorie: *

Beschreibung: *

Lösung:

Dateien:

Hinweis: Die Vorlagen können über das Menü „**Service Desk** → **Incident** → **Incident Vorlagen**“ erstellt, bearbeitet und gelöscht werden.

6.4 Speichern des schnellen Incidents

Nach Angabe des Benutzers und der Verwendung der Vorlage kann der schnelle Incident bereits abgeschlossen werden.

6.4.1 Schnellen Incident Speichern & Abschliessen

Mit dem Button „**Schnellen Incident Speichern & Abschliessen**“ wird der Incident im System erfasst und direkt abgeschlossen. Da der Incident sofort gelöst werden konnte, werden keine Benachrichtigungen an weitere Bearbeiter versendet.

Der Incident wird im System als Sofortlösung vermerkt.

6.4.2 In Standard Incident konvertieren

Sollte während der Erfassung bemerkt werden, dass der Incident doch nicht direkt gelöst und somit abgeschlossen werden kann, kann über den Button „**In Standard Incident konvertieren**“ die bereits getätigte Eingabe in das Standard Incident Erfassungsformular übernommen werden. Die weitere Erfassung folgt dann dem unter Kapitel 5 beschriebenen Prozess.

7 Incident Vorlagen erstellen

Beispiel:

„Beim Supporter Herrn Mustermann rufen im Durchschnitt sieben Benutzer pro Tag an, weil sie ihr Passwort vergessen haben.“

Um sich die Arbeit zu erleichtern, erstellt Herr Mustermann für diesen häufig wiederkehrenden Incident eine Vorlage über das Menü „**Service Desk** → **Incident** → **Incident Vorlagen**“

In der „**Liste - Vorlagen**“ werden alle bereits gespeicherten Vorlagen angezeigt. Diese können bearbeitet, gelöscht, gedruckt oder als Tabelle in Excel exportiert werden. Zum Erstellen einer neuen Vorlage gelangt man über den Button „**Neu**“.

Vorlagen: Liste		
Betreff	Kategorie	Datum
<input type="radio"/> Bildschirm flimmert	Bildschirm	12.05.2007
<input type="radio"/> Toner wechseln	Drucker	12.05.2007
<input type="radio"/> Windows Kennwort ändern	Passwort	12.05.2007

Die leere Erfassungsmaske für eine Incident Vorlage schaut folgendermaßen aus.

Erfassung - Incident Vorlage	
Betreff: *	<input type="text"/>
Typ: *	<input type="text" value="Störung"/>
Beschreibung: *	<input type="text"/>
Ursache:	<input type="text"/>
Workaround:	<input type="text"/>
Lösung:	<input type="text"/>
Auswirkung: *	<input type="text"/>
Dringlichkeit: *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Speichern & Liste"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	

Nach dem Ausfüllen der Pflichtfelder kann die Vorlage gespeichert werden. Damit die Vorlage als „Musterlösung“ für wiederkehrende Incidents verwendet werden kann, können die optionalen Felder „Ursache“, „Workaround“ und „Lösung“ ebenfalls befüllt werden, insbesondere das Feld „**Lösung**“.

Erfassung - Incident Vorlage	
Betreff: *	<input type="text" value="Passwort vergessen"/>
Typ: *	<input type="text" value="Störung"/>
Beschreibung: *	<input type="text" value="Der Benutzer hat sein Passwort vergessen."/>
Ursache:	<input type="text"/>
Workaround:	<input type="text"/>
Lösung:	<input type="text" value="Passwort zurücksetzen und dem Benutzer mitteilen."/>
Auswirkung: *	<input type="text" value="Einzelplatz"/>
Dringlichkeit: *	<input type="text" value="Nicht dringend"/>
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Speichern & Liste"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	

Nach dem Speichern der Vorlage erscheint diese mit dem „**Erstellungsdatum**“ und dem „**Erfasser**“ in der Liste der Incident Vorlagen und kann ab sofort bei der Incidenterfassung verwendet werden.

Vorlagen: Liste

Filter:

Betreff	Kategorie	Datum	Erfasser
<input type="radio"/> Passwort vergessen	Passwort	12.05.2008	smid
<input type="radio"/> Bildschirm flimmert	Bildschirm	12.05.2007	ky2help
<input type="radio"/> Toner wechseln	Drucker	12.05.2007	ky2help
<input type="radio"/> Windows Kennwort ändern	Passwort	12.05.2007	ky2help

8 Service Request Vorlagen

Beispiel:

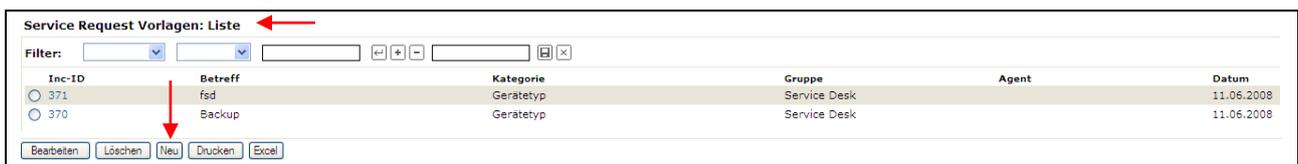
„Für die Erinnerung an die tägliche Kontrolle des Backups erstellt der Supporter Herr Mustermann eine Service Request Vorlage.“

Service Request Vorlagen werden verwendet, um regelmässig wiederkehrende Incidents zu definieren.

Zum Erstellen einer neuen Vorlage gelangt man über das Menü „**Service Desk → Incident → Service Request Vorlagen**“.

Im Formular „**Liste - Service Request Vorlagen**“ werden alle gespeicherten Vorlagen angezeigt. Diese können bearbeitet, gelöscht, gedruckt oder als Tabelle in Excel exportiert werden.

Zum Erstellen einer neuen Vorlage gelangt man über den Button „**Neu**“.

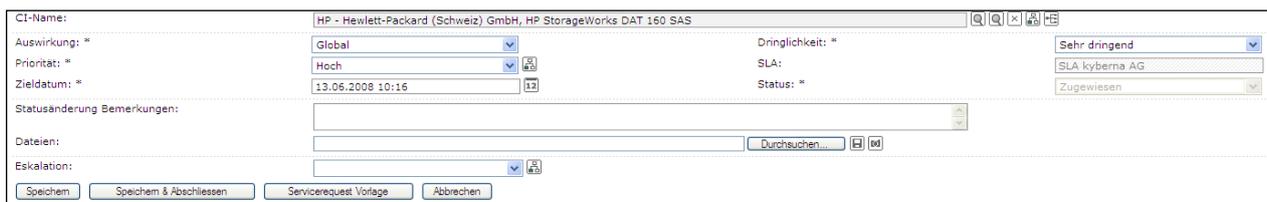


Inc-ID	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	Datum
371	fsd	Gerätetyp	Service Desk		11.06.2008
370	Backup	Gerätetyp	Service Desk		11.06.2008

Buttons: Bearbeiten, Löschen, **Neu**, Drucken, Excel

Die leere Erfassungsmaske für eine Service Request Vorlage ist identisch mit derjenigen der „Standard Incidenterfassung“. Der Prozess der Erfassung folgt ebenfalls der in Kapitel 5 beschriebenen Funktionalität.

Der Incident muss nach der Erfassung über den Button „**Servicerequest Vorlage**“ gespeichert werden.



CI-Name: HP - Hewlett-Packard (Schweiz) GmbH, HP StorageWorks DAT 160 SAS

Auswirkung: * Global
Priorität: * Hoch
Zieldatum: * 13.06.2008 10:16

Dringlichkeit: * Sehr dringend
SLA: SLA kyberna AG
Status: * Zugewiesen

Buttons: Speichern, Speichern & Abschliessen, **Servicerequest Vorlage**, Abbrechen

Nach der Erfassung der Service Request Vorlage muss der Terminplan für die Ausführung erfasst werden.

Hierzu wird die entsprechende Vorlage über die Liste „**Service Desk → Incident → Service Request Vorlagen**“ bearbeitet und in der Ansicht in das Register Terminplan gewechselt.

Bei der Vorlage können im Register „**Terminplan**“ die Minuten, Tage, Wochentage, Stunden, der Monat und ein Enddatum festgelegt werden. Die Angaben erfolgen in der Syntax eines Unix CRON-Jobs. Die Erstellung der automatischen Incidents endet mit Erreichen des Enddatums.

Der Service Request soll jeden Werktag um 08:00 Uhr durchgeführt werden:

Minute: **0**
 Stunde: **8**
 Tag: ***** (=beliebig)
 Monat: ***** (=beliebig)
 Wochentag: **1-5** (So=0, Mo=1, Di=2, Mi=3, Do=4, Fr=5, Sa=6)

Beispiele für den Terminplan

Der Service Request soll immer um 07:30 Uhr am 1. und am 15. jeden Monats durchgeführt werden:

Minute: **30**
 Stunde: **7**
 Tag: **1,15** (=am 1. und 15. Tag)
 Monat: ***** (=beliebig)
 Wochentag: ***** (=beliebig)

Der Service Request soll immer um 10:00 Uhr am 1. Montag des ersten Monats eines Quartals durchgeführt werden:

Minute: **0**
 Stunde: **10**
 Tag: **1-7** (in der ersten Woche des Monats)
 Monat: **1,4,7,10** (Jan, Apr, Jul und Okt)
 Wochentag: **1** (am Montag)

Zeitplan:

Allgemein Terminplan Requests CIs Dokumente E-Mails

Minute (0-59): *  Stunde (0-23): *

Tag (1-31): * Monat (1-12): *

Wochentag (0-6): *

Endet am: 

Wenn Sie auf das Symbol  (rechts neben dem Feld Minute) klicken, öffnet sich ein Pop-up-Formular für die Definition von einfachen Zeitplänen.

Erfassung - Zeitplan

Zeit: * *

Monat (1-12):

- Jan
- Feb
- Mrz
- Apr
- Mai
- Jun
- Jul
- Aug
- Sep
- Okt
- Nov
- Dez

Tag (1-31):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15

Wochentag (0-6):

- Sonntag
- Montag
- Dienstag
- Mittwoch
- Donnerstag
- Freitag
- Samstag

Für die Felder "Monat", "Tag" und "Wochentag" ist eine Mehrfachauswahl möglich.

Auf dem Screenshot sehen Sie einen Zeitplan, der an jedem ersten Dienstag in den Monaten September bis April um 18:00 Uhr einen Incident auslösen würde.

9 Incidentlisten

ky2help® verfügt über eine Vielzahl an Listen, die dem Benutzer je nach seiner Funktion Zugriff auf die erfassten Incidents ermöglichen. Die Listen verschaffen Überblick über die aktuell offenen Incidents, alle erfassten Incidents (History) oder je nach Funktion die aktuell zu bearbeitenden Incidents. Auf die unterschiedlichen Listen kann über das Menü oder über diverse Portale zugegriffen werden. Die Listen verfügen über die Standard ky2help® Listenfunktionen wie individuelle Filterung, Definition von benutzerbezogenen Listenansichten und Druck- & Excelexport-Funktionen. Informationen hierzu finden Sie im Handbuch „ky2help® - Grundlagen“.

9.1 Liste - Offene Incidents

Eine der meistbenötigten Listen im Service Desk ist die Liste „Offene Incidents“. Sie verschafft dem Benutzer Überblick über alle aktuell offenen Incidents, die bearbeitet werden müssen. Der Service Desk Mitarbeiter sieht in dieser Liste allerdings nicht nur offene Incidents, die er selbst aktuell zu bearbeiten hat, sondern er hat, in seiner Funktion als SPOC und Schnittstelle zum Kunden, Einsicht in alle offenen Incidents.

Dies verschafft ihm den globalen Überblick über den Bearbeitungsstatus der Incidents und ermöglicht ihm, jederzeit bei Kundennachfragen zu Incidents Auskünfte zu erteilen. Weiters sind eventuelle Terminverletzungen von den Servicedesk Mitarbeitern frühzeitig zu erkennen und diese können bei stockender Abarbeitung eingreifen und ggf. Incidents neu zuteilen.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Offene Incidents“

Inc.ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405		!	Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker		Service Desk			
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm		Hardware	lud		
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt		Service Desk	fco		
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation		Service Desk	klo		
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation		Service Desk	she		
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD		Hardware	lud		
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker		Service Desk	lud		
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker		Service Desk	lud		
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm		Service Desk	she		
100		!	in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07...	Bestellung		Service Desk	she		
98		!	Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office		Service Desk	lud		
90			in Bearbeitung	Störung	08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook		Service Desk	she		
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software		Software	lud		
1404		!	Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...			Service Desk			
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD		Service Desk	lud		
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02...	Bestellung		Service Desk	she		

9.2 Liste – Alle Incidents

Diese Liste verschafft den Überblick über alle im System erfassten Incidents ungeachtet deren Abarbeitungsstatus. Die Liste beinhaltet sowohl offene als auch bereits abgeschlossene Incidents und dient somit als Archivfunktion, sollten Informationen zu einem Incident benötigt werden ungeachtet dessen, wann er erledigt wurde.

Diese Liste zeigt auch Client-Incidents an, die beispielsweise in der Liste „Offene Incidents“ hinter den jeweiligen Master-Incidents versteckt sind, da nicht aktiv auf ihnen gearbeitet werden muss.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Alle Incidents“

Inc.ID	Esk.	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Master ID	Dateien	Gruppe	Agent	Prob.ID	RI
1405		Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker				Service Desk			
728		in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm				Hardware	lud		
726		in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt				Service Desk	fco		
134		in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation				Service Desk	klo		
133		in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation				Service Desk	she		
128		in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker		122		Service Desk	lud		
127		Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD				Hardware	lud		
125		in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker				Service Desk	lud		
122		in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker				Service Desk	lud		
101		in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm				Service Desk	she		
100		in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07...	Bestellung				Service Desk	she		
98		Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office				Service Desk	lud		
90		in Bearbeitung	Störung	08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook				Service Desk	she		
65		in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software				Software	lud		
1404		Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...					Service Desk			
1406		in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD				Service Desk	lud		
1403		in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02...	Bestellung				Service Desk	she		
1407		Gelöst	Service Request	06.07.2010 16:38	Passwort vergessen -...	Software				Service Desk	lud		

9.3 Liste – Incidentdetails

Diese Liste dient dem Einblick in weitere Details der einzelnen Incidents. Sie beinhaltet fast alle wesentlichen Informationen der Incidents, welche auf anderen Listen der Übersicht halber ausgeblendet sind. Diese Liste eignet sich daher hervorragend, um mit Filterfunktionen Incidents nach diversen Kriterien zu suchen und zu gruppieren und gegebenenfalls nach Excel zu exportieren, um dort weitere Auswertungen und Reports durchzuführen.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Incidentdetails“

Inc.ID	Esk.	Status	Typ	Erfassungsdatum	Zieldatum	Abschlussdatum	Lösung durch	Betreff	Kategorie
1405		Erfasst	Störung	05.07.2010 16:22	06.07.2010 11:22			Drucker druckt nur n...	Drucker
728		in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 14:24	30.06.2010 14:27		1. Level	Bildschirm fehler	Bildschirm
726		in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 09:51	28.06.2010 14:51		1. Level	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt
134		in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 14:53	28.06.2010 09:53		1. Level	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikat
133		in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 14:51	26.06.2010 14:51		1. Level	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikat
128		in Bearbeitung	Störung	24.06.2010 17:09	25.06.2010 17:09		1. Level	Drucker defekt	Drucker
127		Gelöst	Störung	24.06.2010 15:00	25.06.2010 10:00		2. Level	Probleme mit CAD	CAD
125		in Bearbeitung	Störung	24.06.2010 08:01	29.06.2010 08:01		1. Level	Drucker schmiert	Drucker
122		in Bearbeitung	Störung	24.06.2010 08:01	25.06.2010 17:09		1. Level	Drucker defekt	Drucker
101		in Bearbeitung	Störung	08.06.2010 15:41	09.06.2010 10:41		1. Level	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm
100		in Bearbeitung	Service Request	07.06.2010 17:00	09.06.2010 00:00		1. Level	Neue Bestellung: 07...	Bestellung
98		Work Around	Störung	06.06.2010 12:25	23.06.2010 12:25		1. Level	PC Absturz mit Blues...	Office
90		in Bearbeitung	Störung	04.06.2010 14:30	08.06.2010 14:30		1. Level	Bitte mein Notebook ...	Notebook
65		in Bearbeitung	Defect	03.06.2010 14:26	04.06.2010 09:26		3. Level	Reports ohne Daten -...	Software
1404		Erfasst	Störung	05.07.2010 16:20	07.07.2010 16:20			LUD - Notebook hängt...	
1406		in Bearbeitung	Störung	06.07.2010 11:20	14.07.2010 11:22		2. Level	Report funktioniert ...	CAD
1403		in Bearbeitung	Service Request	02.07.2010 10:04	30.07.2010 00:00		1. Level	Neue Bestellung: 02...	Bestellung
1407		Gelöst	Service Request	06.07.2010 11:38	06.07.2010 16:38	06.07.2010 11:39	Sofortlösung	Passwort vergessen -...	Software
1400		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:09	02.07.2010 11:08	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1399		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:08	02.07.2010 11:08	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1398		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:07	02.07.2010 11:07	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1397		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:06	02.07.2010 11:06	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1396		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:05	02.07.2010 11:05	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1395		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:04	02.07.2010 11:04	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1394		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:03	02.07.2010 11:03	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1393		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:02	02.07.2010 11:02	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1392		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:01	02.07.2010 11:01	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges
1391		Gelöst	Service Request	01.07.2010 11:00	02.07.2010 11:00	05.07.2010 15:26	1. Level	Reporting KPI	Sonstiges

9.4 Liste – Incident Vorlagen

In dieser Liste finden sich alle erfassten Incident Vorlagen. Über diese Liste können Incident Vorlagen erstellt und bearbeitet werden.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Incident Vorlagen“

Liste - Vorlagen					Datensätze: 9, Seite 1 / 1	
Filter:						
Betreff	Typ	Kategorie	Datum	Erfasser		
<input type="radio"/> Scanner - Files nicht im Transfer Ordner	Störung	Hardware - Peripherie - Scanner	03.06.2010	klo		
<input type="radio"/> Neue Unterposition im SAP CRM	SAP	Software - ERP	02.06.2010	fja		
<input type="radio"/> Netzwerk Probleme bei Notebook	Störung	Hardware - Client - Notebook	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> Drucker leer - schlechter Ausdruck	Störung	Hardware - Peripherie - Drucker	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> Drucker schmiert / hinterlässt Streifen	Störung	Hardware - Peripherie - Drucker	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> Bildschirm flimmert	Störung	Hardware - Peripherie - Bildschirm	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> PC Absturz mit Bluescreen	Störung	Software - Office	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> Passwort vergessen - benötige neues PWD	Service Request	Software	02.06.2010	lud		
<input type="radio"/> Maus keine Funktion	Störung	Hardware - Peripherie	02.06.2010	lud		

Bearbeiten Neu Löschen Drucken Excel

Gehe zu 1 / 1 Seite

9.5 Liste – Service Request Vorlagen

In dieser Liste finden sich alle erfassten Service Request Vorlagen. Über diese Liste können Service Request Vorlagen erstellt und bearbeitet werden.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Servicerequest Vorlagen“

Liste - Service Request Vorlagen: Liste							Datensätze: 1, Seite 1 / 1	
Filter:								
Inc.ID	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	Datum	Erfasser		
<input type="radio"/> 1408	Backup Kontrolle	Server			08.07.2010	riu		

Bearbeiten Neu Löschen Drucken Excel

Gehe zu 1 / 1 Seite

9.6 Liste – Zufriedenheitsbefragung

Diese Liste beinhaltet alle beantworteten Zufriedenheitsbefragungen von Kunden. Diese Liste kann zum Nachschlagen, Filtern und Auswerten der Customer Surveys (Zufriedenheitsbefragung) verwendet werden.

Die Liste ist nur verfügbar, wenn das Modul „Customer Survey“ aktiviert wurde und ist erreichbar über das Menü „Service Desk -> Incident -> Zufriedenheitsbefragung“

Liste - Zufriedenheitsbefragung Datensätze: 19, Seite 1

Filter:

ID	Inc.ID	Erfasser	Datum	Agent	Gruppe	Gelöst	Freundlichkeit	Sachverständnis
19	106	Stocker Heimo	11.06.2010 16:20	she	Service Desk	Ja	gut	gut
18	3	Stocker Heimo	07.06.2010 17:15	she@agent	Technik	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
17	47	Amato Amedeo	07.06.2010 16:11	she	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
16	79	Foser Jürg	07.06.2010 16:11	she	Service Desk	Ja	gut	gut
15	81	Frick Colin	07.06.2010 16:09	she	Service Desk	Ja	gut	ausgezeichnet
14	80	Hilebrand Guido	07.06.2010 16:08	she	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
13	94	Sulzer Romeo	07.06.2010 16:08	lud	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
12	42	Busa Donato	07.06.2010 16:06	lud	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
11	49	Müller Sabine	07.06.2010 16:05	lud	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	gut
10	46	Buchmayr Roland	07.06.2010 16:04	lud	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	gut
9	72	Wagner Nikolaus	07.06.2010 16:04	lud	Service Desk	Nein	ausreichend	mangelhaft
8	30	Wildhaber Belinda	07.06.2010 16:02	fja	Service Desk	Ja	gut	gut
7	97	Spitz Melanie	07.06.2010 16:02	klo	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	ausgezeichnet
6	53	Amato Amedeo	07.06.2010 15:53	lud	Service Desk	Nein	befriedigend	mangelhaft
5	5	Müller Sabine	07.06.2010 15:51	lud	Service Desk	Ja	befriedigend	gut
4	25	Sulzer Romeo	07.06.2010 15:49	fja	Service Desk	Ja	gut	ausgezeichnet
3	31	Koch Martin	07.06.2010 15:45	lud	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	gut
2	89	Frei Jacqueline	07.06.2010 15:22	she	Service Desk	Ja	befriedigend	gut
1	87	Stocker Heimo	04.06.2010 11:17	she	Service Desk	Ja	ausgezeichnet	gut

Drucken Excel

9.7 Portal Service Desk: Liste – Offene Incidents

Diese Liste entspricht der Liste "Offene Incidents" aus dem Menü. Sie ist auf dem Portal des Service Desk inkludiert und dient dem Zugriff auf alle aktuell offenen Incidents mit direkter Bearbeitungsmöglichkeit.

Der Service Desk Mitarbeiter hat mit dieser Liste auf dem Service Desk Portal die offenen Incidents permanent im Zugriff.

The screenshot displays the Service Desk Portal interface. The main section is titled "Liste - Offene Incidents" and contains a table with the following data:

Inc.ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe
1405		!	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk
728			30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware
726			28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt	Service Desk
134			28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation	Service Desk
133			26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk
127			25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware
125			29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker	Service Desk
122			25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker	Service Desk
101			09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk
100		!	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07....	Bestellung	Service Desk
98			23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office	Service Desk
90			08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk
65			04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten - ...	Software	Software
1404		!	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk
1406			14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD	Service Desk
1403			30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02....	Bestellung	Service Desk

9.8 Portal Incident Status: Incident Status Listen

Das Portal "Incident – Status" dient der Abarbeitung der Incidents nach Status. Es besteht aus vier Incidentlisten, die die offenen Incidents abhängig vom Status darstellen. Das Prinzip dabei ist, dass die Incidents im Zuge der Abarbeitung von oben nach unten „wandern“ bevor sie schlussendlich erledigt sind.

Die Listen beinhalten dabei folgende Incidents

Erfasste Incidents	Alle Incidents, um die sich noch niemand kümmert, also Incidents die neu erfasst wurden.
Zugewiesene Incidents	Jene Incidents, die derzeit im Status zugewiesen „liegen“, die aber noch von keiner zuständigen Person übernommen wurden.
Incidents in Bearbeitung	Diese Incidents sind aktuell in Bearbeitung.
Gelöste Incidents	Diese Incidents wurden bereits gelöst und müssen nur noch abgeschlossen werden.

Incident - Schnellsuche		Incident - erfasste Incidents							Datensätze: 2, Seite 1 / 1	
Incident Nr.: <input type="text"/>		Inc. ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	
		1405		!	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk		
		1404		!	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk		

Incident - zugewiesene Incidents		Datensätze: 0, Seite 1 / 1								
Inc. ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent			

Incident - Incidents in Bearbeitung		Datensätze: 5, Seite 1 / 1								
Inc. ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent			
133			26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk	she			
101			09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk	she			
100		!	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07...	Bestellung	Service Desk	she			
90			08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk	she			
1403			30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02...	Bestellung	Service Desk	she			

Incident - gelöste Incidents		Datensätze: 0, Seite 1 / 1								
Inc. ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent			

9.9 Liste – Gruppenleiter offene Incidents

Die Liste „Gruppenleiter offene Incidents“ funktioniert im Wesentlichen wie die Liste offene Incidents, nur stellt sie die Sicht auf die Incidents für einen Supportgruppen-Leiter dar. Der Benutzer erhält hier Einblick auf alle Incidents, die in einer Supportgruppe, deren Leiter er ist, abgearbeitet werden oder zugewiesen sind.

Er verfolgt den Abarbeitungsstatus jener Incidents, für die er organisatorisch verantwortlich ist.

Die Liste ist erreichbar über das Menü „Gruppenleiter -> Offene Incidents“ und steht nur zur Verfügung, wenn das Profil Gruppenleiter für den Benutzer freigeschaltet wurde und er auf gewissen Supportgruppen als Leiter definiert ist.

Liste - Offene Incidents												Datensätze: 3, Seite 1 / 1		
Filter: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>														
<input type="radio"/>	Inc. ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	Prob. ID	RfC ID		
<input type="radio"/>	728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware	lud				
<input type="radio"/>	127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware	lud				
<input type="radio"/>	65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software	Software	lud				

Bearbeiten Neu Drucken Excel KB

Gehe zu / 1 Seite

9.10 Portal Gruppenleiter Planung: Liste – Gruppenleiter Incidents

Das Portal dient den Supportgruppen-Leitern zur Planung der offenen Incidents, Problems und Changes, die ihrer Gruppe zugewiesen wurden. Die Liste Gruppenleiter Incidents befindet sich ganz oben. Über diese Liste kann der Gruppenleiter seinen Mitarbeitern die abzuarbeitenden Incidents, die noch von niemandem bearbeitet werden, direkt zuweisen.

Das Portal steht nur zur Verfügung, wenn das Profil Gruppenleiter für den Benutzer freigeschaltet wurde und er auf gewissen Supportgruppen als Leiter definiert ist.

Gruppenleiter - Incidents								Datensätze: 2, Seite 1 / 1	
Inc.ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent		
1405			06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk			
1404			07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk			

Gruppenleiter - Problems							Datensätze: 2, Seite 1 / 1		
Prob.ID	Status	Priorität	Kategorie	Betreff	Gruppe				
5	Work Around	Hoch	Hardware - Kommunikation	Wlan Signalstärke zu...	Technik				
1	Akzeptiert	Sehr Hoch	Hardware - Peripherie - Bildschirm	Display flimmert	Hardware				

Gruppenleiter - Rfcs										Datensätze: 2, Seite 1 / 1	
Rfc ID	Zieldatum	Status	Typ	Priorität	CI Klasse	Betreff	Gruppe	Change Agent	Change Mgr.		
7	14.06.2010	Genehmigt	Standard	Mittel	Peripherie	Wlan Router tauschen	Technik	lud	lud		
3	14.06.2010	Genehmigt	Emergency	Mittel	Notebook	Arbeitsspeicher erweitern	Hardware	lud	lud		

9.11 Portal Todo: Liste - Todo Incidents

Das Todo Portal zeigt jene Objekte (Incidents, Problems, Changes, Releases und Tasks), um die sich jemand kümmern muss. Diese Objekte sind noch von niemandem übernommen worden oder müssen eingeplant werden.

Die Liste Todo Incidents befindet sich ganz oben und zeigt jene Incidents, die in der Zuständigkeit des Benutzers liegen, aber noch nicht übernommen oder konkret zugeteilt wurden.

ToDo - Incident Meter		ToDo - Incident							
Gesamt: 2		Datensätze: 2, Seite 1 / 1							
		Inc.ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent
		1405		!	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk	
		1404		!	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk	

ToDo - Task Meter		ToDo - Task											
Gesamt: 17		Datensätze: 17, Seite 1 / 1											
		T.ID	S	L	P	Zieldatum	Geplantes Ende	Status	Betreff	Kategorie	Gruppe	Objekt	Obj.ID
		138				14.07.2010 15:43		In Planung	Daten Sicherung	Technik	Software	Incident	1406
		151				14.07.2010 21:00		Erfasst	Daten Sicherung	Technik	Software	Change	18
		152				14.07.2010 22:00		Erfasst	Hardware vom Lager a...	Allgemein	Hardware	Change	18
		153				14.07.2010 23:00		Erfasst	Server abbauen für W...	Technik	Hardware	Change	18

ToDo - Problem Meter		ToDo - Problem					
Gesamt: 9		Datensätze: 9, Seite 1 / 1					
		Prob.ID	Status	Priorität	Kategorie	Betreff	Gruppe
		11	Known Error	Hoch	Hardware - Peripherie - Drucker	Papierstau bei doppel...	
		9	Work Around		Software	CAD Version 3.4.5 fü...	
		8	RFC	Hoch	Hardware - Client - Notebook	Performance Probleme...	
		7	Antrag	Sehr Hoch	Hardware - Kommunikation	Netzlaufwerke / Verb...	
		6	Known Error	Hoch	Hardware - Kommunikation	Iphone Sync	

ToDo - RFC Meter		ToDo - RFC									
Gesamt: 3		Datensätze: 3, Seite 1 / 1									
		RFC ID	Zieldatum	Status	Typ	Priorität	CI Klasse	Betreff	Gruppe	Change Agent	Change Mgr.
		20	09.06.2010	Antrag	Emergency	Hoch	Peripherie	Arbeitsspeicher erweitern			
		7	14.06.2010	Genehmigt	Standard	Mittel	Peripherie	Wlan Router tauschen	Technik		lud
		3	14.06.2010	Genehmigt	Emergency	Mittel	Notebook	Arbeitsspeicher erweitern	Hardware	lud	lud

ToDo - Release Meter		ToDo - Release									
Gesamt: 2		Datensätze: 2, Seite 1 / 1									
		Rel.ID	Status	Kategorie	Betreff	Priorität	Rfc	Geplanter Start	Geplanter Abschluss	Effektiver Start	Effektiver Abschluss
		5	Genehmigung	Minor Release	Roll Out - CAD Software und Zubehör	Hoch	0	02.08.2010	30.09.2010		
		2	Freigabe	Major Release	Windows 7	Dringend	4	30.06.2010	31.10.2010		

9.12 Portal Today: Liste - Today Incidents

Das Today Portal zeigt jene Objekte (Incidents, Problems, Changes, Releases und Tasks), die vom Benutzer aktuell abzuarbeiten sind. Diese Objekte sind vom Benutzer bereits übernommen oder für den heutigen Tag geplant worden.

Die Liste Today Incidents befindet sich ganz oben und zeigt jene Incidents, die der Benutzer derzeit zu bearbeiten hat.

Today - Incident

Gesamt: 5

Inc.ID	Esk.	N	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent
133			26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk	she
101			09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk	she
100		!	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07....	Bestellung	Service Desk	she
90			08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk	she

Today - Task Meter

Gesamt: 5

T.ID	S	L	P	Zieldatum	Geplantes Ende	Status	Betreff	Kategorie	Gruppe	Objekt	Obj.ID
113				02.07.2010 15:27		Erfasst	Daten Sicherung	Technik	Software	Incident	133
114				05.07.2010 08:27		Erfasst	Formatieren & Daten ...	Technik	Software	Incident	133
115				05.07.2010 11:27		Erfasst	Standard PC Installa...	Technik	Software	Incident	133
116				05.07.2010 16:27		Erfasst	Benutzer- oder Abtei...	Technik	Software	Incident	133

Today - Problem

Gesamt: 0

Prob.ID	Status	Priorität	Kategorie	Betreff	Gruppe
---------	--------	-----------	-----------	---------	--------

Today - RFC Meter

Gesamt: 3

RFC ID	Zieldatum	Status	Typ	Priorität	CI Klasse	Betreff	Gruppe	Change Agent	Change Mgr.
16	20.09.2010	Genehmigt	Standard	Mittel	Computer	Microsoft Windows 7 Ultim... 64...		she	she
12	30.06.2010	Akzeptiert	Standard	Mittel	Scanner	Neuer Scanner bei BUS		she	she
5	16.06.2010	Genehmigt	Standard	Mittel	Peripherie	Funkmaus		she	she

Today - Release Meter

Gesamt: 3

Rel.ID	Status	Kategorie	Betreff	Priorität	RFC	Geplanter Start	Geplanter Abschluss	Effektiver Start	Effektiver Abschluss
4	In Bearbeitung	Emergency Fix	Roll Out - Office Änderungen	Hoch	0	21.06.2010	17.08.2010	21.06.2010	
3	Roll Out - Planung	Major Release	Austausch aller Peripherie Geräte	Dringend	3	30.06.2010	31.08.2010	05.07.2010	

10 Incidents bearbeiten

Grundsätzlich können nur offene Incidents im System bearbeitet werden. Sobald ein Incident abgeschlossen wurde, ist keine weitere Bearbeitung mehr möglich.

In die Bearbeitung eines Incidents kann über alle Listen, die offene Incidents anzeigen, eingestiegen werden. Dies gilt für die Menü-Listen aber auch für die Portal-Listen.

Die Bearbeitungsmöglichkeit auf einem Incident richtet sich immer nach den Berechtigungen des Benutzers sowie dessen aktueller Rolle auf einem Incident.

Als Grundsatz gilt, dass der Benutzer das „Ownership“ über einen Incident „übernehmen“ muss, bevor er Daten auf dem Incident mutieren darf. Diese „Übernahme“ wird im System protokolliert und bleibt nachvollziehbar.

Hat der Benutzer kein „Ownership“ auf einem Incident, kann er nur eingeschränkte Aktionen auf diesem Incident ausführen, die wiederum an die Berechtigungen und Rollen des Benutzers geknüpft sind.

10.1 Incident öffnen

Um einen Incident in einer Read-only Detailansicht zu öffnen, kann in den meisten Listen auf den Link auf der Incident-ID geklickt werden. Der Link öffnet den Incident und der Benutzer erhält Einblick in die Incidentdetails, kann allerdings keine Daten verändern.

Ansicht - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren			
Allgemein Aktionen Aufwand Prozesse Dateien CIs Tasks			
Eröffnung (04.0) > Zuweisung (04.0) > Übernahme (04.) > Übernahme (04.) > Kritisches Datum > Übernahme (07.) > Übernahme (07.) > Zieldatum (08.0) > Überfalligdatum			
Inc.ID:	90	Prob.ID:	
RFC ID:			
Master/Client-Typ:		Master Incident ID:	
Erfassungsdatum:	04.06.2010 14:30	Erfasser:	Lung Dominik
Name:	Böckle Jürgen	Benutzername:	bju
Unternehmen:	kyberna AG	Abteilung:	Business Development
Telefonnummer:	+423 238 22 05	Email:	juergen.boeckle@highspeed.li
Betreff:	Bitte mein Notebook neu installieren		
Kategorie:	Hardware - Client - Notebook	Typ:	Störung
Beschreibung:	Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!		
Ursache:			
Workaround:			
Lösung:	Neuinstallation - siehe TASKs		
CI Name:	NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation		
Auswirkung:	Einzelplatz	Dringlichkeit:	Nicht dringend
Priorität:	Niedrig	SLA:	SLA System
Zieldatum:	08.06.2010 14:30	Status:	in Bearbeitung
<input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Drucken"/>			

Um einen Incident zum Bearbeiten zu öffnen, wählt der Benutzer auf einer entsprechenden Incidentliste den gewünschten Incident per **Doppelklick** auf die Listenzeile aus. (Hier aus der Liste „Offene Incidents“)

Liste - Offene Incidents Datensätze: 16, Seite 1 / 1

Filter:

Inc.ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405		!	Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk				
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware	lud			
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt	Service Desk	fco			
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation	Service Desk	klo			
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk	she			
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware	lud			
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker	Service Desk	lud			
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker	Service Desk	lud			
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk	she			
100		!	in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07....	Bestellung	Service Desk	she			
98			Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office	Service Desk	lud			
90			in Bearbeitung	Störung	08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk	she			
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software	Software	lud			
1404		!	Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk				
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD	Service Desk	lud			
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02....	Bestellung	Service Desk	she			

Bearbeiten Neu Kopieren Löschen Drucken Excel KB Grafik Gehe zu 1 / 1 Seite Aktion: Bitte wählen

Alternativ zum Doppelklick kann der entsprechende Incident in der Liste ganz links markiert und anschliessend über den Button „**Bearbeiten**“ geöffnet werden.

Liste - Offene Incidents Datensätze: 16, Seite 1 / 1

Filter:

Inc.ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405		!	Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker	Service Desk				
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware	lud			
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt	Service Desk	fco			
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation	Service Desk	klo			
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation	Service Desk	she			
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware	lud			
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker	Service Desk	lud			
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker	Service Desk	lud			
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm	Service Desk	she			
100		!	in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07....	Bestellung	Service Desk	she			
98			Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office	Service Desk	lud			
90			in Bearbeitung	Störung	08.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook	Service Desk	she			
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software	Software	lud			
1404		!	Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...		Service Desk				
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD	Service Desk	lud			
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02....	Bestellung	Service Desk	she			

Bearbeiten Neu Kopieren Löschen Drucken Excel KB Grafik Gehe zu 1 / 1 Seite Aktion: Bitte wählen

In beiden Fällen öffnet sich der Incident in der Ansicht gemäss Berechtigung des Benutzers.

10.2 Bearbeitungsansicht – kein „Ownership“

Hat der Benutzer den Incident noch nicht übernommen oder ist der Incident an anderer Stelle zur Bearbeitung zugeteilt, öffnet der Benutzer den Incident in der Ansicht „kein Ownership“. Die Ansicht zeigt beim Einstieg das Register „Allgemein“ des Incidents im Read-only Modus, in welchem der Benutzer die Haupt-Attribute des Incidents sieht. Alle anderen Register sind ebenfalls nur Readonly zugänglich.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein | Aktionen | Aufwand | Prozesse | Dateien | CIs | Tasks

Eröffnung (04.0) > Zuweisung (04.0) > Übernahme (04.) > Übernahme (04.) > Kritisches Datum > Übernahme (07.) > Übernahme (07.) > Zielfeld (08.0) > Überfalligdatum

Inc.ID: 90 Prob.ID:

RFC ID:

Master/Client-Typ: Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Master Incident ID: Erfasser: Lung Dominik

Name: Böckle Jürgen Benutzername: bju
Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Development
Telefonnummer: +423 238 22 05 Email: juergen.boeckle@highspeed.li

Betreff: Bitte mein Notebook neu installieren

Kategorie: Hardware - Client - Notebook Typ: Störung

Beschreibung: Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!
Ursache:
Workaround:
Lösung: Neuinstallation - siehe TASKs

CI Name: NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation

Auswirkung: Einzelplatz Dringlichkeit: Nicht dringend
Priorität: Niedrig SLA: SLA System
Zielfeld: 08.06.2010 14:30 Status: in Bearbeitung

Abbrechen Übernehmen Neue Aktion Drucken

In dieser Ansicht kann der Benutzer eingeschränkte Aktionen auf dem Incident durchführen, ohne das Ownership auf dem Incident effektiv zu übernehmen. Hierzu klickt er auf den Button „**Neue Aktion**“. Welche Aktionen in dieser Ansicht möglich sind, hängt von der Konfiguration und den Berechtigungen des Benutzers ab. Mehr zu den Aktionen folgt in den nächsten Abschnitten zur Incident Bearbeitung.

Ist der Incident dem Benutzer zugewiesen und möchte er die Bearbeitung beginnen, oder ist der Incident an anderer Stelle zur Bearbeitung zugeteilt, und der Benutzer möchte explizit die Bearbeitung „entziehen“, klickt er auf den Button „**Übernehmen**“.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein | Aktionen | Aufwand | Prozesse | Dateien | CIs | Tasks

Eröffnung (04.0) > Zuweisung (04.0) > Übernahme (04.) > Übernahme (04.) > Kritisches Datum > Übernahme (07.) > Übernahme (07.) > Zielfeld (08.0) > Überfalligdatum

Inc.ID: 90 Prob.ID:

RFC ID:

Master/Client-Typ: Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Master Incident ID: Erfasser: Lung Dominik

Name: Böckle Jürgen Benutzername: bju
Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Development
Telefonnummer: +423 238 22 05 Email: juergen.boeckle@highspeed.li

Betreff: Bitte mein Notebook neu installieren

Kategorie: Hardware - Client - Notebook Typ: Störung

Beschreibung: Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!
Ursache:
Workaround:
Lösung: Neuinstallation - siehe TASKs

CI Name: NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation

Auswirkung: Einzelplatz Dringlichkeit: Nicht dringend
Priorität: Niedrig SLA: SLA System
Zielfeld: 08.06.2010 14:30 Status: in Bearbeitung

Abbrechen Übernehmen Neue Aktion Drucken

Der Incident öffnet sich daraufhin in der Bearbeitungsansicht.

10.3 Bearbeitungsansicht

Sind alle Berechtigungen für die Bearbeitung eines Incidents für den Benutzer gegeben und hat er das Ownership auf dem Incident, öffnet sich die Bearbeitungsansicht des Incidents.

In dieser Ansicht hat der Benutzer des Service Desks alle Bearbeitungsmöglichkeiten auf dem Incident.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein | Aktionen | Aufwand | Prozesse | Dateien | CIs | Tasks

Eröffnung (0) → Zuweisung (1) → Übernahme → Übernahme → Kritisches D: → Übernahme → Übernahme → Zieldatum (0) → Überfälligda → Übernahme

Inc.ID: 90 Prob.ID:

RfC ID:

Master/Client-Typ: Master Incident ID:

Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Erfasser: Lung Dominik

Name: * Böckle Jürgen Benutzername: bju

Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Development

Telefonnummer: +423 238 22 05 Email: juergen.boeckle@highspeed.li

Betreff: * Bitte mein Notebook neu installieren

Kategorie: * Hardware - Client - Notebook Typ: * Störung

Beschreibung: * Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!

Ursache:

Workaround:

Lösung: Neuinstallation - siehe TASKs

CI Name: NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Wo

Auswirkung: * Einzelplatz Dringlichkeit: * Nicht dringend

Priorität: * Niedrig SLA: SLA System

Zieldatum: * 08.06.2010 14:30 Status: * in Bearbeitung

Speichern Speichern & Abschliessen Abbrechen Neue Aktion Drucken Problem RfC

Es können alle editierbaren Felder verändert werden. Die einzelnen Felder und Informationen sind bei der Erfassung von Incidents unter Kapitel 5 beschrieben.

Weitere Felder:

Prob.ID	die ID eines Problems, welches mit dem Incident verlinkt ist
RfC ID	die ID eines Changes, welcher mit dem Incident verlinkt ist
Master/Client Typ	die Identifikation des Incidents als Master(Clusterincident) oder Client (angehängter Incident)
Master Incident ID	Die ID des Masterincidents, falls es sich bei diesem Incident um einen Clientincident handelt.
Erfassungsdatum	das Datum der Erfassung
Erfasser	der Benutzer, der den Incident erfasst hat
Status	der aktuelle Bearbeitungsstatus des Incidents

10.4 Statusübergänge des Incidents

Neben automatisch vom System ausgeführten Statuswechseln, wie beim Zuweisen (Status = zugewiesen) oder Übernehmen (Status = letzter Bearbeitungsstatus) eines Incidents, müssen gewisse Fortschritte im Lifecycle des Incidents manuell durch den Benutzer ausgelöst werden.

Über das Feld „**Status**“ kann der Incident in einen anderen Zustand versetzt werden. Welche Status zur Auswahl stehen, und in welcher Abfolge diese gesetzt werden können, hängt von der Konfiguration der dynamischen Incidentprozesse ab.

Aus dem Bearbeitungsstatus kann z.B. in einen „Gelöst“ Status gewechselt werden, wenn der Incident gelöst wurde.

Statuswechsel werden immer unter den Aktionen protokolliert.

Hinweis:

Incidents, die im Status „Workaround“ oder „Gelöst“ gespeichert wurden, erscheinen immer noch in der Liste offene Incidents. Erst nach dem „Speichern & Abschliessen“ fallen sie aus dieser Liste heraus. Sie sind dann über die Liste ‚Alle Incidents‘ einsehbar.

10.5 Speichern des Incidents & Abschliessen

Dem Benutzer stehen zwei verschiedene Speichern-Operationen in der Incident-Bearbeitung zur Verfügung.

10.5.1 Speichern

Speichert die aktuellen Änderungen im Bearbeitungsformular. Dieser Button dient zum Speichern während der Bearbeitung des Incidents. Das Betätigen dieses Buttons lässt den Incident aber grundsätzlich in einem „offenen“ Zustand, womit der Incident nicht als abgeschlossen angesehen wird und somit weiterhin bearbeitet werden kann.

Dies geschieht ungeachtet des Bearbeitungsstatus, somit bleibt der Incident auch beim Speichern in den Bearbeitungsstatus „Workaround“ oder „Gelöst“ im System offen.

10.5.2 Speichern & Abschliessen

Dieser Button speichert den Incident analog des „Speichern“-Buttons und schliesst ihn zusätzlich ab. Der Incident gilt dann für das System als erledigt und ist fortan nicht mehr bearbeitbar. Die Bearbeitungsansicht des Incidents wird nach Betätigung dieses Buttons verlassen.

Hinweis:

Das Speichern & Abschliessen ist nur in den Status „Workaround“ oder „Gelöst“ möglich. Zusätzlich muss das entsprechende Feld (Workaround oder Lösung) im Incident ausgefüllt sein.

Speichern & Abschliessen stoppt in jedem Fall alle Eskalationen des SLAs und versendet die Benachrichtigung an den Benutzer, dass sein Incident erledigt wurde.

10.6 Processguide

Direkt unter den Register-Tabs der Incident Bearbeitungsansicht befindet sich der Processguide. Er stellt sämtliche relevanten Vorgänge im aktuellen Incident in einer Timeline dar. Dies sind gewisse Aktionen aus der Incidentbearbeitung aber auch die kritischen Milestones im Prozess wie das Zieldatum, das Kritischdatum oder das Überfälligdatum des Incidents. Jedes Element wird mit Datum und sofern vorhanden dem ausführenden Benutzer angezeigt.

Des Weiteren zeigt die farbliche Kennzeichnung an, in welchem Zustand des Incidents die Aktion ausgeführt wurde, oder im Falle eines Milestones, wann der Incident kritisch (gelb) oder überfällig (rot) wird oder wurde.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein | Aktionen | Aufwand | Prozesse | Dateien | CIs | Tasks

Eröffnung (0) → Zuweisung (1) → Übernahme → Übernahme → Kritisches D → Übernahme → Übernahme → Zieldatum (0) → Überfälligd → Übernahme

Inc.ID: 90 Prob.ID:

RFC ID:

Master/Client-Typ: Master Incident ID:

Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Erfasser: Lung Dominik

Name: * Beckle Jürgen Benutzername:

Bewegt der Benutzer die Maus über ein Element des Processguides, so wird der entsprechende Vorgang vergrößert. Die Maus kann nun durch die Elemente bewegt werden, um die jeweiligen Details zu sehen.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein | Aktionen | Aufwand | Prozesse | Dateien | CIs | Tasks

Eröff → Zuweisung (04.06.2010 14:31, lud) → Übe → Übe → Kriti → Übe → Übe → Ziel → Übe → Übe

Inc.ID: 90 Prob.ID:

RFC ID:

Master/Client-Typ: Master Incident ID:

Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Erfasser: Lung Dominik

Name: * Beckle Jürgen Benutzername:

Handelt es sich um eine Aktion, können per Klick auf den Text Detailinformationen zur entsprechenden Aktion angezeigt werden.

Ansicht - Aktion

Datum: 04.06.2010 14:31

Aktion: Zuweisung

Beschreibung: Zuweisung

Dateien:

Konto: 1000 - kyberna AG

Dienstleistung: Software - Basisleistungen - Technik Software [nach Aufwand]

Ansatz: 160.00 Kontostand: -8'977.30

Anzahl verrechenbar: 0.25 Kosten verrechenbar: 40.00

Anzahl nicht verrechenbar: 0.00 Kosten nicht verrechenbar: 0.00

Anzahl gesamt: 0.25 Kosten gesamt: 40.00

Gruppe: Service Desk Agent: klo

Erfasser Gruppe: Service Desk Erfasser: lud

Schliessen

10.7 Den Incident zuweisen (horizontale Eskalation)

Die Zuweisung oder horizontale Eskalation (gemäss ITIL) eines Incidents wird in ky2help® über eine Aktion ausgelöst. Die meisten Vorgänge auf den Incidents werden als Aktionen erfasst und im Incident protokolliert. Die Zuweisungsaktion sei hier aber speziell erwähnt.

Der Benutzer öffnet per Klick auf den Button „**Neue Aktion**“ das Erfassungsfenster für eine Aktion.

Das oberste Feld dient der Auswahl des Aktionstyps, der erfasst werden soll. In diesem Fall wird der Aktionstyp „Zuweisung“ ausgewählt.

The screenshot shows the 'Erfassung - Aktion' form. The 'Aktion: *' dropdown menu is open, showing a list of action types: Zuweisung, Bearbeitung, Bemerkung, Telefon, E-Mail, Deaktivierung, and Prozesstyp wechseln. 'Zuweisung' is highlighted. A red arrow points to the dropdown arrow. Below the dropdown, there are fields for 'Beschreibung: *', 'Dateien:', 'Konto:' (1000 - kyberna AG), 'Dienstleistung:', 'Ansatz:', 'Kontostand:', 'Anzahl verrechenbar:', 'Kosten verrechenbar:', 'Anzahl nicht verrechenbar:', 'Kosten nicht verrechenbar:', 'Anzahl gesamt:', and 'Kosten gesamt:'. At the bottom, there are 'Speichern' and 'Schliessen' buttons.

Mit der Auswahl des Aktionstyps passt sich das Formular an den entsprechenden Typ an. Im Falle der Zuweisung werden die Zuweisungsfelder „**Eskalation**“, „**Gruppe**“ und „**Agent**“ eingeblendet.

The screenshot shows the 'Erfassung - Aktion' form with 'Zuweisung' selected in the 'Aktion: *' dropdown. The 'Beschreibung: *' field is empty. Below the 'Dateien:' field, there are 'Konto:' (1000 - kyberna AG) and 'Dienstleistung:' fields. The 'Ansatz:' and 'Kontostand:' fields are empty. The 'Anzahl verrechenbar:', 'Kosten verrechenbar:', 'Anzahl nicht verrechenbar:', 'Kosten nicht verrechenbar:', 'Anzahl gesamt:', and 'Kosten gesamt:' fields all show '0.00'. The 'Eskalation:' dropdown menu is open, showing 'Alle Service Levels' selected. The 'Gruppe: *' dropdown menu is open, showing 'Entwicklung', 'Externe Partner', 'Hardware', and 'Personalwesen' options. The 'Agent:' field is empty. At the bottom, there are 'Speichern' and 'Schliessen' buttons. Red arrows point to the 'Eskalation:', 'Gruppe: *', and 'Agent:' fields.

Über das Feld „Eskalation“ können die angezeigten Supportgruppen nach deren Servicelevel-Zuteilung eingeschränkt werden. Die Auswahl einer Supportgruppe im Feld „Gruppe“ blendet die verfügbaren Agents der entsprechenden Gruppe im Feld „Agent“ ein.

Dem Benutzer stehen zwei verschiedene Zuweisungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Der Incident kann direkt an einen Agent einer bestimmten Supportgruppe zugewiesen werden.



The screenshot shows a web interface for incident management. At the top, there are two input fields for 'Anzahl gesamt:' and 'Kosten gesamt:', both containing '0,00'. Below these are two main sections. The left section has 'Eskalation:' with a dropdown menu set to 'Alle Service Levels', and 'Gruppe: *' with a list box containing 'Entwicklung', 'Externe Partner', 'Hardware' (highlighted with a blue bar and a red arrow pointing to it), and 'Personalwesen'. Below this list are two buttons: 'Speichern' and 'Schliessen'. The right section has 'Mein Service Level:' and 'Agent:'. The 'Agent:' dropdown menu is open, showing a list of names: 'Gehrer Norbert', 'Kloser Otto' (highlighted with a blue bar and a red arrow pointing to it), 'Lung Dominik', and 'Stocker Heimo'.

In diesem Fall wird der entsprechende Agent als zugewiesen im Incident eingetragen und per Notification über die Zuweisung informiert. Andere Agents der Supportgruppe „sehen“ diesen Incident nicht, da er persönlich zugewiesen wurde. Lediglich ein Gruppenleiter der Supportgruppe „Hardware“ hat Zugriff auf diesen Incident. Er könnte beispielsweise eingreifen und den Incident wiederum an Herrn Gehrer zuweisen, da Herr Kloser ausgelastet ist.

Die zweite Möglichkeit der Zuweisung ist die Gruppenzuweisung. Anstatt persönlich an einen Agent zuzuweisen, wird der Incident lediglich der zuständigen Supportgruppe zugewiesen.



This screenshot is identical to the one above, but the 'Agent:' dropdown menu is not open. Instead, a red arrow points to the 'Hardware' entry in the 'Gruppe: *' list box, indicating that the incident is being assigned to the group rather than a specific agent.

Das Feld „Agent“ bleibt somit leer. Der Incident wird nun unpersönlich der Supportgruppe zugewiesen und die Notification über die Zuweisung geht an die Gruppen-Emailadresse(n).

In der Gruppe „sehen“ nun alle Mitglieder diesen Incident und können ihn proaktiv „übernehmen“. Alternativ kann ein Gruppenleiter den Incident bei einem „seiner“ Agents einplanen, indem er den Incident wiederum persönlich zuweist.

Ausgeführt wird die Zuweisung, egal welcher Art, erst mit Betätigen des Buttons „Speichern“. Das Zuweisen des Incidents über eine Aktion hat zwingend das Verlassen der Bearbeitungsansicht des Incidents zur Folge. Die Ansicht geht auf die Ursprungsliste zurück.

Hinweis:

Speichern Sie allfällige Datenmutationen am Incident bevor sie eine Zuweisung vornehmen. Das Zuweisen schliesst die Incidentansicht und ungespeicherte Änderungen wären dann verloren.

10.8 Bearbeitung des Incidents über Aktionen

Alle wesentlichen Bearbeitungs-Vorgänge auf einem Incident werden in ky2help® über eine Aktion ausgeführt. Aktionen werden im System immer beim Incident protokolliert und können somit dort lückenlos nachvollzogen werden. Sie dienen des Weiteren der Erfassung der Kosten und des Aufwands, der im Zuge der Abarbeitung eines Incidents entsteht.

Aktionen werden immer mit Erfassungsinformationen abgelegt, **wer** hat **wann**, **welche** Aktion ausgeführt. Der Aufwand und die Kosten aus den Aktionen werden im Incident kumuliert ausgewiesen und beim Incident-Abschluss ans Finance Modul übergeben (sofern das Modul aktiv ist).

10.8.1 Erfassung einer Aktion im Incident

Nach dem Klicken auf den Button „**Neue Aktion**“ in der Incident Bearbeitungsansicht wird das Fenster „**Erfassung - Aktion**“ geöffnet. Im Feld „**Aktion**“ wird der Typ, der zu erfassenden Aktion definiert. Je nach Incident Prozesstyp, Benutzerberechtigung und Status des Incidents stehen hier unterschiedliche Aktionen zur Auswahl. Im Folgenden sind die verfügbaren Aktionen des Standard Incident Prozesstyps ersichtlich. Die Aktionen anderer Prozesstypen können dem entsprechenden Handbuch entnommen werden.

The screenshot shows the 'Erfassung - Aktion' window. The 'Aktion:' dropdown is highlighted with a red arrow. The list of actions includes: Zuweisung, Bearbeitung, Bemerkung, Telefon, E-Mail, Deaktivierung, and Prozesstyp wechseln. The 'Konto:' dropdown is set to '1000 - kyberna AG'. The 'Anzahl' and 'Kosten' fields are all set to 0.00. The 'Speichern' and 'Schliessen' buttons are at the bottom left.

Bei allen Aktionen, unabhängig vom Aktionstyp, kann der angefallene Arbeitsaufwand und die damit verbundenen Kosten eingetragen werden.

Mit aktivem Finance Modul werden die Kosten nach Dienstleistungssätzen auf Konten verbucht. Das Konto definiert wohin gebucht werden muss, der Dienstleistungssatz definiert den Kostenansatz pro Einheit. Angegeben werden können der zu verrechnende Arbeitsaufwand und der gegebenenfalls nicht verrechenbare Arbeitsaufwand. Das System errechnet die Kosten gemäss Leistungssatz und kumuliert diese.

Ist das Finance Modul nicht aktiv, kann nur der Kostensatz ausgewählt werden. Die erfassten Leistungen werden dann lediglich im Incident hinterlegt, aber nicht zur weiteren Verrechnung auf Konten gebucht.

Ebenfalls bei allen Aktionen können Dateien in Form von Attachments zur Aktion dazu gespeichert werden. Diese sind dann über die jeweilige Aktion im Aktionenregister des Incidents abrufbar. Sie sind auch im Register Dokumente des Incidents verfügbar.

10.8.2 Aktion Zuweisung

Die Zuweisungsaktion wird benötigt, um einen Incident während der Bearbeitung an weitere Stellen zuzuweisen (horizontale Eskalation).

Die Zuweisungsaktion ist unter Kapitel 10.7 beschrieben.

10.8.3 Aktionen Bearbeitung, Bemerkung und Telefon

Dies sind die drei Standard-Aktionstypen, die zur Erfassung verschiedener Vorgänge auf dem Incident verwendet werden können.

Die Bearbeitungsvorgänge, Telefonate mit dem Kunden oder simple Bemerkungen auf dem Incident können über diese Aktionen von den involvierten Agents dokumentiert werden.

Diese Aktionstypen verlangen lediglich die Eingabe einer Beschreibung oder Bemerkung zur Aktion.

Erfassung - Aktion

Aktion: *

Beschreibung: *

Dateien:

Konto:

Dienstleistung: *

Ansatz: Kontostand:

Anzahl verrechenbar: Kosten verrechenbar:

Anzahl nicht verrechenbar: Kosten nicht verrechenbar:

Anzahl gesamt: Kosten gesamt:

10.8.4 Aktion E-Mail

Über diese Aktion können jederzeit Mails zu einem Incident versendet werden, die im System protokolliert werden sollen. Die Kommunikation mit dem Kunden oder ggf. mit einem externen Partner/Lieferanten kann somit lückenlos dokumentiert werden.

Erfassung - Aktion

Aktion: * E-Mail

Beschreibung: *

Dateien: Durchsuchen...

Konto: 1000 - kyberna AG

Dienstleistung:

Ansatz: Kontostand:

Anzahl verrechenbar: 0.00 Kosten verrechenbar: 0.00

Anzahl nicht verrechenbar: 0.00 Kosten nicht verrechenbar: 0.00

Anzahl gesamt: 0.00 Kosten gesamt: 0.00

E-Mail-Adresse: * juergen.boeckle@highspeed.li

Incident-PDF:

Dateien: display.jpg (40 kB) notebook.bmp (95 kB)

Speichern Schliessen

Die Eingabemaske für die Aktion blendet zusätzlich die Felder „**E-Mail Adresse**“, „**Incident-PDF**“ und „**Dateien**“ ein.

Das Feld E-Mail-Adresse ist standardmässig mit der E-Mail-Adresse des Benutzers aus dem Incident vorbelegt. Diese kann aber überschrieben werden. Auch das Einfügen weiterer Adressen mit Komma getrennt ist möglich.

Die Checkbox Incident-PDF dient dazu, den kompletten Incident als PDF-Beilage an das E-Mail anzuhängen. So kann beispielsweise externen Empfängern der Einblick in den Störfall ermöglicht werden.

Das Feld Dateien ermöglicht dem Benutzer die Beilagen des Incidents selektiv ebenfalls an das E-Mail anzuhängen.

Mit dem Speichern der Aktion wird das E-Mail an die angegebene Adresse versendet.

Antworten des Empfängers auf das E-Mail werden (sofern eingestellt) direkt wieder vom ky2help[®] Mailagent eingelesen und als Aktion dem Incident hinzugefügt. Somit ist die Kommunikation protokolliert.

10.8.5 Aktion Deaktivierung

Diese Aktion dient der vorübergehenden Deaktivierung eines Incidents. Die Deaktivierung setzt die Eskalationen gemäss SLA für die Zeit der Deaktivierung aus, und berechnet bei einer erneuten Reaktivierung die Zielzeit des Incidents neu. Dabei wird die ursprünglich gemäss SLA errechnete Zielzeit des Incidents um jene Zeit verschoben, in der sich der Incident im Deaktiviert-Status befand. Selbstverständlich wird auch diese Aktion im Incident protokolliert und ist jederzeit nachvollziehbar.

Benötigt wird diese Aktion da es im Prozess vorkommen kann, dass der Kunde auf eine Rückfrage der Supporter nicht reagiert, diese Information für die Lösung des Incidents aber massgeblich ist. Um nun nicht eine SLA Verletzung aufgrund Zielzeitverletzung des Incidents in Kauf zu nehmen, kann die Deaktivierung vorgenommen werden, da die „Schuld“ für die Verzögerung ja beim Kunden zu sehen ist.

Erfassung - Aktion

Aktion: * Deaktivierung

Beschreibung: *

Dateien: Durchsuchen...

Konto: 1000 - kyberna AG

Dienstleistung:

Ansatz: Kontostand:

Anzahl verrechenbar: 0.00 Kosten verrechenbar: 0.00

Anzahl nicht verrechenbar: 0.00 Kosten nicht verrechenbar: 0.00

Anzahl gesamt: 0.00 Kosten gesamt: 0.00

Reaktivierung am: → 12

Speichern Schliessen

Nebst einer Bemerkung zur Begründung der Deaktivierung kann ein automatischer „**Reaktivierungszeitpunkt**“ für den Incident angegeben werden. Zu diesem Zeitpunkt reaktiviert das System den Incident automatisch.

Das Speichern der „Deaktivierungs“-Aktion hat ein Schliessen der Incident-Bearbeitungsansicht zur Folge.

10.8.6 Aktion Prozesstyp wechseln

Diese Aktion dient der Anpassung des aktuellen Incident-Prozesstyps. Es kommt vor, dass Incidents falsch typisiert werden und somit dem falschen Prozesstyp folgen. Dies kann der Service Desk Mitarbeiter über diesen Aktionstyp umstellen.

Die Umstellung des Prozesstyps verlangt zwingend eine Zuweisung, da andere Prozesstypen meist andere Zuständigkeiten bedingen. (Mehr über die Zuweisungsfunktion unter Kapitel 10.7)

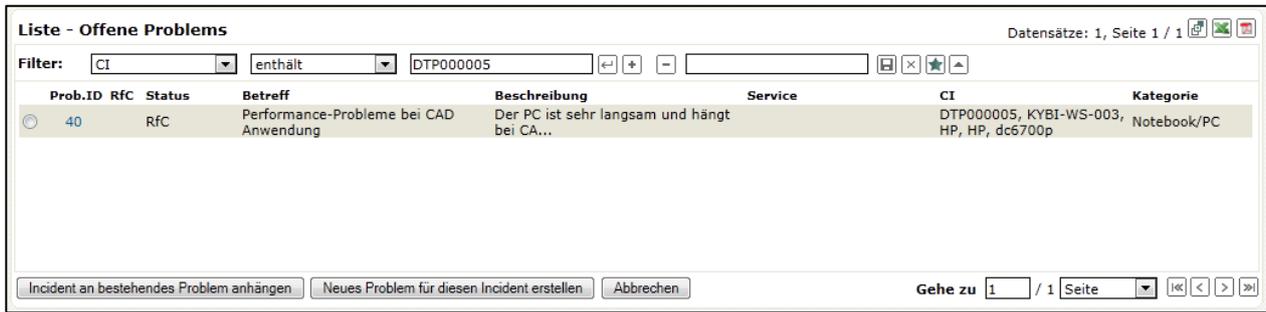
Der Prozesstyp selbst wird über das Feld „**Typ**“ angepasst. Zur Verfügung stehen alle Typen der aktiven ky2help® Module.

Das Speichern der „Prozesstyp wechseln“-Aktion hat ein Schliessen der Incident Bearbeitungsansicht zur Folge.

10.8.7 Incident an Problem anhängen oder Problem erstellen

Durch Klicken auf den Button „**Problem**“ in der Incident-Bearbeitungsansicht kann der Incident an ein bestehendes Problem angehängt werden oder es kann ein neues Problem generiert und mit dem Incident verbunden werden.

Zuerst wird eine Liste geöffnet, in der die derzeit offenen Problems angezeigt werden.



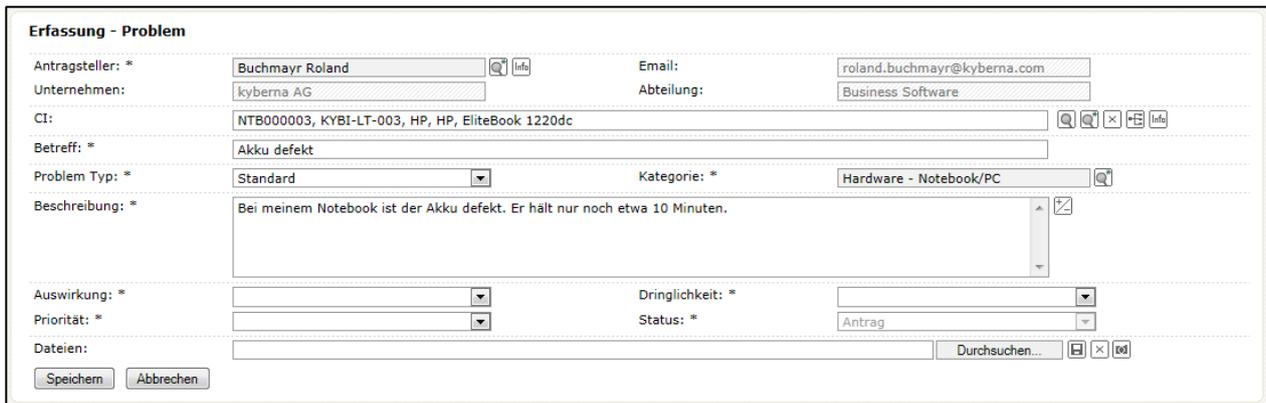
Wenn im Incident ein CI gespeichert wurde, werden die Treffer auf Problems, zu denen ebenfalls dieses CI gespeichert ist, eingeschränkt. Bei aktiver Service Integration wird zusätzlich noch ein Standard-Filter auf den Service des Incidents gesetzt. Beide Filter können bei Bedarf aufgehoben werden, um eine Auflistung aller Problems zu erhalten.

Nach Klick auf die "Prob.ID" in der Liste öffnet sich die Detailansicht des Problems mit weiteren Informationen.

Falls bereits ein passendes Problem vorhanden ist, kann der Incident an dieses angehängt werden. Dies geschieht durch Doppelklick in der entsprechenden Zeile oder Markierung des Problems (Radio-Button anklicken) und Klick auf den Button "Incident an bestehendes Problem anhängen".

Soll bzw. kann der Incident nicht an ein bereits bestehendes Problem angehängt werden, wird durch Klick auf den Button "Neues Problem für diesen Incident erstellen" die Problem-Erfassungsansicht geöffnet.

Die **Erfassungsmaske** des Problems sieht folgendermaßen aus:



Die Inhalte für die meisten Felder werden automatisch aus dem Incident übernommen, sie können bei Bedarf jedoch überschrieben werden.

Es müssen noch die Pflichtfelder „**Auswirkung**“, „**Dringlichkeit**“ und „**Priorität**“ für das Problem ausgefüllt werden. Der Status kann während der Erfassung nicht verändert werden. Dateien können über die Upload-Funktionalität wie gewohnt hinzugefügt werden.

Nach dem Speichern wird das Problem erstellt und an das Problem Management übergeben, dem Incident wird die **Problem-ID** des somit verbundenen Problems hinzugefügt. Über diesen Link erhält der Incident Bearbeiter Einblick in den Abarbeitungsstatus des Problems.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein Aktionen Aufwand Prozesse Dateien CIs Tasks

Eröffnung (04.0) Zuweisung (04.1) Übernahme (04.) Übernahme (04.) Kritisches Datum Übernahme (07.) Übernahme (07.) Zielfeld (08.0) Überfalligdatum Übernahme (08.)

Inc.ID: 90 Prob.ID: 13

RFC ID:

Master/Client-Typ: Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Master Incident ID: Erfasser: Lung Dominik

Name: * Böckle Jürgen Benutzername: bju

Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Development

Telefonnummer: +423 238 22 05 Email: juergen.boeckle@highspeed.li

Betreff: * Bitte mein Notebook neu installieren

Kategorie: * Hardware - Client - Notebook Typ: * Störung

Beschreibung: * Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!

Ursache:

Workaround:

Lösung: Neuinstallation - siehe TASKs

CI Name: NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Wo

Auswirkung: * Einzelplatz Dringlichkeit: * Nicht dringend

Priorität: * Niedrig SLA: SLA System

Zielfeld: * 08.06.2010 14:30 Status: * in Bearbeitung

Speichern Speichern & Abschliessen Abbrechen Neue Aktion Drucken Problem RFC

Nach Klick auf die "Prob.ID" öffnet sich die Detailansicht des Problems mit weiteren Informationen.

Hinweis:

Ein Incident kann nur mit einem Problem verlinkt werden.

10.8.8 Incident an RfC (Request for Change) anhängen oder RfC erstellen

Durch Klicken auf den Button „**RfC**“ in der Incident-Bearbeitungsansicht kann der Incident an einen bestehenden RfC (Request for Change) angehängt werden oder es kann ein neuer RfC generiert und mit dem Incident verbunden werden.

CI-Name: X200310, Canon (Schweiz) AG, i-SENSYS LBP5100

Auswirkung: * Abteilungsweit Dringlichkeit: *

Priorität: * Hoch SLA:

Zielfeld: * Status: *

Statusänderung Bemerkungen:

Speichern Speichern & Abschliessen Abbrechen Drucken Neue Aktion Problem **RfC**

Zuerst wird eine Liste geöffnet, in der die derzeit offenen RfCs angezeigt werden.

Liste - offene RfCs

Datensätze: 1, Seite 1 / 1

Filter: CI enthält DTP000005, KYBI-WS-003

RfC ID	E	Status	Betreff	Beschreibung	CI	Kategorie
97		Antrag	Akku bei Notebook austauschen.	Bitte beim Notebook den Akku austauschen...	DTP000005, KYBI-WS-003, HP, HP, dc6700p	Notebook/PC

Incident an bestehenden RfC anhängen Neuen RfC für diesen Incident erstellen Abbrechen

Gehe zu 1 / 1 Seite

Wenn im Incident ein CI gespeichert wurde, werden die Treffer auf RfCs, zu denen ebenfalls dieses CI gespeichert ist, eingeschränkt. Bei aktiver Service Integration wird zusätzlich noch ein Standard-Filter auf den Service des Incidents gesetzt. Beide Filter können bei Bedarf aufgehoben werden, um eine Auflistung aller RfCs zu erhalten.

Nach Klick auf die "RfC ID" in der Liste öffnet sich die Detailansicht des RfCs mit weiteren Informationen.

Falls bereits ein passender RfC vorhanden ist, kann der Incident an diesen angehängt werden. Dies geschieht durch Doppelklick in der entsprechenden Zeile oder Markierung des RfCs (Radio-Button anklicken) und Klick auf den Button "Incident an bestehenden RfC anhängen".

Soll bzw. kann der Incident nicht an einen bereits bestehenden RfC angehängt werden, wird durch Klick auf den Button "Neuen RfC für diesen Incident erstellen" die RfC-Erfassungsansicht geöffnet.

Die **Erfassungsmaske** des RfCs sieht folgendermaßen aus:

The screenshot shows a web form titled "Erfassung - RfC". The form is divided into several sections with dotted lines. The fields are as follows:

- Antragsteller:** Buchmayr Roland (with an info icon)
- Unternehmen:** kyberna AG
- Email:** roland.buchmayr@kyberna.com
- Abteilung:** Business Software
- CI:** DTP000005, KYBI-WS-003, HP, HP, dc6700p (with search, info, and delete icons)
- Betreff:** Akku defekt
- RfC Typ:** RFC (dropdown menu)
- Kategorie:** Hardware - Notebook/PC (with search icon)
- Gewünschtes Umsetzungsdatum:** (with a calendar icon)
- Emergency:** (checkbox, currently unchecked)
- Beschreibung:** Beim Notebook muss der Akku ausgetauscht werden. (with a text area and a plus icon)
- Auswirkung bei Nichtumsetzung:** (with a text area and a plus icon)
- Auswirkung:** (dropdown menu)
- Dringlichkeit:** (dropdown menu)
- Priorität:** (dropdown menu)
- Status:** Antrag (dropdown menu)
- Dateien:** (with a "Durchsuchen..." button and file upload icons)

At the bottom left, there are two buttons: "Speichern" and "Abbrechen".

Die Inhalte für die meisten Felder werden automatisch aus dem Incident übernommen, sie können bei Bedarf jedoch überschrieben werden.

Es müssen noch die Pflichtfelder „**Auswirkung**“, „**Dringlichkeit**“ und „**Priorität**“ für den RfC ausgefüllt werden. Der Status kann während der Erfassung nicht verändert werden. Dateien können über die Upload-Funktionalität wie gewohnt hinzugefügt werden.

Nach dem Speichern wird der RfC erstellt und an das Change Management übergeben, dem Incident wird die **RfC-ID** des somit verbundenen RfCs hinzugefügt. Über diesen Link erhält der Incident Bearbeiter Einblick in den Abarbeitungsstatus des RfCs.

Bearbeitung - Incident 90 - Bitte mein Notebook neu installieren

Allgemein Aktionen Aufwand Prozesse Dateien CIs Tasks

Eröffnung (04.0) Zuweisung (04.1) Übernahme (04.2) Übernahme (04.3) Kritisches Datum Übernahme (07.1) Übernahme (07.2) Zielfeld (08.0) Überfalligdatum Übernahme (08.1)

Inc.ID: 90 Prob.ID: 13
RFC ID: 22

Master/Client-Typ: Erfassungsdatum: 04.06.2010 14:30 Master Incident ID: Erfasser: Lung Dominik

Name: * Böckle Jürgen Benutzername: bju

Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Business Development

Telefonnummer: +423 238 22 05 Email: juergen.boeckle@highspeed.li

Betreff: * Bitte mein Notebook neu installieren

Kategorie: * Hardware - Client - Notebook Typ: * Störung

Beschreibung: * Mein Notebook ist sehr langsam und benötigt unbedingt eine Neuinstallation!

Ursache:

Workaround:

Lösung: Neuinstallation - siehe TASKs

CI Name: NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Wo

Auswirkung: * Einzelplatz Dringlichkeit: * Nicht dringend

Priorität: * Niedrig SLA: SLA System

Zielfeld: * 08.06.2010 14:30 Status: * in Bearbeitung

Speichern Speichern & Abschliessen Abbrechen Neue Aktion Drucken Problem RIC

Nach Klick auf die "RFC ID" öffnet sich die Detailansicht des RFCs mit weiteren Informationen.

Hinweis:

Es kann nur ein RFC mit einem Incident verlinkt werden.

10.8.9 Die Register der Incident-Bearbeitungsansicht

Die Register der Incident-Bearbeitungsansicht beinhalten weitere Informationen zum Incident wie die Aktions-Historie, Überblick über SLA-relevante Prozesse, etc.

Auch Verlinkungen mit anderen Modulen finden sich, je nach Verfügbarkeit der Module, in den Registern wie z.B. das Task & Workflow Management oder die Bestellungen des Webshops.

Folgende Register sind verfügbar (ohne Berücksichtigung der aktivierten Module).

10.8.9.1 Allgemein

Im Register Allgemein wird der Incident-Hauptdatensatz mit allen wesentlichen Informationen angezeigt. Hier kann der Incident bearbeitet, gespeichert oder abgeschlossen werden. Dieses Register wird ausführlich weiter oben erklärt.

10.8.9.2 Aktionen

Das Register Aktionen beinhaltet die Protokollierung aller Vorgänge auf dem Incident. Hier sind alle Aktionen gelistet – Eröffnung, Zuweisung, Übernahme, Update, E-Mail, Deaktivierung, Reaktivierung usw.

Diese können per Doppelklick oder „**Radiobutton**“ markiert und nachträglich **bearbeitet** werden, über den Button „**Neu**“ können analog des Buttons „Neue Aktion“ im Allgemein Register neue Aktionen hinzugefügt werden.

Die Liste zeigt nebst Datum, Aktionstyp und Bemerkungen, wer die Aktion erfasst hat (Erfasser Spalten) und wo der Incident zu diesem Zeitpunkt zugewiesen war, oder wohin der Incident bei einer Zuweisungsaktion eskaliert wurde (Spalten Gruppe und Agent).

Der angefallene Aufwand wird ebenfalls nach Kostensatz (Dienstleistung), Einheiten und Kosten pro Aktion dargestellt.

Datum	Aktion	Beschreibung	Erfasser Gruppe	Erfasser	Gruppe	Agent	DL	Ansatz	Anz. Tot.	K. Tot.
09.05.2012 12:42	Bearbeitung	Akku ausgetauscht.	Service Desk	bro	Service Desk	bro	Stundensatz 150	150.00	0.50	75.00
09.05.2012 12:40	Übernahme		Service Desk	bro	Service Desk	bro			0.00	0.00
09.05.2012 12:39	Zuweisung		Service Desk	bro	Service Desk				0.00	0.00
09.05.2012 12:39	Eröffnung			bro					0.00	0.00

10.8.9.3 Aufwand

Im Register „**Aufwand**“ wird der Aufwand aus den erfassten Aktionen kumuliert und nach Kostensatz (Dienstleistung) gruppiert dargestellt. Ersichtlich sind die verrechenbaren oder nicht verrechenbaren Dienstleistungen, die auf den Incident erfasst wurden. Ebenfalls gesondert ausgewiesen wird der Aufwand nach Kostensatz (Dienstleistung), der aus angehängten Tasks entstanden ist.

Das Register verfügt über keine Bearbeitungsmöglichkeiten.

The screenshot shows the 'Aufwand' register for Incident 614 - Akku defekt. The interface includes a navigation bar with tabs: Allgemein, Aktionen, Aufwand, Prozesse, CIs, Dokumente, E-Mails, and Tasks. The main area displays a table with the following data:

Herkunft	DL	Ansatz	Anz. n. verr.	K. n. verr.	Anz. verr.	K. verr.	Anz. Tot.	K. Tot.
	Stundensatz 150	150,00	0,00	0,00	0,50	75,00	0,50	75,00
				0		75,00		75,00

At the bottom right, there is a pagination control: 'Datensätze: 1, Seite 1 / 1' and a 'Gehe zu' field with '1 / 1 Seite' and navigation icons.

10.8.9.4 Prozesse

Im Register „**Prozesse**“ stehen das bei der Eröffnung des Incidents errechnete Zieldatum und die ausgewählte Priorität.

Weiters werden die evtl. bereits ausgelösten Eskalationsprozesse (E-Mail-Benachrichtigungen) sowie die manuell durchgeführten Prioritätsänderungen und die Änderungen des Zieldatums protokolliert.

In diesem Register sind somit alle SLA-relevanten Vorgänge während der Incident-Bearbeitung protokolliert und nachvollziehbar.

Das Register verfügt über keine Bearbeitungsmöglichkeiten.

The screenshot shows the 'Prozesse' register for Incident 614 - Akku defekt. The interface includes a navigation bar with tabs: Allgemein, Aktionen, Aufwand, Prozesse, CIs, Dokumente, E-Mails, and Tasks. The main area displays a table with the following data:

Datum	Prozess/Priorität	Benutzer
09.05.2012 12:39	Zieldatum: 16.05.2012 12:00	bro
09.05.2012 12:39	Niedrig	bro

At the bottom right, there is a pagination control: 'Datensätze: 2, Seite 1 / 1' and a 'Gehe zu' field with '1 / 1 Seite' and navigation icons.

10.8.9.5 Client Incidents

Handelt es sich beim Incident um einen Master-Incident (Clusterincident), ist zusätzlich das Register „Client Incidents“ verfügbar. Es beinhaltet die am Incident angehängten Client-Incidents. Über dieses Register kann in die Client-Incidents eingestiegen, und der Client-Status bei Bedarf aufgehoben werden.

Inc.ID	Typ	Erfassungsdatum	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	Benutzer
559	Störung	06.02.2012 11:40	13.02.2012 11:40	Drucker funktioniert nicht	Drucker	Service Desk	riu	Frick Colin

10.8.9.6 CIs

Im Register „CIs“ sind evtl. angehängte zusätzliche CI's des Incidents aufgelistet. Neue können hinzugefügt, bestehende können nach Markierung des **Radiobuttons** gelöscht werden.

CI Nummer	Typ	Systemname	Beschreibung
NTB000001	Notebook	KYBI-LT-001	NTB000001, KYBI-LT-001, HP, HP, EliteBook 1220dc

Über den Button „Hinzufügen“ erhält der Benutzer Zugriff auf die Klassen der CMDB, die im Incident-Management verwendet werden dürfen. Im Baum Links kann die entsprechende Klasse geöffnet und in der Liste rechts das entsprechende Item ausgewählt und per Doppelklick oder Auswahlbutton an den Incident angehängt werden.

Typ	Name	Beschreibung	Status
Notebook	NTB000001, LT042	NTB000001, LT042, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000002, LT043	NTB000002, LT043, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000003, LT044	NTB000003, LT044, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000004, LT045	NTB000004, LT045, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000005, LT121	NTB000005, LT121, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000006, LT122	NTB000006, LT122, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000007, LT123	NTB000007, LT123, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000008, LT124	NTB000008, LT124, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb
Notebook	NTB000015, LT125	NTB000015, LT125, Hewlett-Packard GmbH, HP8530w, Hewlett-Packard GmbH, HP EliteBook 8530w Mobile Workstation	In Betrieb

10.8.9.7 Dokumente

Allgemein Aktionen Aufwand Prozesse CIs Dokumente E-Mails Tasks										
Datensätze: 4, Seite 1 / 1										
Datum	Benutzer	Art	Name	Beschreibung	Version	Verbunden mit	Objekt	O.ID	Datei	Grösse (Bytes)
09.05.2012 12:47	bro	Beilage	Analyse Logfile.docx	Ergebnis der Analyse	1	Task	Analyse Log-File	1495		13629
09.05.2012 12:44	bro	Beilage	log_exchange.txt	aktuelles Log-File	2	Incident Aktion	Kontrolle Log-File.	4006		23218
09.05.2012 12:42	bro	Beilage	screenshot2.jpg	Fehlermeldung beim Senden	1	Incident	Akku defekt	614		6561
09.05.2012 12:41	bro	Beilage	screenshot1.jpg	Fehlermeldung beim Start von Outlook	1	Incident	Akku defekt	614		6561

Neu Abbrechen Gehe zu 1 / 1 Seite

Dieses Register beinhaltet eine Auflistung aller Dokumente (Uploads, Screenshots) des jeweiligen Datensatzes (z.B. eines Incidents). Zudem sehen Sie hier auch Dokumente von verbundenen Datensätzen (z.B. Aktionen und Tasks zu diesem Incident).

Nach Klick auf den "Neu"-Button öffnet sich ein Popup-Formular, über das Sie weitere Dokumente an den Datensatz anhängen können.

Durch Klick auf das Symbol kann ein Dokument "gelöscht" werden. Solche Dokumente werden als gelöscht markiert und im Register "Dokumente" nicht mehr aufgelistet.

Durch Klick auf das Symbol öffnet sich die Bearbeitungsansicht eines Dokumenten-Datensatzes. Hier haben Sie die Möglichkeit, im Feld "Dokumentation" weitere Informationen anzugeben. Über das Upload-Feld "Dokument ersetzen" können Sie das bestehende Dokument durch ein neues Dokument (neue Version) ersetzen.

Bearbeitung - Beilage

Objekt:	Task	Objekt ID:	1495
Datei:	Analyse Logfile.docx	Herunterladen:	
Datum:	09.05.2012 12:47	Benutzer:	bro
Grösse (kB):	13629	Version:	1

Art:

Beschreibung:

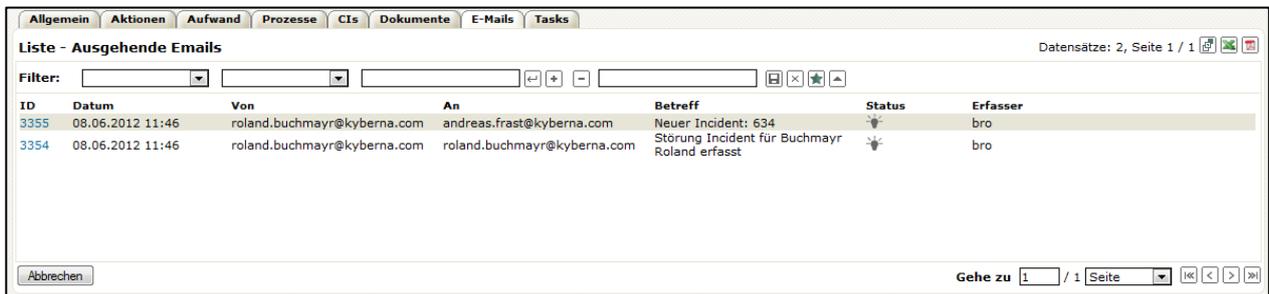
Dokumentation:

Dokument ersetzen:

Vorversionen von ersetzten Dokumenten bleiben erhalten. Durch Klick auf die Versionsnummer in der Liste im Register "Dokumente" öffnet sich eine Übersicht auf das aktuelle Dokument und alle Vorversionen.

10.8.9.8 E-Mails

Im Register "E-Mails" sind die zum Incident versendeten E-Mails aufgelistet.



The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing 'Allgemein', 'Aktionen', 'Aufwand', 'Prozesse', 'CIs', 'Dokumente', 'E-Mails', and 'Tasks'. The main window title is 'Liste - Ausgehende Emails'. Below the title is a filter section with several input fields and icons. The main content area contains a table with the following data:

ID	Datum	Von	An	Betreff	Status	Erfasser
3355	08.06.2012 11:46	roland.buchmayr@kyberna.com	andreas.frast@kyberna.com	Neuer Incident: 634		bro
3354	08.06.2012 11:46	roland.buchmayr@kyberna.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Störung Incident für Buchmayr Roland erfasst		bro

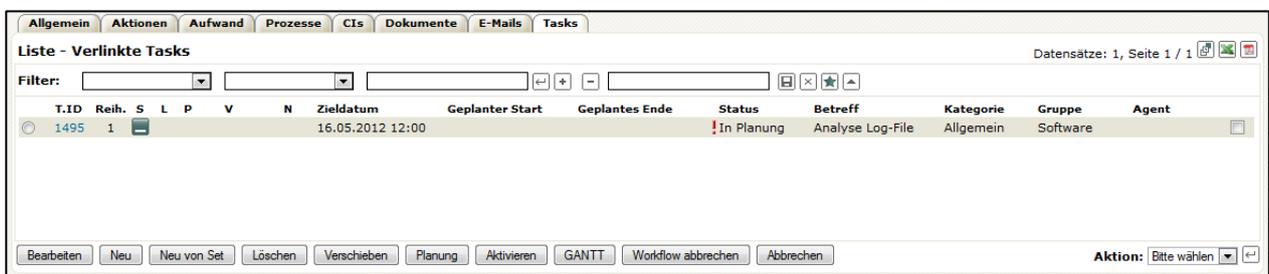
At the bottom of the window, there is a button labeled 'Abbrechen' and a pagination control showing 'Gehe zu 1 / 1 Seite' with navigation icons.

10.8.9.9 Tasks

Das Register „**Tasks**“ beinhaltet die Schnittstelle zum Task & Workflow Management (sofern das Modul aktiviert wurde). Hier können dem Incident einzelne Taks oder ganze Workflows hinzugefügt werden. Die verbundenen Taks können hier bearbeitet und geplant werden.

Der Bearbeiter des Incidents erhält über dieses Register Einblick in den Abarbeitungsstatus der einzelnen verbundenen Tasks. Der Incident kann erst abgeschlossen werden, wenn alle verbundenen Tasks erledigt wurden.

Die Detail-Funktionalitäten zu diesem Register sind im Handbuch Task & Workflow Management beschrieben.



The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing 'Allgemein', 'Aktionen', 'Aufwand', 'Prozesse', 'CIs', 'Dokumente', 'E-Mails', and 'Tasks'. The main window title is 'Liste - Verlinkte Tasks'. Below the title is a filter section. The main content area contains a table with the following data:

T.ID	Reih.	S	L	P	V	N	Zieldatum	Geplanter Start	Geplantes Ende	Status	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent
1495	1						16.05.2012 12:00			In Planung	Analyse Log-File	Allgemein	Software	

At the bottom of the window, there is a row of buttons: 'Bearbeiten', 'Neu', 'Neu von Set', 'Löschen', 'Verschieben', 'Planung', 'Aktivieren', 'GANTT', 'Workflow abbrechen', and 'Abbrechen'. On the right side, there is a dropdown menu labeled 'Aktion:' with the text 'Bitte wählen' and a left arrow icon.

10.8.9.10 Bestellungen

Im Register "Bestellungen" werden Bestellungen aus dem Webshop, für deren Bearbeitung ein Service Request Incident erstellt wurde, aufgelistet. Dieses Register ist nur dann sichtbar, wenn für den jeweiligen Incident eine Bestellung vorhanden ist.

Ansicht - Incident 100 - Neue Bestellung: 07.06.2010 - Neuanschaffung für Mitarbeiter

Allgemein Aktionen Aufwand Prozesse CIs Dokumente E-Mails Tasks **Bestellungen**

Liste - Bestellungen Datensätze: 1, Seite 1 / 1

Filter:

Best.ID	Beschreibung	Benutzer	Unternehmen	Status	Zieldatum	Erfassungsdatum	Erfasser
7	Neuanschaffung für Mitarbeiter	Lung Dominik	kyberna AG	bestellt	09.06.2010	05.06.2010	Lung Dominik

Drucken Excel Gehe zu / 1 Seite

Der Benutzer sieht in der Bestellung (durch Klick auf „**Best.ID**“) die mit diesem Incident bestellten Services und Komponenten.

Ansicht - Bestellung

Best.ID: 7 Erfasser: Lung Dominik
 Benutzer: Lung Dominik Benutzer Login: lud
 Unternehmen: kyberna AG Abteilung: Customer Relations

Beschreibung: Neuanschaffung für Mitarbeiter
 Kosten (Jahr / 1/2 Jahr / Quartal / Monat): 1'920.00 / 960.00 / 480.00 / 160.00
 Einmalige Kosten: 0.00
 Zieldatum: 09.06.2010

Status: bestellt
 Statusänderung: o.k.
 Bemerkungen:
 Genehmigt/abgelehnt von: Stocker Heimo
 Genehmigt/abgelehnt am: 07.06.2010
 Bemerkungen:

Liste - Positionen Datensätze: 3, Seite 1 / 1

Filter:

Service	Option von	Kosten	Genehmigt/abgelehnt von	Genehmigt/abgelehnt am	Grund	Status
Mobiler Arbeitsplatz - Standard Notebook		155.00		05.06.2010	Automatic	genehmigt
Optionale Hardware - Tasche Standard für Damen		123.00		05.06.2010	Automatic	genehmigt
Optionale Hardware - USB CD / DVD Brenner		5.00		05.06.2010	Automatic	genehmigt

Gehe zu / 1 Seite

Weitere Funktionen dieses Registers sind im Handbuch Webshop beschrieben.

11 Weitere Incident Funktionalitäten

In diesem Kapitel wird auf weitere Funktionalitäten im Bereich Incident Management für die Service Desk Mitarbeiter eingegangen.

11.1 Incident kopieren

Der Service Desk verfügt über die Möglichkeit, offene Incidents zu kopieren. Dabei werden die Hauptdaten des Incidents übernommen und es müssen lediglich noch die benutzerbezogenen Informationen im Incident ausgefüllt werden.

Die Kopierfunktion steht auf der Liste „Offene Incidents“ zur Verfügung, welche über das Menü „Service Desk -> Incident -> Offene Incidents“ erreicht werden kann.

Um eine Kopie eines Incidents zu erstellen, wird der betreffende Incident in der Liste vorne links markiert und über den Button „Kopieren“ wird eine Kopie erstellt.

Inc.ID	Est.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405	!		Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker		Service Desk			
1404	!		Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...			Service Desk			
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm	Hardware		lud		
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt		Service Desk	fco		
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation		Service Desk	klo		
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation		Service Desk	she		
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD	Hardware		lud		
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker		Service Desk	lud		
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker		Service Desk	lud		
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm		Service Desk	she		
100			in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07...	Bestellung		Service Desk	riu		
98			Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office		Service Desk	lud		
90			in Bearbeitung	Störung	06.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook		Service Desk	riu	13	22
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software		Software	lud		
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD		Service Desk	hil		
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02...	Bestellung		Service Desk	she		

Nach Bestätigung des Kopiervorganges wird eine Kopie des ausgewählten Incidents angelegt. Der neu erstellte Incident erhält eine neue Incident ID und öffnet sich automatisch in der Bearbeitungsansicht. Die neuen Benutzerdaten müssen dann angegeben werden, damit der Incident vollständig befüllt ist und auch die neuen SLA Informationen gesetzt werden können. Der neue Incident kann dann gespeichert werden.

Hinweis:

Beim kopierten Incident ist unter den Aktionen vermerkt, dass der Incident eine **Kopie** eines anderen Incidents ist und wann der Incident kopiert wurde.

11.2 Incidents löschen

ky2help® bietet den Service Desk Mitarbeitern die Möglichkeit, offene Incidents zu löschen. Abgeschlossene und erledigte Incidents können nicht mehr gelöscht werden, da die Funktion nur zum Löschen von klaren Fehlerfassungen gedacht ist. Diese Funktion ist sicherlich mit Bedacht einzusetzen, da hier natürlich Statistiken verfälscht werden könnten. Auch sind physisch gelöschte Incidents nicht mehr reproduzierbar.

Die Löschfunktion steht über die Liste „Offene Incidents“ zur Verfügung, welche über das Menü „Service Desk -> Incident -> Offene Incidents“ erreichbar ist.

Um einen Incident zu löschen, wird der betreffende Incident in der Liste vorne links markiert und über den Button „Löschen“ gelöscht.

Datensätze: 16, Seite 1 / 1

Inc.ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405		!	Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker		Service Desk			
1404		!	Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...			Service Desk			
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm		Hardware	lud		
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt		Service Desk	fco		
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation		Service Desk	klo		
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation		Service Desk	she		
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD		Hardware	lud		
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker		Service Desk	lud		
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker		Service Desk	lud		
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm		Service Desk	she		
100			in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07 ...	Bestellung		Service Desk	riu		
98			Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office		Service Desk	lud		
90			in Bearbeitung	Störung	06.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook		Service Desk	riu	13	22
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten - ...	Software		Software	lud		
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD		Service Desk	hil		
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02 ...	Bestellung		Service Desk	she		

Gehe zu 1 / 1 Seite |< >| Aktion: Bitte wählen

Nach Bestätigung des Löschvorganges wird der Incident physisch aus der Datenbank entfernt und ist somit nicht wiederherstellbar. Gelöschte Incidents erscheinen somit in keiner Statistik, keinem Report und keiner Übersicht.

11.3 Master-Client Incidents (Clusterincidents)

ky2help® verfügt über die Möglichkeit, mehrere Incidents, die die gleiche Störung betreffen, zusammenzufassen und nur noch auf einem sogenannten Master-Incident (Clusterincident) zu arbeiten, da die Störung nur einmal behoben werden muss, damit alle Betroffenen wieder „normal“ arbeiten können.

Hierbei wird ein Incident, der die Störung betrifft als Master definiert und alle anderen, gleichartigen Incidents an diesen Master angehängt. Die Clients verschwinden dann aus den Incident-Listen, die diese nicht explizit darstellen, da nur noch auf dem Master gearbeitet wird. Wird der Master erledigt, werden vom System alle angehängten Client-Incidents ebenfalls abgeschlossen.

Bezüglich SLA und Zielzeit erhält der Master immer die niedrigste einzuhaltende Zielzeit eines Clients. Wird also ein Client, dessen Zielzeit vor jener des Masters liegt, an einen Master angehängt, übernimmt der Master die Zielzeit des Clients, um dessen SLA nicht zu gefährden. Die Störung muss ja dann gemäss SLA bereits dann behoben sein.

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Client an einen Master-Incident zu binden.

11.3.1 Einen neuen Incident direkt an einen Master-Incident anhängen

Direkt bei der Erfassung kann im Feld „Master Incident“ der entsprechende Master ausgewählt werden. Das Feld hat eine eingebaute Suchfunktion. Geben Sie im Feld „Master Incident“ den Wert „Drucker“ ein und klicken dann auf die Lupe, werden Ihnen alle Incidents zum Thema „Drucker“ angezeigt. Wählen Sie aus der Liste einen Master Incident aus, um den zu erfassenden Incident mit den Daten vorausfüllen zu lassen und den Incident an den Master anzuhängen. War der ausgewählte Incident zu diesem Zeitpunkt noch kein Master, wird er durch diese Aktion automatisch in den Master-Status erhoben.

The screenshot shows the 'Incident: Erfassung' form with the following fields filled out:

- Name: * Lung Dominik
- Unternehmen: kyberna AG
- Telefonnummer: +423 / 238 22 09
- Benutzername: * lud
- Abteilung: Customer Relations
- Email: dominik.lun@highspeed.li
- Master Incident: (empty field with a red arrow pointing to it)
- Betreff: *
- Typ: * Störung
- Erfassungsdauer: 00:00:31
- CI-Name: lud
- Auswirkung: *
- Priorität: *
- Zieldatum: *
- Statusänderung
- Bemerkungen:
- Dateien:
- Eskalation:

An overlaid search window titled 'FullTextSearch - Windows Internet Explorer' shows the results of a search for 'Drucker' in the 'Datenbanksuche' section:

Suche:	Suchen	Alle anzeigen	Zurücksetzen	Schließen
303 - Maus funktioniert nicht mehr!!	Hardware - Peripherie	Master Störung	Info	
319 - Störungsmeldung - Drucker DEFEKT	Hardware - Peripherie - Drucker	Störung	Info	
320 - Bildschirm flimmert	Hardware - Peripherie - Bildschirm	Störung	Info	
335 - per Mail - Bildschirm flimmert		Störung	Info	
336 - Bildschirm Problem	Hardware - Peripherie - Bildschirm	Störung	Info	
338 - Papierstau bei Epson-Drucker	Hardware - Peripherie - Drucker	Störung	Info	

11.3.2 Bestehende Incidents an einen Master-Incident anhängen

Bereits erfasste Incidents können über die Liste „offene Incidents“ zu Master-Client Incidents zusammengeführt werden. Der Master Incident wird durch Markieren des **Radiobuttons** vorne links in der Liste ausgewählt.

Die anzuhängenden Clients werden durch einen **Haken** in der Checkbox auf der rechten Seite bestimmt. Ganz rechts unten wird bei „**Aktion**“ der Eintrag „**Client-Incidents**“ ausgewählt und dann mit Klick auf den „**OK-Button**“ durchgeführt.

Inc-ID	Esk.	Status	Typ	Zielfdatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Pro-ID	RFC-ID
394	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	20.06.2008 10:34	Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd	33	59
388	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	29.04.2008 09:47	PC soll nur einer We...	Browser					
386	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung		Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd	33	59
385	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	19.06.2008 10:29	Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd	33	59
383	<input type="radio"/>		Störung		Bildschirm flimmert	Bildschirm		Service Desk			
382	<input type="radio"/>		Störung		Bildschirm flimmert	Bildschirm		Service Desk			
381	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	19.06.2008 10:12	Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd	33	59
378	<input type="radio"/>	Zurückgestellt	Störung	18.06.2008 12:00	test Master Incident...	Server		Service Desk	ky2help		
372	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	11.06.2008 21:00	Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd	33	59
368	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Störung	11.06.2008 14:14	Dockingstation	Notebook/PC		Service Desk			
367	<input type="radio"/>	Erfasst	Störung	16.06.2008 16:27	Test	Hardware		Hardware			
366	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	11.06.2008 13:25	Abteilungsdruker	Drucker		Service Desk	smd		
365	<input type="radio"/>	Erfasst	Störung	11.06.2008 15:06	Display kaputt	Bildschirm		Service Desk			
364	<input type="radio"/>	Erfasst	Störung	16.06.2008 15:04	Display gebrochen	Bildschirm		Service Desk			
363	<input type="radio"/>	Erfasst	Störung	11.06.2008 15:01	Bildschirm flimmert	Bildschirm		Service Desk			
362	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Service Request	12.06.2008 15:31	Passwort vergessen	Passwort					
360	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Service Request	12.06.2008 15:31	Passwort vergessen	Passwort		Service Desk	ky2help		
359	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Störung	12.06.2008 14:54	Test BRO2	Drucker		Hardware	Agent		
357	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Service Request	09.06.2008 08:20	Toner wechseln	Drucker		Service Desk			
356	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Störung	11.06.2008 10:35	Test Vorlage Laufzei...	Word		Service Desk			34
355	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Störung	02.06.2008 11:54	Test RIU	MS Office		Service Desk			
354	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	04.06.2008 13:04	Test RIU	Excel		Service Desk	RIU		
353	<input type="radio"/>	Zugewiesen	Störung	04.06.2008 12:00	Test RIU	Excel		Service Desk			
352	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	04.06.2008 12:00	Test RIU	Excel		Service Desk	RIU		
351	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:39	Test 11 ohne Attachm...	Notebook/PC		Service Desk	smd		
350	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	23.05.2008 16:53	Test 10 ohne Attachm...	Typ A		Service Desk	smd		2
349	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	22.05.2008 09:42	Test 9 mit Attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd		36
347	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:39	Test 7 mit Attachmen...	Gerätetyp		Service Desk	smd		
346	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:18	Test 6 Attachment...	Typ A		Service Desk	smd		38
345	<input type="radio"/>	in Bearbeitung	Störung	28.05.2008 16:09	Test 5 mit attachmen...	Typ B		Service Desk	smd		

Die ausgewählten Incidents werden an den Master angehängt und verschwinden aus der Liste „Offene Incidents“. War der ausgewählte Master Incident zu diesem Zeitpunkt noch kein Master Incident, wird er durch diesen Vorgang automatisch in den Master-Status erhoben.

Master Incidents sind in der Liste durch ein entsprechendes Symbol in der Spalte „Art“ gekennzeichnet.

Beim Master-Incident wird in den Bearbeitungsansichten zusätzlich das Register „**Client-Incidents**“ eingeblendet. Hierunter sind alle gelisteten Clients zu sehen.

Inc-ID	Erfassungsdatum	Betreff	Kategorie	Gruppe	Agent	Benutzer
363	09.06.2008 15:01	Bildschirm flimmert	Bildschirm	Service Desk	smd	smd
350	21.05.2008 16:51	Test 10 ohne Attachm...	Typ A	Service Desk	smd	FAH

Über dieses Register kann auf die Clients zugegriffen und gegebenenfalls der Client-Status wieder aufgehoben werden. Dazu wird der betroffene Client ausgewählt und in der Bearbeitungsansicht des Clients der Button „**Clientstatus aufheben**“ angeklickt.

11.4 Die Knowledgebase im Incident Management

Aus dem Incident Management können auf einfache Art und Weise Knowledgebase Einträge erstellt werden. Dadurch können in der Knowledgebase Lösungen den Benutzern und den Agents zugänglich gemacht werden, wodurch Benutzer einfach zu behebende Incidents selbstständig erledigen können, und die Agents ein Nachschlagwerk für Lösungen erhalten.

Dies erhöht die Service Qualität, hilft die Lösungszeiten zu reduzieren und senkt im Idealfall das Incident Aufkommen im Allgemeinen.

Bei der Incident Erfassung stehen Knowledgebase Informationen sowohl in den Vorlagefunktionen als auch im Solutiontree zur Verfügung.

11.4.1 Erstellen eines Knowledgebase Eintrags aus einem Incident

Jeder Incident kann in einen Knowledgebase Eintrag übernommen werden, um den anderen Supportern und den Benutzern „saubere“ Muster-Lösungen zugänglich zu machen.

Dies geschieht über die Listen „**Offene Incidents**“ oder „**Alle Incidents**“, welche über das Menü „**Service Desk -> Incident**“ zugänglich sind.

Der Incident, der in die Knowledgebase übertragen werden soll, wird hierzu einfach vorne links in der Liste markiert. Mittels Klick auf den Button „**KB**“ wird der Knowledgebase Eintrag erstellt und bereits in der Bearbeitungsansicht geöffnet.

Inc.ID	Esk.	N	Status	Typ	Zieldatum	Betreff	Kategorie	Art	Gruppe	Agent	Prob.ID	Rfc ID
1405		!	Erfasst	Störung	06.07.2010 11:22	Drucker druckt nur n...	Drucker		Service Desk			
1404		!	Erfasst	Störung	07.07.2010 16:20	LUD - Notebook hängt...			Service Desk			
728			in Bearbeitung	Störung	30.06.2010 14:27	Bildschirm fehler	Bildschirm		Hardware	lud		
726			in Bearbeitung	Service Request	28.06.2010 14:51	Eintritt Neuer Mitar...	Eintritt		Service Desk	fco		
134			in Bearbeitung	Störung	28.06.2010 09:53	Netzlaufwerk verschw...	Kommunikation		Service Desk	klo		
133			in Bearbeitung	Störung	26.06.2010 14:51	Wo sind die Netzlauf...	Kommunikation		Service Desk	she		
127			Gelöst	Störung	25.06.2010 10:00	Probleme mit CAD	CAD		Hardware	lud		
125			in Bearbeitung	Störung	29.06.2010 08:01	Drucker schmiert	Drucker		Service Desk	lud		
122			in Bearbeitung	Störung	25.06.2010 17:09	Drucker defekt	Drucker		Service Desk	lud		
101			in Bearbeitung	Störung	09.06.2010 10:41	Probleme mit Bildsch...	Bildschirm		Service Desk	she		
100			in Bearbeitung	Service Request	09.06.2010 00:00	Neue Bestellung: 07....	Bestellung		Service Desk	riu		
98			Work Around	Störung	23.06.2010 12:25	PC Absturz mit Blues...	Office		Service Desk	lud		
90			in Bearbeitung	Störung	06.06.2010 14:30	Bitte mein Notebook ...	Notebook		Service Desk	riu	13	22
65			in Bearbeitung	Defect	04.06.2010 09:26	Reports ohne Daten -...	Software		Software	lud		
1406			in Bearbeitung	Störung	14.07.2010 11:22	Report funktioniert ...	CAD		Service Desk	hil		
1403			in Bearbeitung	Service Request	30.07.2010 00:00	Neue Bestellung: 02....	Bestellung		Service Desk	she		

In der Bearbeitungsansicht des KB Eintrages kann der Datensatz auf Vollständigkeit geprüft und ergänzt werden. Die Pflichtfelder des KB-Eintrages sind dabei zwingend auszufüllen.

„**Betreff**“, „**Beschreibung**“ und „**Lösung**“ können hierbei viersprachig erfasst werden.

Die Wissensdatenbank verfügt über eine Wiedervorlagefunktion, die dabei hilft die Einträge aktuell zu halten. In den Feldern „**Wiedervorlage in Monaten**“ und „**Wiedervorlage**“ kann somit der Rhythmus und das nächste Wiedervorlagedatum angegeben werden, wann der Eintrag das nächste Mal geprüft werden soll.

Datei:

Bemerkungen:

Wiedervorlage in Monaten: *

Wiedervorlage: *

Berechtigung (Profile):

<input type="checkbox"/> CMDB Administration	<input type="checkbox"/> Change	<input type="checkbox"/> Change Agent
<input type="checkbox"/> Configuration	<input type="checkbox"/> Finance	<input type="checkbox"/> Gruppenleiter
<input type="checkbox"/> Info Center	<input type="checkbox"/> Knowledge Administration	<input type="checkbox"/> Management Cockpit
<input type="checkbox"/> Mandanten	<input type="checkbox"/> Stammdaten Administration	<input type="checkbox"/> Webshop Bestellungen
<input type="checkbox"/> Webshop Alle Bestellungen	<input type="checkbox"/> Problem	<input type="checkbox"/> Product Administration
<input type="checkbox"/> Release	<input type="checkbox"/> Service	<input type="checkbox"/> Service Desk
<input type="checkbox"/> Agent	<input type="checkbox"/> System Administration	<input type="checkbox"/> Task Administration
<input type="checkbox"/> Task	<input type="checkbox"/> Benutzer	<input type="checkbox"/> Webshop

Berechtigung (SG):

<input type="checkbox"/> Extern	<input type="checkbox"/> Hardware	<input type="checkbox"/> Internet Services
<input type="checkbox"/> Netzwerk	<input type="checkbox"/> Service Desk	<input type="checkbox"/> Software

Nach dem Speichern des KB Eintrages wird dieser an die Wissensdatenbank Administratoren übermittelt. Diese können in der Folge den Eintrag freigeben, oder gegebenenfalls zurückweisen. Erst nach der erfolgten Freigabe ist der Eintrag in der Knowledgebase auch verfügbar.

11.4.2 Verwenden der Knowledgebase Einträge in den Incidents

Bei der Incidenterfassung stehen die Knowledgebase Einträge als Ausfüllhilfen für den Incident zur Verfügung. Zugriff auf die Knowledgebase erhält der Benutzer dabei über das Feld „**Betreff**“ bei der Incidenterfassung, wie weiter oben beschrieben.

Ein weiterer Mechanismus ist die Verwendung der Knowledgebase Einträge in den Solutiontrees. Dem Incident Erfasser stehen die Solutiontrees und die damit verlinkten Knowledgebase Einträge über das Feld „**Kategorie**“ in der Erfassungsmaske zur Verfügung. Dieser Mechanismus ist ebenfalls weiter oben bei der Incident Erfassung beschrieben.

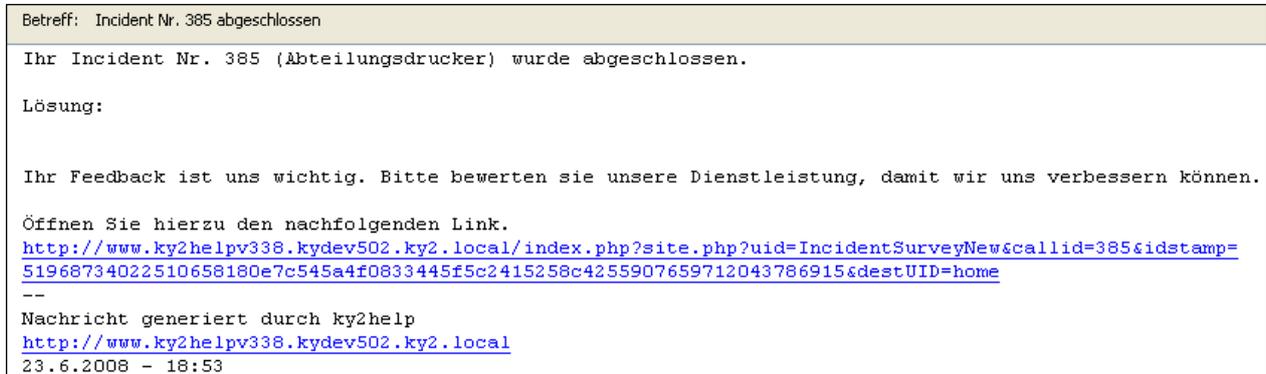
11.5 Customer Survey – Zufriedenheitsbefragung

Das ky2help® Incident Management verfügt über ein Modul zur Einholung von Kundenfeedback bezüglich deren Zufriedenheit mit dem gebotenen Service.

Die Zufriedenheitsbefragung kann über die Stammdaten eingestellt werden, sofern das Modul aktiv ist.

Bei aktiver Zufriedenheitsbefragung wird gemäss Einstellungen beim Incidentabschluss im Abschlussmail an den Kunden ein Hinweis mit Link auf die Zufriedenheitsumfrage mitgeschickt.

Das Mail ist über das Notificationmodul konfigurierbar und sieht standardmässig folgendermassen aus.



Klickt der Benutzer auf den Link zur Zufriedenheitsbefragung, öffnet sich ein Formular, in welchem er den Service bewerten kann.

Zufriedenheitsbefragung

Inc-ID: 385
Betreff: Abteilungsdrucker
Problembeschreibung: Der Drucker druckt nicht mehr.
Lösung:

Ihre Anfrage wurde abgeschlossen.
Sind Sie mit der Lösung Ihrer Anfrage zufrieden? Ja Nein
(Falls nicht teilen Sie uns bitte den Grund mit)

Wie beurteilen Sie

- die Freundlichkeit des Bearbeiters? *
- das technische Sachverständnis des Bearbeiters? *
- die Dauer der Erledigung Ihrer Anfrage? *
- die Information über die laufende Bearbeitung? *
- die Service-Einstellung des Bearbeiters? *
- die Erreichbarkeit/Reaktionszeit des Service Desks? *
- die Qualität unseres Services gesamthaft? *

Anmerkungen:

Hier hat der Kunde die Möglichkeit, unterschiedliche Aspekte des gebotenen Services zu bewerten und Kommentare zu ergänzen. Die ausgefüllten Befragungen werden gespeichert und sind in der Liste „**Service Desk -> Incident -> Zufriedenheitsbefragung**“ einsehbar und auswertbar. Der Agent erhält dabei nur Einblick auf die Bewertungen „seiner“ Incidents, der Service Desk Mitarbeiter sieht alle Bewertungen.

Des Weiteren gibt es im Reportingbereich noch Reports, die die Zufriedenheitsbefragung auswerten.

12 Knowledgebase

12.1 Explorer

Über das Menü „**Service Desk → Knowledgebase → Knowledgebase**“ öffnet sich der Knowledgebase-Explorer mit einer Kategorisierung der Knowledgebase links im Tree und dem Ansichtsfenster rechts.

Über den Explorer erhält der Benutzer strukturierten Zugriff auf alle freigegebenen Einträge der Knowledgebase (KB).

Art	Kategorie	Betreff	Bewertung
FAQ	Bildschirm	Wie reinige ich meinen TFT-Monitor richtig?	4.00
FAQ	Scanner	Benötigter Arbeitsspeicher	3.00
FAQ	Software	Papierkorb-Symbol ist verschwunden...	4.30
Fehler	Bildschirm	Bildschirm flimmert stark	4.00
Fehler	Bildschirm	Mac startet nicht unter Mac OS X (Mac OS X 10.3.9 oder neuer)	
Fehler	Drucker	Canon Drucker iP3300 Fehler 6502	4.00
Fehler	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	3.30
Fehler	Drucker	Striche, verschmierte Stellen oder Streifen	4.00
Fehler	Drucker	Wiederholungsfehler	
Fehler	Peripherie	Funkmaus Probleme	3.70
Tipps & Tricks	Bildschirm	Graphische Auflösung bei Präsentationen	2.00
Tipps & Tricks	Drucker	Nur sinnvoll bedruckte Seiten ausgeben	2.80
Tipps & Tricks	Office	MS Office Word 2007 - automatische Speichern aktivieren	5.00
Tipps & Tricks	Peripherie	Funkmaus - Akku statt Batterien	4.30
Tipps & Tricks	Scanner	Tipps für die Digitalisierung	2.50
Known Error	Drucker	Papierstau bei doppelseitigen Ausdruck	3.00
Known Error	Office	PowerPoint Add-in	4.00
Known Error	Office	Weisse Seite im Outlook nach Ausdruck	

Der Tree links dient dem gezielten Zugriff auf einzelne Bereiche der Knowledgebase. Die Suchfunktion kann verwendet werden, um die komplette Knowledgebase nach einem Schlagwort zu durchsuchen.

Art	Kategorie	Betreff	Bewertung
Fehler	Drucker	Canon Drucker iP3300 Fehler 6502	4.00
Fehler	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	3.30
Fehler	Drucker	Striche, verschmierte Stellen oder Streifen	4.00
Fehler	Drucker	Wiederholungsfehler	
Tipps & Tricks	Drucker	Nur sinnvoll bedruckte Seiten ausgeben	2.80
Tipps & Tricks	Scanner	Tipps für die Digitalisierung	2.50
Known Error	Drucker	Papierstau bei doppelseitigen Ausdruck	3.00

12.1.1 Einen KB-Eintrag ansehen

Durch Klicken der Bezeichnung in der Spalte „**Art**“ des gewünschten Eintrages öffnet sich der „**Ansichtsmodus**“.

Im Feld „**Anmerkung**“ und „**Bewertung**“ können entsprechende Kommentare hinterlegt und gespeichert werden.

Wissensdatenbank: Ansicht

Art: Fehler
Kategorie: MS Office
Betreff: Fehlermeldung "Fehler 2737: Ein interner Fehler ist aufgetreten" bei der Installation von Office XP auf einem Windows 98-Computer
Beschreibung: Wenn Sie Microsoft Office XP auf einem Microsoft Windows 98-Computer installieren, wird möglicherweise die folgende Fehlermeldung angezeigt:
Fehler 2737: Ein interner Fehler ist aufgetreten.

Lösung: Um das Problem zu beheben, extrahieren Sie mithilfe der Windows 98-Systemdateiprüfung manuell die Datei "Advapi32.dll" aus dem Ordner "Win98" auf der Windows 98-CD. Gehen Sie hierzu folgendermaßen vor:
1. Klicken Sie auf **Start** und anschließend auf **Ausführen**. Geben Sie danach in das Feld **Öffnen** den Dateinamen Sfc.exe ein. Klicken Sie auf **OK**.
2. Klicken Sie auf **Eine Datei von der Installationsdiskette extrahieren**.
3. Geben Sie advapi32.dll ein, und klicken Sie danach auf **Start**.
4. Suchen Sie unter **Wiederherstellen von** den Win98-Ordner auf der Windows 98-CD, und klicken Sie anschließend auf **OK**.
5. Stellen Sie sicher, dass die Datei unter "C:\Windows\System" gespeichert wird, und klicken Sie danach auf **OK**.
6. Starten Sie Ihren Computer neu, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
7. Führen Sie das Setup-Programm für Office XP aus.

Beilagen:

Anmerkung:

Bewertung: *
 exzellent
 sehr gut
 gut
 schlecht
 sehr schlecht

12.2 Meine Einträge

Über das Menü „**Service Desk** → **Knowledgebase** → **Meine Einträge**“ öffnet sich die Liste all jener Knowledgebase Einträge, die der Benutzer selbst erfasst hat oder für die er als Inhaltsverantwortlicher hinterlegt ist.

Einträge mit einer „“ wurden genehmigt, mit einem „“ abgelehnt und mit einem „“ sind noch nicht entschieden worden.

Wissensdatenbank: Liste Datensätze: 6, Seite 1 / 1

Filter:

Art	ID	Kategorie	Betreff	Bewertung	Status	Admin	Wiedervorlagedatum
<input type="radio"/> Fehler	19	Excel	Makros deaktiviert			OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	18	Word	Laufzeitfehler 53	5.00		OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	17	Browser	Schrift in Linux-Browser merkwürdig	5.00		OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> FAQ	16	Excel	Multiplizieren von Textwerten mit 1, um Text in Zahlen zu ändern	4.20		OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	15	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	5.00		OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	14	Betriebssystem	Was befindet sich unter "Dokumente und Einstellungen"?	4.50		OTT	21.04.2009

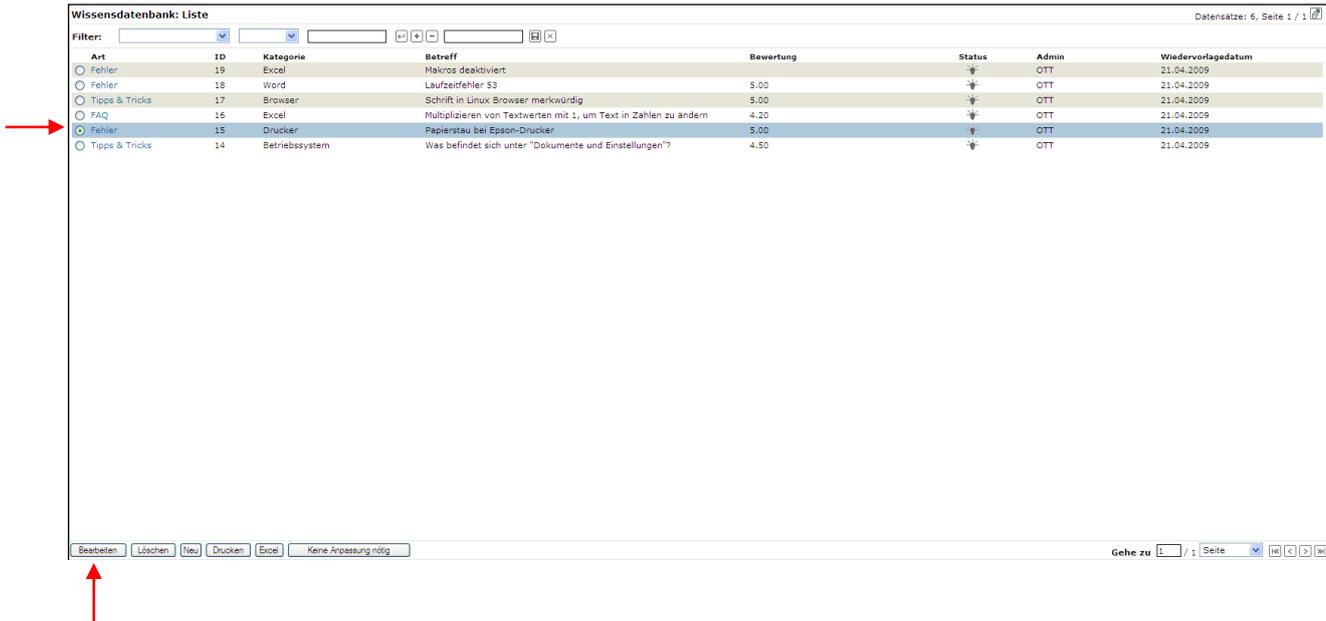
Gehe zu / 1 Seite

Über diese Liste kann der Benutzer seine Einträge aktuell halten, neue Einträge erfassen oder bestehende Löschen.

Der Button „**Keine Anpassung nötig**“ dient der automatischen Verlängerung des Wiedervorlagedatums um die eingestellte Periode in Monaten. Vor Betätigen des Buttons muss ein Eintrag links vorne in der Liste markiert werden.

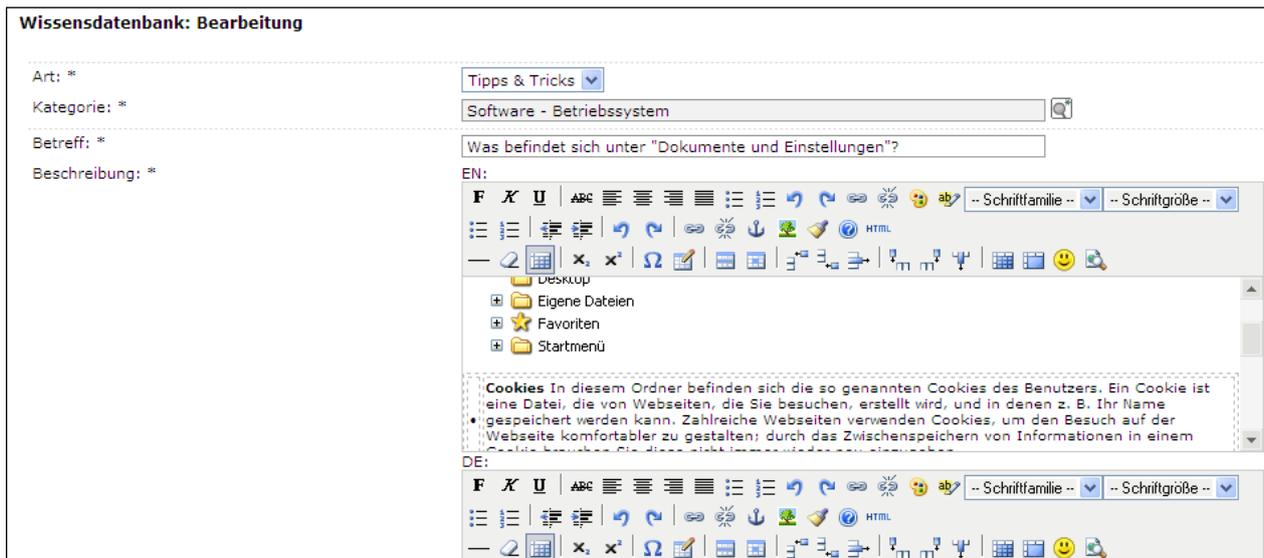
12.2.1 Der Bearbeitungsmodus meiner KB-Einträge

Durch Markieren des „**Radio-Buttons**“ im Formular „Wissensdatenbank: Liste“ und Klicken auf „**Bearbeiten**“ in der Zeile wird der ausgewählte Eintrag geöffnet (Alternativ: Doppelklick).



Im **Bearbeitungsmodus** sieht das Formular folgendermaßen aus:

Oberer Teil:



Hier können Anpassungen gemacht und gespeichert werden.

12.2.2 Löschen von KB-Einträgen

Nach dem Markieren des **Radiobuttons** vom zu löschenden Eintrag und Klicken des Buttons „Löschen“...

Wissensdatenbank: Liste

Datensätze: 6, Seite 1 / 1

Filter:

Art	ID	Kategorie	Betreff	Bewertung	Status	Admin	Wiedervorlagdatum
<input type="radio"/> Fehler	19	Excel	Makros deaktiviert		⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	18	Word	Laufzeitfehler 53	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	17	Browser	Schrift in Linux Browser merkwürdig	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input checked="" type="radio"/> FAQ	16	Excel	Multiplizieren von Textwerten mit 1, um Text in Zahlen zu ändern	4,20	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	15	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	14	Betriebssystem	Was befindet sich unter "Dokumente und Einstellungen"?	4,50	⚑	OTT	21.04.2009

Bearbeiten Löschen Neu Drucken Excel Keine Anpassung nötig

Gehe zu / 1 Seite

... erscheint folgendes Fenster



Mit dem Bestätigen des „OK-Buttons“ wurde hier der Eintrag mit der ID 16 gelöscht.

Wissensdatenbank: Liste

Datensätze: 5

Filter:

Art	ID	Kategorie	Betreff	Bewertung	Status	Admin	Wiedervorlagdatum
<input type="radio"/> Fehler	19	Excel	Makros deaktiviert		⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	18	Word	Laufzeitfehler 53	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	17	Browser	Schrift in Linux Browser merkwürdig	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	15	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	5,00	⚑	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	14	Betriebssystem	Was befindet sich unter "Dokumente und Einstellungen"?	4,50	⚑	OTT	21.04.2009

12.2.3 Einen neuen Eintrag / Vorschlag erstellen

Durch Klicken des Buttons „**Neu**“ ...

The screenshot shows a web interface titled 'Wissensdatenbank: Liste'. At the top right, it says 'Datensätze: 6, Seite 1 / 1'. Below the title is a search filter area. The main part of the interface is a table with the following columns: Art, ID, Kategorie, Betreff, Bewertung, Status, Admin, and Wiedervorlagdatum. The table contains six rows of data. Below the table is a toolbar with buttons for 'Bearbeiten', 'Löschen', 'Neu', 'Drucken', 'Excel', and 'Keine Anpassung nötig'. A red arrow points to the 'Neu' button. At the bottom right, there is a 'Gehe zu' field and a 'Seite' dropdown menu.

Art	ID	Kategorie	Betreff	Bewertung	Status	Admin	Wiedervorlagdatum
<input type="radio"/> Fehler	19	Excel	Makros deaktiviert		🚩	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	18	Word	Laufzeitfehler 53	5.00	🚩	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	17	Browser	Schrift in Linux Browser merkwürdig	5.00	🚩	OTT	21.04.2009
<input checked="" type="radio"/> FAQ	16	Excel	Multiplizieren von Textwerten mit 1, um Text in Zahlen zu ändern	4.20	🚩	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	15	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	5.00	🚩	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	14	Betriebssystem	Was befindet sich unter "Dokumente und Einstellungen"?	4.50	🚩	OTT	21.04.2009

... wird das Erfassungsformular für einen neuen Eintrag / Vorschlag geöffnet. Einträge werden erst nach der Genehmigung des Vorschlags durch den Wissensdatenbank-Admin veröffentlicht. Vorher erscheinen sie nicht im Explorer.

Im Pflichtfeld „**Art**“ kann zwischen Tipps & Tricks, FAQ und Fehler unterschieden werden. Die „**Kategorie**“ wird nach dem Klick auf die Lupe über die Datenbankauswahl bestimmt. Der „**Betreff**“ kann frei ausgewählt werden, genauso wie „**Beschreibung**“ und „**Lösung**“. Die letzten beiden können in den Sprachen Englisch, Deutsch, Französisch und Italienisch hinterlegt werden. Der Eintrag für Englisch ist Pflicht.

Im unteren Teil können „**Beilagen**“ per Upload oder als Screenshot hinzugefügt werden. Im Feld „**Bemerkungen**“ eingetragene Kommentare sind nur dem Wissens-Admin zugänglich bzw. explizit als direkte Nachricht für ihn vorgesehen.

Das Pflichtfeld „**Wiedervorlage nach Monaten**“ soll sicherstellen, dass KB-Einträge nach dem vorgegebenen Datum auf Aktualität kontrolliert und evtl. angepasst oder gelöscht werden.

Wird im Feld „**Berechtigung (Profile)**“ eine Auswahl getroffen, so ist der Eintrag nur für diese markierten Profile freigeschaltet. Das Gleiche gilt für die „**Berechtigung (SG)**“. Zum Beispiel: Soll ein Eintrag nur für die Supportgruppe „Hardware“ sichtbar sein, darf nur diese markiert werden.

Wird keine Auswahl getroffen, greift keine Einschränkung, d.h. solange ist der Eintrag für alle im Explorer sichtbar – vorausgesetzt, er wurde vom Wissens-Admin genehmigt.

Hinweis:

Genehmigungen kann nur der Wissens-Admin erteilen. Einblick in den Explorer haben auch die Benutzer.

Einträge werden erst nach Genehmigung veröffentlicht!

Art: *
Kategorie: *
Betreff: *
Beschreibung: *

EN:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

DE:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

FR:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

IT:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

Lösung: →

EN:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

DE:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

FR:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

IT:
F X U ABC [Icons] [Dropdowns]
[Rich Text Editor]

Beilagen: →

Bemerkungen: →

Wiedervorlage in Monaten: *

Wiedervorlagedatum: *

Berechtigung (Profil): →

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administration | <input type="checkbox"/> Application | <input type="checkbox"/> Change |
| <input type="checkbox"/> Change Editor | <input type="checkbox"/> Konfiguration | <input type="checkbox"/> Verrechnung |
| <input type="checkbox"/> Wissen | <input type="checkbox"/> Management | <input type="checkbox"/> Handlanten |
| <input type="checkbox"/> Stammdaten | <input type="checkbox"/> Problem | <input type="checkbox"/> Projektadmin |
| <input type="checkbox"/> Projekte | <input type="checkbox"/> Projektmanager | <input type="checkbox"/> Release |
| <input type="checkbox"/> Service | <input type="checkbox"/> Setup | <input type="checkbox"/> Service Desk |
| <input type="checkbox"/> Agent | <input type="checkbox"/> Aufgaben-Admin | <input type="checkbox"/> Aufgaben |
| <input type="checkbox"/> Benutzer | <input type="checkbox"/> Workflow | |
| <input type="checkbox"/> Extern | <input type="checkbox"/> Hardware | <input type="checkbox"/> Internet Services |
| <input type="checkbox"/> Netzwerk | <input type="checkbox"/> Service Desk | <input type="checkbox"/> Software |

Berechtigung (SG): →

12.2.4 Überfällige KB-Einträge

Bei Erreichen des Wiedervorlagedatums erhält der Verfasser des KB-Eintrages eine E-Mail mit dem Hinweis, den Eintrag zu überprüfen, zu aktualisieren oder evtl. zu löschen.

Nach dem Markieren des **Radiobuttons** vom „abgelaufenen“ Eintrag und Klicken des Buttons **„Keine Anpassung nötig“**...

The screenshot shows a web interface titled 'Wissensdatenbank: Liste'. It contains a table with the following columns: Art, ID, Kategorie, Betreff, Bewertung, Status, Admin, and Wiedervorlagedatum. The table lists several entries, with the third entry (ID 15, 'Fehler', 'Drucker') highlighted in blue. Below the table, there are several buttons: 'Bearbeiten', 'Löschen', 'Neu', 'Drucken', 'Excel', and 'Keine Anpassung nötig'. A red arrow points to the 'Keine Anpassung nötig' button. The interface also includes a search filter at the top and a pagination bar at the bottom right.

Art	ID	Kategorie	Betreff	Bewertung	Status	Admin	Wiedervorlagedatum
<input type="radio"/> Fehler	36	Notebook/PC	Lüfter ist zu laut		?	OTT	05.09.2008
<input type="radio"/> Fehler	19	Excel	Makros deaktiviert		?	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Fehler	18	Word	Laufzeitfehler S3	5.00	?	OTT	21.04.2009
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	17	Browser	Schrift in Linux Browser merkwürdig	5.00	?	OTT	05.08.2003
<input checked="" type="radio"/> Fehler	15	Drucker	Papierstau bei Epson-Drucker	5.00	?	OTT	02.07.2008
<input type="radio"/> Tipps & Tricks	14	Betriebssystem	Was befindet sich unter "Dokumente und Einstellungen"?	4.50	?	OTT	05.08.2008

... erscheint folgendes Fenster



Mit dem Bestätigen des „OK-Buttons“ wird die Gültigkeit des Eintrages um die eingestellten Monate verlängert.

Sind Anpassungen notwendig, kann der Bearbeiter den KB-Eintrag bearbeiten und aktualisieren.

Hinweis:

Jedes Bearbeiten eines KB-Eintrages führt dazu, dass dieser als Vorschlag dem Wissens-Admin zur erneuten Prüfung vorgelegt wird und somit wieder im Status „ ? nicht entschieden“ ist.

13 E-Mail

13.1 Empfangene E-Mails

Über das Menü „**Service Desk -> E-Mail -> Empfangen**“ gelangt der Agent zu einer Auflistung von ky2help®-E-Mails, die er empfangen hat.

Es werden alle E-Mails aufgelistet, bei denen die Empfänger-Adresse (Spalte "An") der E-Mail-Adresse des jeweiligen Agent entspricht.

ID	Datum	Von	An	Betreff	Status	Object ID	Object Type	Erfasser
3242	29.05.2012 10:29	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Problem Nr. 34 - <<<PROBLEMID:34>>	🔍	34	Problem	bro
3229	25.05.2012 15:39	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Incident Nr. 611 - <<<CALLID:611>>	🔍	611	Incident	bro
3220	25.05.2012 15:15	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Incident Nr. 611 - <<<CALLID:611>>	🔍	611	Incident	bro
3219	25.05.2012 14:19	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Incident Nr. 611 - <<<CALLID:611>>	🔍	611	Incident	bro
3216	24.05.2012 14:42	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Incident Nr. 612 - <<<CALLID:612>>	🔍	612	Incident	bro
3215	22.05.2012 14:22	mailagent@ky2help.com	roland.buchmayr@kyberna.com	Nachricht von ky2help - Change Nr. 177 - <<<CHANGEID:177>>	🔍	177	Change	bro
3172	21.05.2012 15:11	default@ky2help.local	roland.buchmayr@kyberna.com	Erinnerung Release Review ID: 17 - iPhoneRelease	🔍	17	Release	maa

13.2 Gesendete E-Mails

Über das Menü „**Service Desk -> E-Mail -> Gesendet**“ gelangt der Agent zu einer Auflistung von ky2help®-E-Mails, die er gesendet hat.

Es werden alle E-Mails aufgelistet, bei denen die Absender-Adresse (Spalte "Von") der E-Mail-Adresse des jeweiligen Agent entspricht oder bei denen der Agent als tatsächlicher Versender (Spalte "Erfasser") bekannt ist, obwohl bei der Versendung eine andere Adresse als Absender verwendet wurde.

ID	Datum	Von	An	Betreff	Status	Object ID	Object Type	Erfasser
3380	15.06.2012 16:02	roland.buchmayr@kyberna.com	default@ky2help.local	Wissensdatenbankeintrag bearbeitet	🔍	16	Knowledgebase	bro
3364	08.06.2012 13:22	roland.buchmayr@kyberna.com	andreas.frast@kyberna.com	Neuer Incident: 635	🔍	635	Incident	bro
3360	08.06.2012 12:45	roland.buchmayr@kyberna.com	alexander.matt@kyberna.com	Ihnen wurde ein neuer Task zugewiesen. Task 1713	🔍	1713	Task	bro
3358	08.06.2012 12:45	roland.buchmayr@kyberna.com	uwe.niedmann@kyberna.com	Ihnen wurde ein neuer Task zugewiesen. Task 1713	🔍	1713	Task	bro
3357	08.06.2012 12:45	roland.buchmayr@kyberna.com	frusti@frusti.com	Ihnen wurde ein neuer Task zugewiesen. Task 1713	🔍	1713	Task	bro
3356	08.06.2012 12:45	roland.buchmayr@kyberna.com	colin.frick@kyberna.com	Ihnen wurde ein neuer Task zugewiesen. Task 1713	🔍	1713	Task	bro

14 Gelöste Problems

Über die "Liste – Gelöste Problems", die über das Menü "**Service Desk -> Gelöste Problems**" aufgerufen werden kann, hat jeder Mitarbeiter im Service Desk die Möglichkeit, sich über Lösungen von Problems zu informieren.



The screenshot shows a web interface titled "Liste - Gelöste Problems". At the top right, it indicates "Datensätze: 1, Seite 1 / 1". Below the title is a "Filter:" section with several input fields and buttons. The main content is a table with the following data:

Prob.ID	Abschlussdatum	Betreff	Service	Kategorie	Betroffenes CI
4	19.07.2012 14:19	Drucker	IT-Service, Basisleistungen, Standard-IT-Service	Drucker	Servicekatalog

At the bottom right, there is a pagination control: "Gehe zu 1 / 1 Seite" with navigation arrows.

Solche Informationen können bei der zukünftigen Bearbeitung gleichartiger Störungen relevant sein und dem Bearbeiter wichtige Hinweise zu Lösungen liefern.

Weitere Informationen zum Problem Management finden Sie im "Handbuch ky2help Problem Management".

15 Implementierte Changes

Über die "Liste – Implementierte Changes ", die über das Menü "**Service Desk -> Implementierte Changes**" aufgerufen werden kann, hat jeder Mitarbeiter im Service Desk die Möglichkeit, sich über implementierte Changes zu informieren.



The screenshot shows a web interface titled "Liste - Implementierte Changes". At the top right, it says "Datensätze: 1, Seite 1 / 1". Below the title is a "Filter:" section with several input fields and buttons. The main content is a table with the following data:

ID	RfC ID	Rel.ID	Abschlussdatum	Change Typ	Betreff	Service	Kategorie	CI Klasse	CI
4	3		19.07.2012 16:15	Change	Beim PC muss die Festplatte ausgetauscht werden.	PCPOW, Arbeitsstation, Power PC Arbeitsplatz	Hardware	Servicekatalog	PCPOW, Arbeitsstation, Power PC Arbeitsplatz

At the bottom right, there is a pagination control: "Gehe zu 1 / 1 Seite" with navigation buttons.

Nach der Implementierung von Changes kann es zu Anfragen oder Störungsmeldungen kommen, für deren Bearbeitung der Mitarbeiter im Service Desk in den Changes und den angehängten Dokumentationen möglicherweise wichtige Informationen findet.

Weitere Informationen zum Change Management finden Sie im "ky2help Handbuch Change Management"

16 Abwesenheiten

Über das Menü „**Service Desk / Agent → Abwesenheiten**“ öffnet sich das Fenster „**Liste - Abwesenheiten**“.

Mitarbeiter, die in dieser Liste wegen Urlaub, Krankheit oder ähnlichem eingetragen sind, können bei Zuweisungen im Incident Management nicht ausgewählt werden. Das stellt sicher, dass ein Service Desk Mitarbeiter oder Agent während seiner Abwesenheit keine Incidents zugewiesen bekommt.

Abwesenheiten: Liste ←

Filter:

Datum	Benutzer	Abteilung	Art
<input type="radio"/> 24.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 23.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 22.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 21.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 20.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 19.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 18.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 17.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 16.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 15.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 14.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 13.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 12.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 11.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 10.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 31.08.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Krankenstand
<input type="radio"/> 21.05.2007	Frei Jacqueline	Customer Relations	Krankenstand
<input type="radio"/> 20.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 19.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 18.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 17.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 16.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 15.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub
<input type="radio"/> 14.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub

16.2 Einen neuen Abwesenheitseintrag erfassen

Durch Klicken des Buttons „**Neu**“ in der Abwesenheiten Liste ...

Abwesenheiten: Liste				
Filter: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
Datum	Benutzer	Abteilung	Art	
<input type="radio"/> 24.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 23.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 22.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 21.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 20.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 19.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 18.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 17.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 16.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 15.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 14.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 13.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 12.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 11.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 10.11.2007	Hasler Elmar	Produkte	Urlaub	
<input type="radio"/> 31.08.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Krankenstand	
<input type="radio"/> 21.05.2007	Frei Jacqueline	Customer Relations	Krankenstand	
<input type="radio"/> 20.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 19.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 18.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 17.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 16.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 15.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	
<input type="radio"/> 14.05.2007	Stocker Heimo	Customer Relations	Urlaub	

... wird das Erfassungsformular für einen neuen Eintrag geöffnet.

Erfassung - Abwesenheiten			
Datum (von): *	<input type="text"/>	Datum bis:	<input type="text"/>
Benutzer: *	<input type="text" value="Riedmann Uwe"/>	Benutzername:	<input type="text" value="riu"/>
Art: *	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>			

Alle Pflichtfelder müssen ausgefüllt und der Eintrag gespeichert werden. Ab dem Zeitpunkt werden die Abwesenheiten vom System bei allen Zuweisungen berücksichtigt.

Soll nur ein Tag eingetragen werden, wird lediglich das Pflichtfeld „**Datum (von)**“ befüllt. Um Abwesenheiten über einen Zeitraum zu erfassen, wird ebenfalls das Feld „**Datum bis**“ befüllt. Das System speichert über den Zeitraum hinweg für jeden Tag einen einzelnen Eintrag.

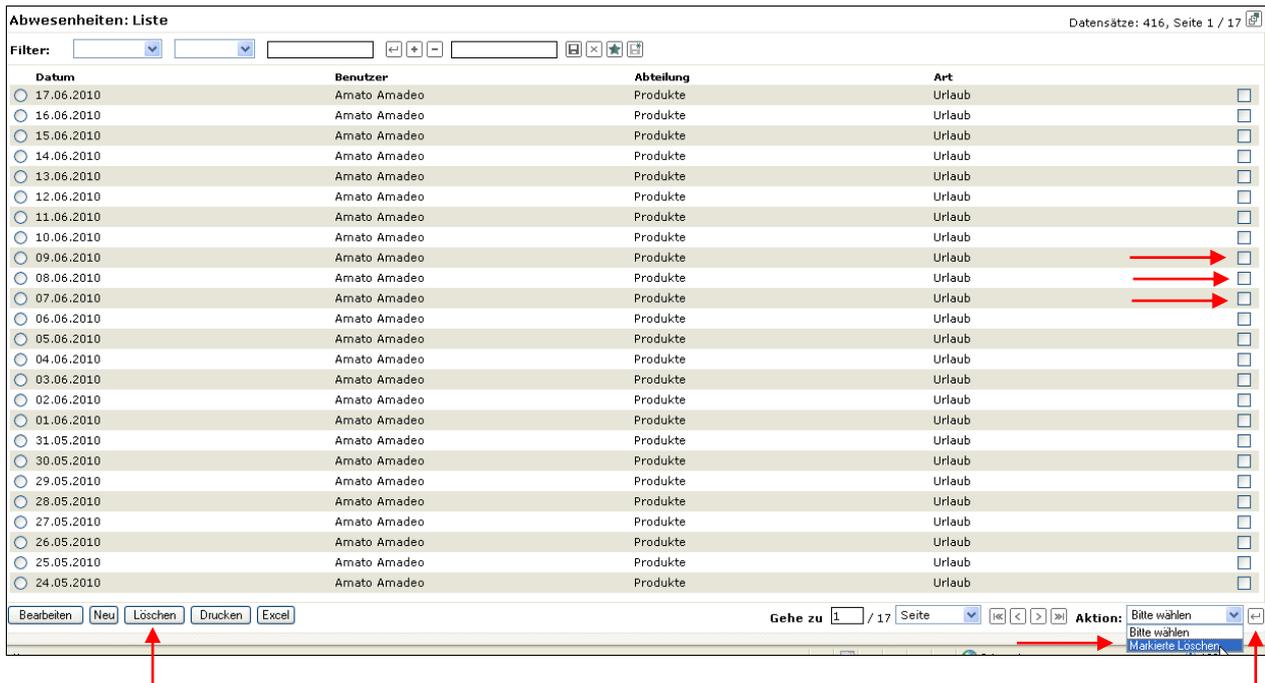
Das System verfügt über eine Konstante, welche definiert, wie viele Tage maximal pro Eingabe gebucht werden können. Diese Konstante dient der Verhinderung von Falscheingaben, damit nicht durch eine falsche Eingabe für z.B. mehrere Jahre Abwesenheitseinträge erstellt werden.

Die Konstante kann im Admin-Interface von ky2help® angepasst werden.

16.3 Löschen von Abwesenheitseinträgen

Nach dem Markieren des **Radiobuttons** vom zu löschenden Eintrag und Klicken des Buttons „**Löschen**“ wird der Eintrag direkt gelöscht.

Alternativ können Sie rechts in der Liste die zu löschenden Einträge markieren und anschließend in der Dropdown Box rechts unten den Eintrag „**Markierte Löschen**“ auswählen. Führen Sie den Vorgang mit einem Klick auf  aus.



The screenshot shows a web interface titled "Abwesenheiten: Liste" with a table of absence entries. The table has columns for "Datum", "Benutzer", "Abteilung", and "Art". Each row includes a radio button for selection. Below the table are buttons for "Bearbeiten", "Neu", "Löschen", "Drucken", and "Excel". At the bottom right, there is a navigation bar with "Gehe zu 1 / 17 Seite" and an "Aktion:" dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: "Bitte wählen", "Bitte wählen", and "Markierte Löschen". Red arrows point to the "Löschen" button, the "Markierte Löschen" option, and the selection icon in the navigation bar.

Datum	Benutzer	Abteilung	Art
<input type="radio"/> 17.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 16.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 15.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 14.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 13.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 12.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 11.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 10.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 09.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 08.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 07.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 06.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 05.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 04.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 03.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 02.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 01.06.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 31.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 30.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 29.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 28.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 27.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 26.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 25.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub
<input type="radio"/> 24.05.2010	Amato Amadeo	Produkte	Urlaub

17 Benutzerdaten

17.1 Benutzerdaten ändern

Über das Menü „**Service Desk / Agent → Meine Benutzerdaten**“ kann jeder Benutzer seine Systemeinstellungen anpassen.

Bearbeitung - Benutzerdaten

Name: Buchmayr Roland

Passwort:

Passwort wiederholen:

E-Mail: roland.buchmayr@kyberna.com

Thema: * ky2helpv3

Sprache: * deutsch

Benachrichtigung bevorzugt als: Mail

Anzeige News Ticker: Statisch

Formularmeldungen schliessen (Sekunden): 10

05.06.2012 10:44
Zeitabweichung: hh: 00 mm: 00

Menü Sortierung:

- Agent
- Benutzer
- CMDB Administration
- Change Management
- Configuration
- Facility Management
- Finance
- Formular Administration

Speichern Zurücksetzen

Das **Passwort** kann geändert werden, genauso wie die **E-Mail**-Adresse.

Hinweis: Bei aktiver Active Directory Authentifizierung wird das ky2help® interne Passwort nicht überprüft. Die Authentifizierung findet dort direkt am AD statt.

Unter dem Menüpunkt „**Thema**“ kann das Farbschema für ky2help® ausgewählt werden.

Standardmässig bietet ky2help® die Auswahl vier verschiedener **Sprachen** an.

Wenn in Ihrem ky2help neben dem Versand von E-Mails auch der Versand von SMS vorgesehen ist, hat der Benutzer die Möglichkeit über die Auswahl im Feld "**Benachrichtigung bevorzugt als**" einzustellen, ob er E-Mails, SMS oder beides erhalten will. Bitte beachten Sie, dass ky2help® selbst kein SMS-Gateway implementiert hat. Sie können aber jedes beliebige SMS-Gateway für den SMS-Versand aus ky2help® verwenden.

Im Feld „**Anzeige News Ticker**“ wird festgelegt, ob der auf den Portalen zu sehende Ticker statisch oder per Laufschrift eingeblendet werden soll. Der „Laufschrift“-Ticker ist ein Java-Applet, der „statische“ Ticker ist in JavaScript realisiert. Sollten Java-Applets aus Sicherheitsgründen nicht akzeptiert werden, kann hier auf den statischen Ticker umgestellt werden.

In ky2help® werden teilweise Formularmeldungen eingeblendet, die nach einer bestimmten Zeit automatisch wieder ausgeblendet werden. So wird zum Beispiel bei der Incidenterfassung durch einen Agent oder Mitarbeiter im Service Desk bei der Auswahl des Benutzers eine Meldung ausgegeben, wenn für diesen bereits Incidents offen sind. Über das Feld

"**Formularmeldungen schliessen (Sekunden)**" kann die Anzeigedauer solcher Meldungen beeinflusst werden.

Unter der genauen Angabe der Systemzeit ist das Feld „**Zeitabweichung**“ gelistet. Hier kann der jeweilige Benutzer seine lokale Zeit, also die Abweichung zur Systemzeit hinterlegen, falls er in einer anderen Zeitzone arbeitet. Alle Daten werden für den Benutzer in seiner lokalen Zeit angezeigt.

Das Feld „**Menü Sortierung**“ kann der Benutzer verwenden, um das Menü der Applikation seinen Anforderungen gemäss zu sortieren. Die einzelnen Einträge können per Mausklick markiert, und mit den Buttons  und  verschoben werden. Durch Klick auf den Button "**ABC**" werden die Einträge alphabetisch sortiert.

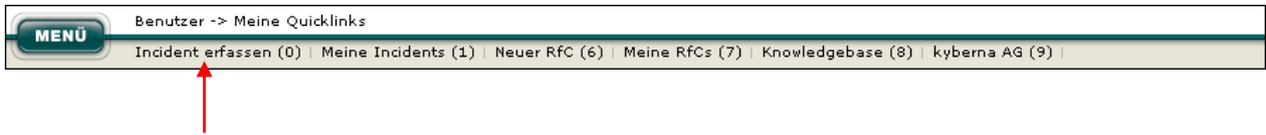
Mit „**Speichern**“ werden die Änderungen übernommen.

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass Änderungen in diesem Bereich teilweise erst nach einer Ab- und neuerlichen Anmeldung an ky2help wirksam werden!

18 Quicklinks

Mit Hilfe der Quicklinks kann unterhalb der Menüleiste eine eigene Symbolleiste für häufig verwendete Menüeinträge erstellt werden.



Über das Menü „**Service Desk → Meine Quicklinks**“ öffnet sich die Verwaltungsmaske für die persönlichen Quicklinks. Die anzuzeigenden Quicklinks können angehakt werden und erscheinen nach dem Speichern in der Quicklink-Leiste.

Zudem gibt es die Möglichkeit, die angezeigte **Bezeichnung** zu verändern (Spalte "Alias"), und eine **Nummer** auszuwählen (Spalte "Key"), über die mit **Keyboard-Shortcuts** direkt auf den Quicklink zugegriffen werden kann und die anzuzeigenden Quicklinks zu **sortieren** (Spalte "Sort").

Die möglichen Einträge für die Quicklinks definieren sich durch die dem Benutzer gemäss seinen Profilen zur Verfügung stehenden Menü-Einträge. Jeder der Einträge kann gewählt werden. Im unteren Bereich der Maske hat der Benutzer noch die Möglichkeit „freie“ Links zu definieren.

Quicklinks

Shortcuts

IE: Alt + Ziffer (Key), danach Enter
Firefox: Alt + Shift + Ziffer (Key)

Achtung: Ziffern am Ziffernblock funktionieren nicht!

Benutzer	Alias	Key	Sort
<input checked="" type="checkbox"/> Neuer Incident	Incident erfassen	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Meine Incidents		1	1
<input type="checkbox"/> Incidents mit Leseberechtigung			
<input type="checkbox"/> Formulare			
<input type="checkbox"/> Neues Formular			
<input type="checkbox"/> Zu bearbeitende Formulare			
<input type="checkbox"/> Zu bearbeiten			
<input type="checkbox"/> Archiv			
<input type="checkbox"/> Zu genehmigende Formulare			
<input type="checkbox"/> Zu genehmigen			

Im Feld „**Meine Links**“ kann der Benutzer frei definierbare Quicklinks in Form von **Hyperlinks** wie z.B. Webadressen eintragen. Diese werden in der Symbolleiste mit dem unter „**Anzeige**“ eingegebenen Namen angezeigt.

Meine Links			
Anzeige	Hyperlink (z. B. http://www.kyberna.com)		
kyberna AG	http://www.kyberna.com	9 ▾	9
		▾	
		▾	
		▾	
		▾	

 Zeilenanzahl in Quicklink-Leiste 1 ▾

Durch das Umstellen der Anzahl der Zeilen in der Quicklink-Leiste vergrößert sich dieser Anzeigebereich dauerhaft in der Applikation. Der Quicklink Bereich vergrößert sich aber je nach Platzbedarf auch dynamisch.

19 Gesperrte Datensätze

Über das Menü „**Service Desk** → **Gesperrte Datensätze**“ öffnet sich nachfolgendes Fenster.



LOCID	Timestamp	Table	Benutzer	IP
<input type="radio"/> 125	15.07.2010 14:42	TMaster01	riu	88.82.102.20
<input type="radio"/> 133	15.07.2010 14:42	TMaster01	she	88.82.102.20
<input type="radio"/> 156	15.07.2010 14:41	TMaster70	she	88.82.102.20

Sobald ein Service Desk Mitarbeiter oder Agent einen Incident zum Bearbeiten öffnet, wird er hier eingetragen und ist für andere gesperrt.

Die Sperre kann durch Löschen des Datensatzes aufgehoben werden. Das Löschen der Sperren geschieht im Normalfall durch das System und sollte auch grundsätzlich dem System überlassen werden. Dieser manuelle Mechanismus dient dem Eingreifen in dringenden Fällen, um einen Lock aufzuheben und sollte mit Bedacht verwendet werden.

Dazu muss der **Radiobutton** des Sperreintrages markiert und dann auf „Löschen“ geklickt werden.

Wurde die Datensatzsperre aufgehoben, so wird dies dem betroffenen Benutzer bei der nächsten Aktion auf dem (vermeintlich noch gesperrten) Datensatz mitgeteilt. Er kann dann nicht mehr Speichern oder Bearbeiten, solange er sich nicht einen neuen exklusiven Lock auf den Datensatz holt.