

BENUTZERHANDBUCH

ORGANICE SUPPORT-MANAGER

EINE ERWEITERUNG FÜR ORGANICE CRM 7

STAND: JUNI 2017

Benutzerhandbuch orgAnice Support-Manager

Juni 2017

© 2001-2017 orgAnice Solution AG

Grunewaldstr. 22, 12165 Berlin www.organice.de

Alle Rechte vorbehalten. Die Software und dieses Handbuch dürfen ohne schriftliche Genehmigung der orgAnice Solution AG weder vervielfältigt noch verbreitet werden. Dies gilt auch für die Speicherung auf anderen Medien.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Informationen.....	1
1.1	Übersicht der Funktionen.....	1
2	Installationsanleitung	3
2.1	Programminstallation	3
2.2	Eingabe des Lizenzschlüssels.....	6
3	Aufbau des Support-Managers	8
3.1	Struktur.....	8
3.2	Oberfläche.....	9
4	Bedienung des Support-Managers.....	10
4.1	Supportanfragen.....	10
4.1.1	Erfassung neuer Supportanfragen	10
4.1.2	Felder einer Supportanfrage	11
4.1.3	Schaltflächen einer Supportanfrage.....	14
4.1.4	Beispiel zur manuellen Erfassung einer Supportanfrage	15
4.2	Anfrageaktivitäten	16
4.2.1	Erfassen neuer Anfrageaktivitäten	17
4.2.2	Felder einer Anfrageaktivität.....	17
4.2.3	Schaltflächen einer Anfrageaktivität.....	19
4.3	Übertragen von E-Mails aus Outlook.....	20
4.4	Ablage von E-Mails mit dem Outlook Connector	23
4.5	Automatischer Versand von Benachrichtigungen.....	25
4.6	Einbindung eines externen Bugtracking-Systems.....	27
4.7	Produkt-Wissensdatenbank.....	28
4.7.1	Tabelle "Dokumente zum Produkt".....	29
4.7.2	Kundenprodukte	30
4.7.3	Erfassen neuer Kundenprodukte	31

4.7.4	Aktionen in Verbindung mit dem Versionsstand (Markieren)	32
4.8	Erstellen von Rechnungen.....	34
5	Konfiguration.....	36
5.1	Statuswerte.....	36
5.2	E-Mail-Benachrichtigung (Senden von E-Mails)	38
5.3	Produkte und Produktgruppen	40
5.4	Supportanfragen-Feldeigenschaften	41
5.5	Alarmanbindung und Eskalationsstufen.....	44
5.5.1	Alarmanbindung.....	44
5.5.2	Eskalationsstufen.....	50
5.6	Externes Bugtracking-System	52
5.7	Rechnungserstellung.....	53
5.7.1	Artikel für die Supportrechnung.....	54
5.7.2	Rechnungsdaten	56
6	Datenauswertung.....	58
6.1	Reports in orgAnice Print.....	58
6.2	Auswertungen mit dem Auswertungs-Assistenten	59

1 ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Mit dem orgAnice Support-Manager verwalten und organisieren Sie Ihre Supportanfragen. Er bietet folgende Anwendungsmöglichkeiten:

- Versand von vorkonfigurierten E-Mails, bei Bedarf automatisch
- Visualisierung aller Supportaktivitäten im orgAnice Kalender
- Anzeige der Supportvorgänge in der Alarmliste
- Zusammengefasste und detaillierte Informationen Ihrer Anfragen durch den Auswertungsmanager
- Zuordnung von Supportanfragen zu einer Adresse als auch dem jeweiligen Kundenprodukt
- Zuordnung von Produkten zu Produktgruppen
- Beliebige Produktdokumente
- Automatische Kundenbenachrichtigungen bei Statusänderungen
- Vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten

1.1 ÜBERSICHT DER FUNKTIONEN

Grundfunktionen sind die Anlage und Verwaltung von Supportanfragen, um die Übersicht über die Aktivitäten zu Anfragen Ihrer Kunden zu behalten.

Weitere Funktionen sind:

- automatische Vergabe von Ticketnummern
- beliebig viele Anfragen können zu einer Adresse angelegt werden
- beliebig viele Aktivitäten können zu einer Anfrage hinterlegt werden
- möglicher automatischer Versand von Benachrichtigungen beim Erreichen beliebiger, definierter Statuswerte
- offene Aktivitäten, Terminüberschreitungen und das Erreichen von Eskalationsstufen werden in der orgAnice-Alarmliste überwacht und vermerkt
- Verwaltung von Produkten und Versionsinformationen, die der Kunde einsetzt
- Zuordnung der Supportanfragen zu Produkten
- Gemeinsame Aktionen für Kunden mit gleichem Produkt oder der gleicher Version
- Ablage von Dokumenten (auch E-Mails) zur Anfrage und zu Aktivitäten
- Einbindung externer Bugtracking-Systeme, wie z.B. TargetProcess

- visuelle Überwachung der Aktivitäten im orgAnice Kalender (optional)
- vielfältige Analysefunktionen für den orgAnice Support-Manager mit den umfangreichen Standard-Auswertungsmöglichkeiten von orgAnice.

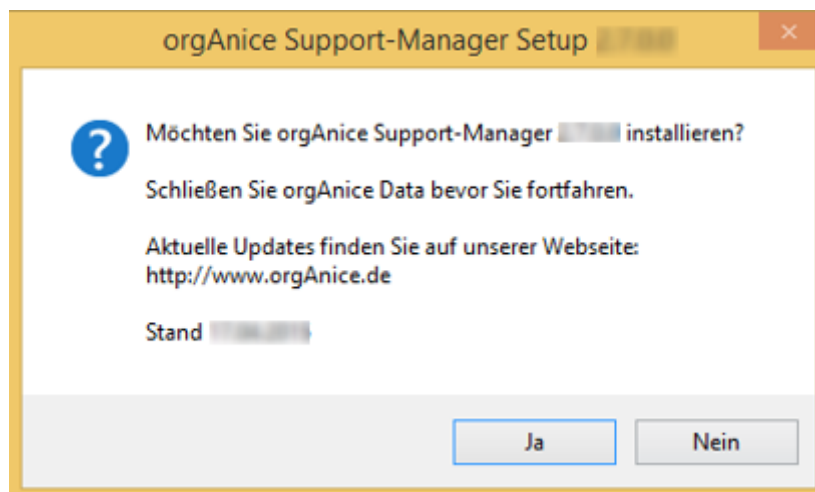
2 INSTALLATIONSANLEITUNG

2.1 PROGRAMMINSTALLATION

Um den orgAnice Support-Manager nutzen zu können, müssen Sie ihn einmalig in Ihre Datenbank einspielen. Dazu starten Sie die Datei „*orgAniceSupport-Manager.Setup.exe*“, die Sie auf unsere orgAnice Webseite downloaden können.

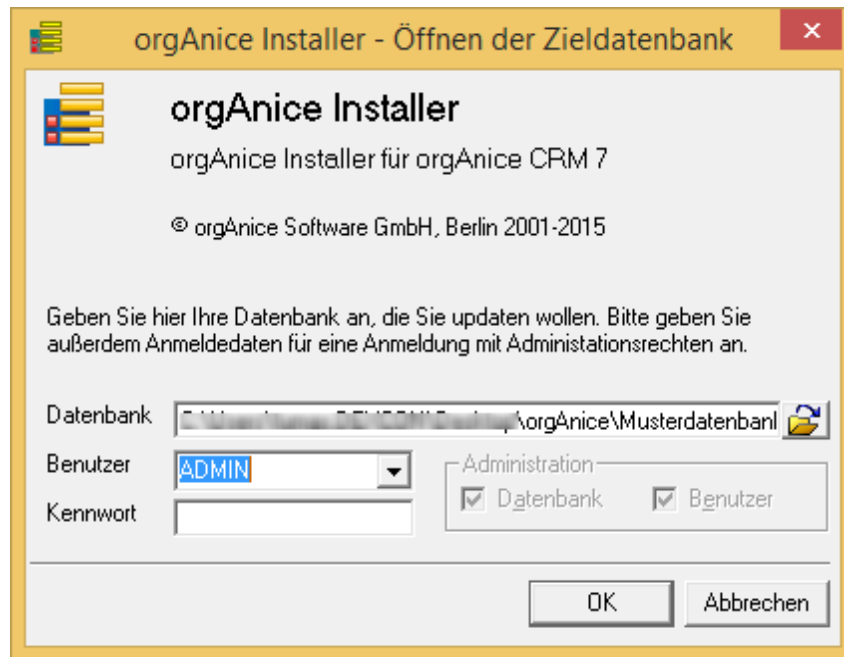
 Reporting	11.05.2015 11:42	Dateiordner	
 Vorlagen	11.05.2015 11:42	Dateiordner	
 Word	24.06.2015 16:58	Dateiordner	
 Musterdatenbank.odt	24.06.2015 16:57	orgAnice Database	32.624 KB
 orgAniceSupport-Manager-Setup.exe	17.04.2015 10:52	Anwendung	1.434 KB

Die nun erscheinende Nachfrage, ob Sie den orgAnice Support-Manager installieren möchten, bestätigen Sie mit einem Klick auf die Schaltfläche: „Ja“.



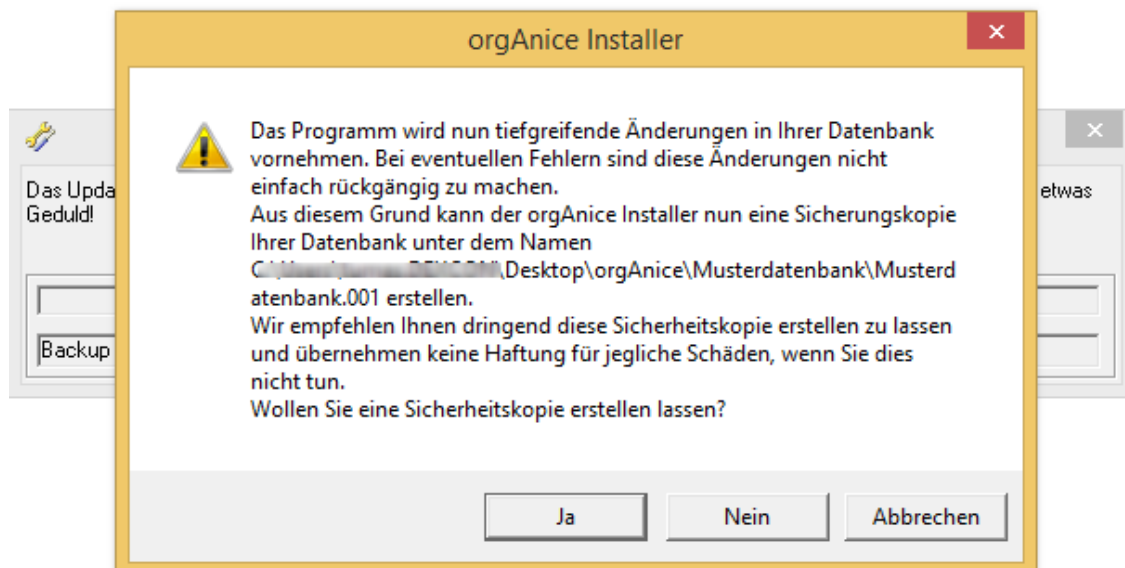
Der orgAnice Installer, welcher zum Einspielen des orgAnice Support-Managers benutzt wird, benötigt Windows-Administratorrechte. Bestätigen Sie also die eventuelle Nachfrage der Benutzerkontensteuerung mit „Ja“.

Wählen Sie im folgenden Dialog Ihre Datenbank aus und geben Ihre Anmeldedaten ein. Es wird ein Benutzer mit Administratorberechtigung benötigt. Während der Installation kann kein anderer Benutzer mit der Datenbank arbeiten.

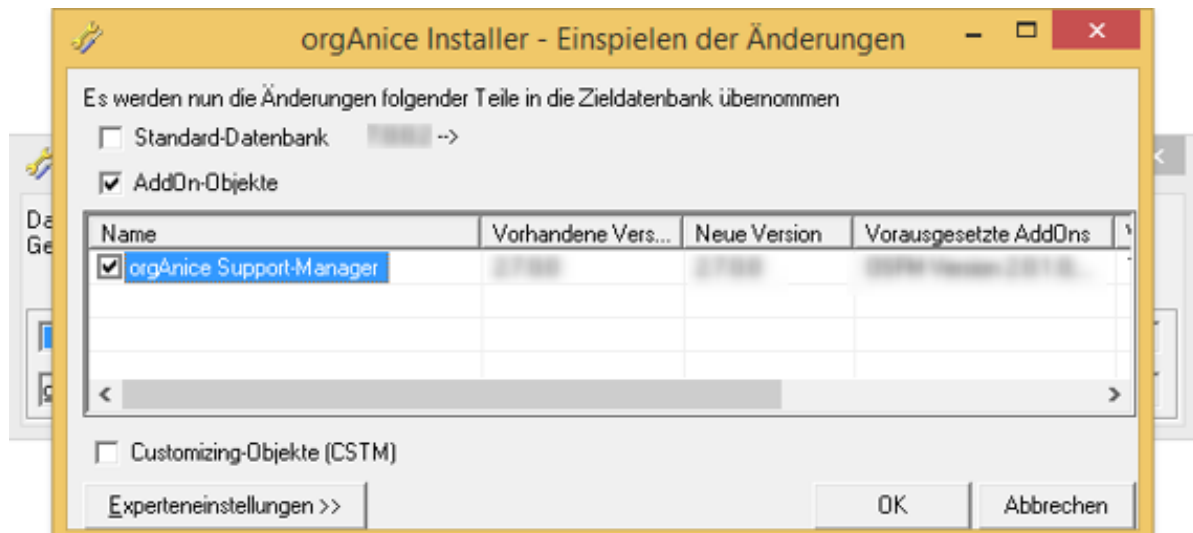


Nach dem Sie Ihre Datenbank ausgewählt sowie Ihre Zugangsdaten angegeben haben, bestätigen Sie Ihre Eingaben mit der Schaltfläche „OK“.

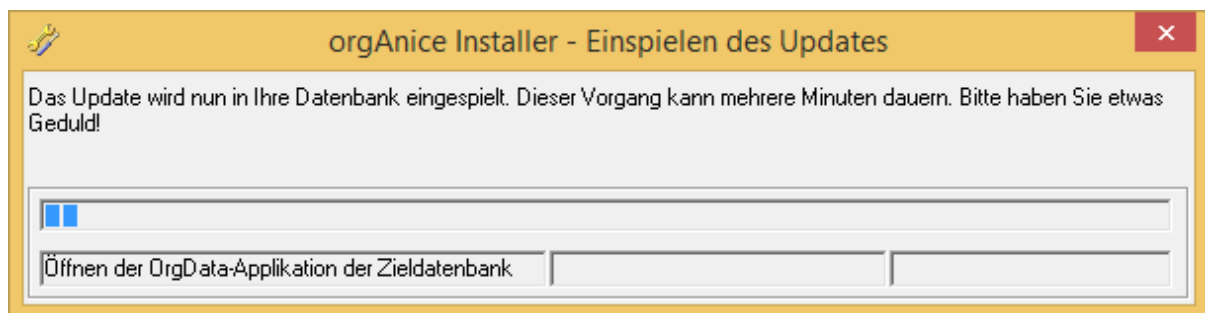
Folgen Sie bitte der Empfehlung eine Sicherheitskopie der Datenbank anfertigen zu lassen, damit bei Problemen die unveränderte, fehlerfreie Version wieder hergestellt werden kann. Je nach Datenbankgröße kann dies mehrere Minuten dauern.



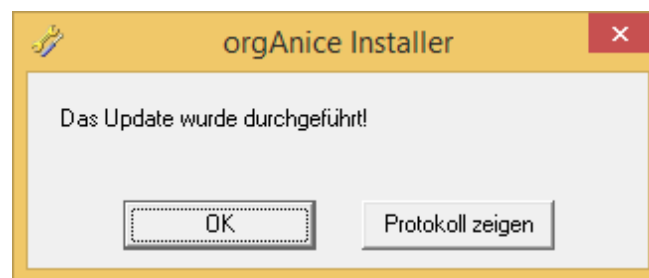
Nach erfolgter Erstellung der Sicherheitskopie (bzw. Bestätigung der Ablehnung der Erstellung einer solchen) können Sie im Dialog die Voreinstellungen mit einem Klick auf die Schaltfläche „OK“ übernehmen und somit die Installation starten.



Die Installation wird gestartet. Während der Installation wird Ihre Datenbank eventuell mehrmals auf Ihrem Bildschirm geöffnet, angezeigt sowie geschlossen, ohne dass Sie etwas tun müssen. Sie können den Fortschritt im Statusfenster beobachten:

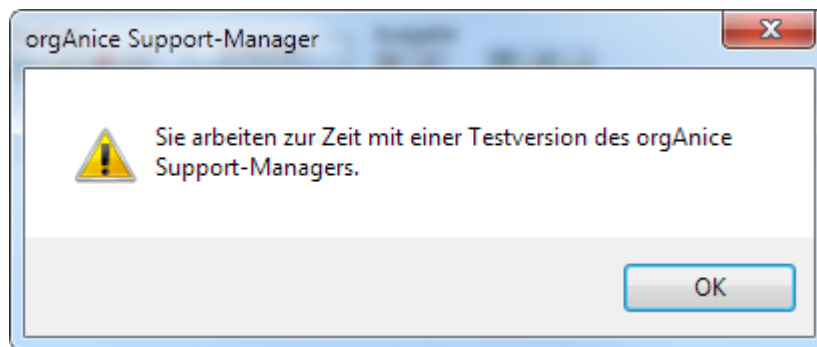


Bitte haben Sie etwas Geduld, bis die Installation abgeschlossen ist. Sie wird Ihnen am Schluss angezeigt und Sie haben dann auch die Möglichkeit das Installationsprotokoll zu betrachten.

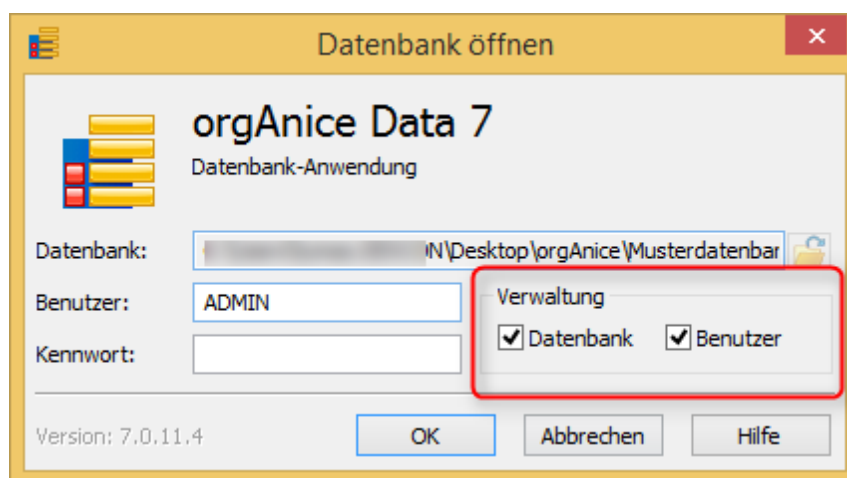


2.2 EINGABE DES LIZENZSCHLÜSSELS

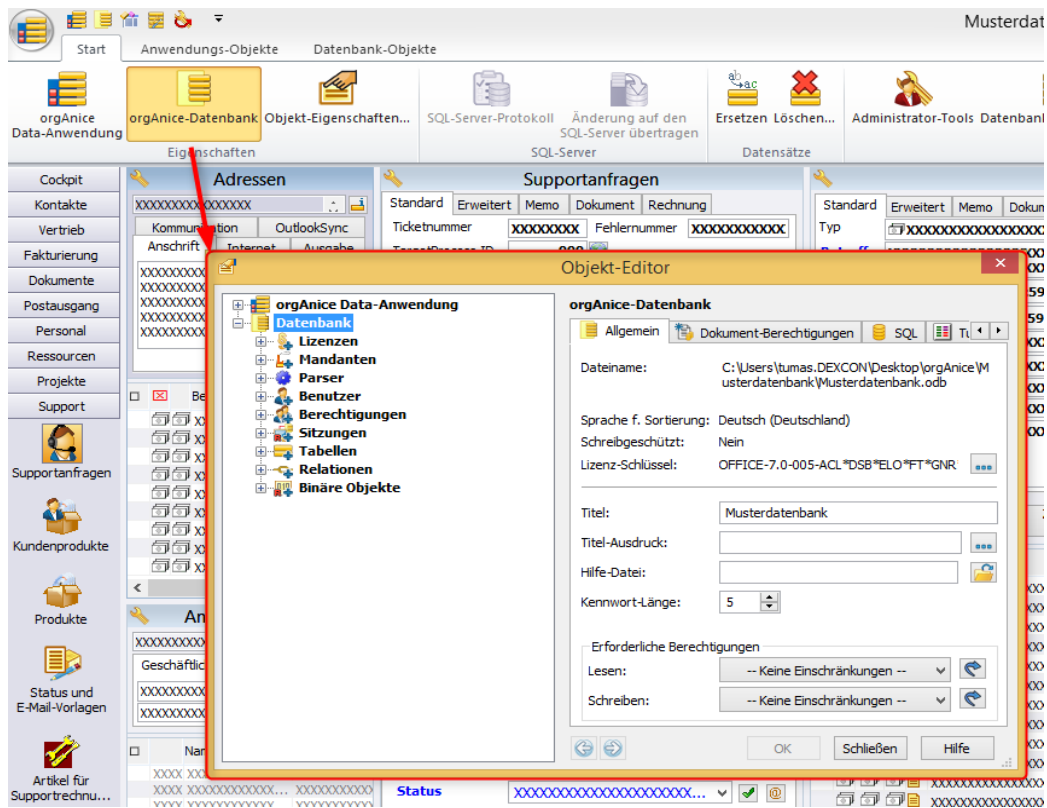
Solange in Ihrer Lizenz noch nicht das Kürzel „OSSPM“ enthalten ist, erscheint bei jedem Anlegen eines neuen Datensatzes in die Support-Manager-Tabellen der Hinweis, dass Sie noch die Testversion benutzen:



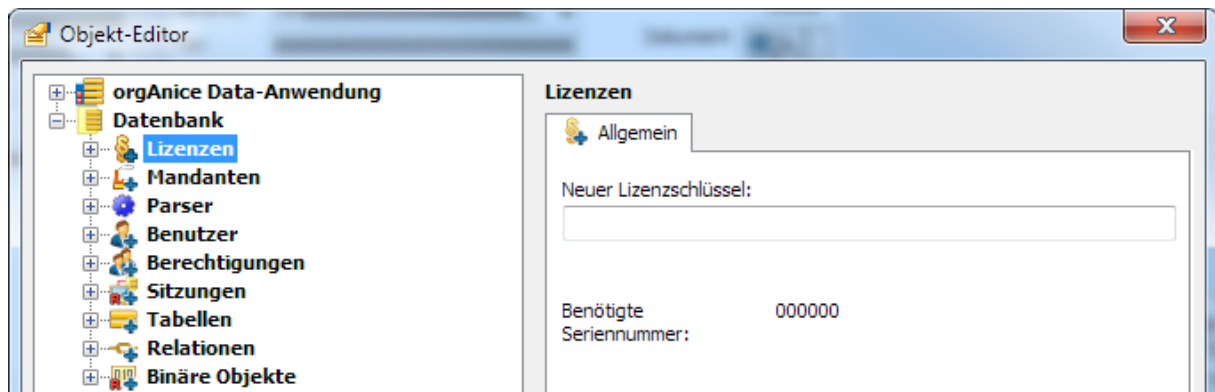
Um einen neuen Lizenzschlüssel einzugeben, starten Sie Ihre Datenbank mit Verwaltungsrechten.



Nach erfolgreichem Start, wechseln Sie in den Konfigurationsmodus und rufen den Objekteditor auf.



Wechseln Sie in der linken Baumansicht auf den Knoten: „Lizenzen“.



Aktivieren Sie das Textfeld: „Lizenzen“ und geben bitte rechts Ihre neue Lizenznummer ein, die auch das Kürzel „OSSPM“ enthält. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der Schaltfläche „OK“ und starten Ihre Datenbank neu.

3 AUFBAU DES SUPPORT-MANAGERS

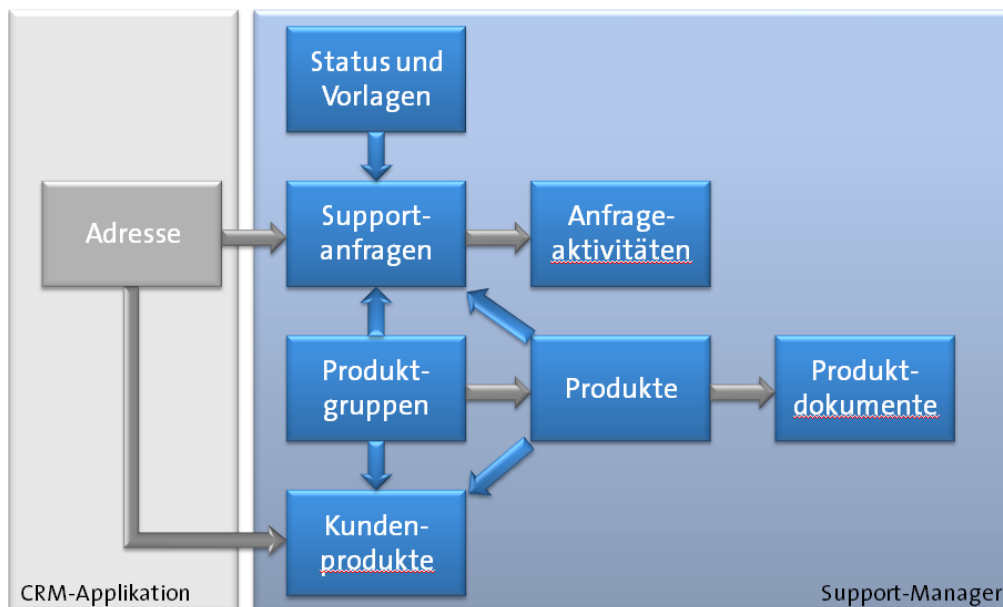
3.1 STRUKTUR

Im Support-Manager gibt es abhängige Tabellen (grauer Pfeil) und Tabellen, aus denen Daten anderen Tabellen zur Verfügung gestellt werden (blauer Pfeil).

Jede angelegte Supportanfrage ist relational mit der Adresse des Anfragenden verbunden und jede Anfrageaktivität relational mit genau einer Supportanfrage.

Jedes angelegte Produkt ist relational mit einer Produktgruppe verbunden, jedes Produktdokument relational mit genau einem Produkt.

Jedes angelegte Kundenprodukt ist relational ebenfalls mit genau einer Adresse verbunden.



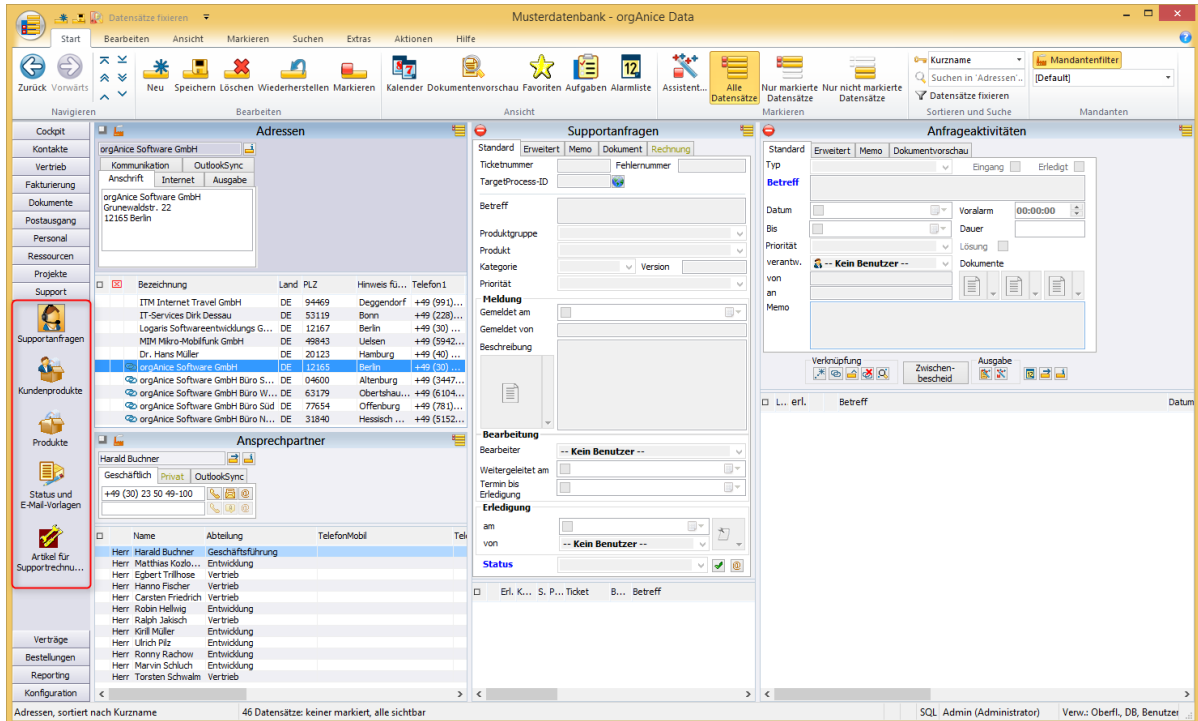
Die anderen Beziehungen im Bild sind Datenübernahmen bei Auswahl (blauer Pfeil).

So stehen den Feldern in der Tabelle „Supportanfragen“ die in der Tabelle „Status und Vorlagen“ vordefinierten Statuswerte, sowie die Produktgruppen und Produkte aus den jeweiligen Tabellen gleichen Namens zur Auswahl zur Verfügung.

In die Felder der Tabelle „Kundenprodukte“ können ebenfalls die Werte aus den Tabellen „Produkte“ und „Produktgruppen“ übernommen werden.

3.2 OBERFLÄCHE

Der orgAnice Support-Manager bietet eine eigene Arbeitsbereichsgruppe „Support“ mit fünf Arbeitsbereichen.



Arbeitsbereich	Funktion
Supportanfragen	Verwaltung von Supportanfragen und deren Aktivitäten
Kundenprodukte	Verwaltung von Produktgruppen und Produkten sowie Zuordnung von Kundenprodukten
Produkte	Detaillierte Verwaltung von Produktgruppen und Produkten inklusive Zuordnung von Produktdokumenten
Status und E-Mail-Vorlagen	Verwaltung der Anfragenstatus inklusive E-Mail-Vorlagen
Artikel für Supportrechnung	Anlegen von Artikeln für die Supportrechnungen

4 BEDIENUNG DES SUPPORT-MANAGERS

4.1 SUPPORTANFRAGEN

Kern des Support-Managers ist das Verwalten von Supportanfragen. Diese können manuell (zum Beispiel bei einem Telefonanruf) oder automatisch (zum Beispiel beim Eingang einer E-Mail) erfasst werden. Dadurch bildet der Arbeitsbereich „Supportanfragen“ die zentrale Stelle des orgAnice Support-Managers.

4.1.1 ERFASSUNG NEUER SUPPORTANFRAGEN

Um eine neue Supportanfrage zu erstellen, wechseln Sie in die Arbeitsbereichsgruppe „Support“ und in den Arbeitsbereich „Supportanfragen“. Positionieren Sie sich nun im Tabellenlayout „Adressen“ auf Ihren Kunden, zu dem Sie eine Supportanfrage anlegen möchten.

The screenshot displays the orgAnice Support-Manager interface. The top menu bar includes 'Start', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Markieren', 'Suchen', 'Extras', 'Aktionen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for navigation and actions. The left sidebar contains a list of modules: Cockpit, Kontakte, Vertrieb, Fakturierung, Dokumente, Postausgang, Personal, Ressourcen, Projekte, Support, Supportanfragen, Kundenprodukte, Produkte, Status und E-Mail-Vorlagen, and Artikel für Supporttechnu... The main workspace is divided into three panes. The 'Adressen' pane shows a table of addresses with columns for 'Bezeichnung', 'Land', and 'PLZ'. The 'Anspruchspartner' pane shows a table of contact persons with columns for 'Name', 'Abteilung', and 'Telefon'. The 'Supportanfragen' pane shows a form for creating a new support request with fields for 'Ticketnummer', 'TargetProcess-ID', 'Betreff', 'Produktgruppe', 'Produkt', 'Kategorie', 'Version', 'Priorität', 'Meldung', 'Gemeldet am', 'Gemeldet von', 'Beschreibung', 'Bearbeitung', 'Bearbeiter', 'Weitergeleitet am', 'Termin bis Erledigung', 'Erledigung', 'am', 'von', 'Status', and a checkbox for 'Erl. K... S. P... Ticket B... Betreff'.

Wechseln Sie in das Tabellenlayout „Supportanfragen“ und legen einen neuen Datensatz an.

4.1.2 FELDER EINER SUPPORTANFRAGE

Für jede Supportanfrage können verschiedene Informationen hinterlegt werden. Einige Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt bzw. geändert werden, sonst lässt sich die Supportanfrage nicht speichern.

- 1) Die *Ticketnummer* ist die vom System vergebene Nummer, die als Sortier- und Erkennungsmerkmal dient. Sie ist eindeutig und wird automatisch vergeben.
- 2) Als *Fehlernummer* wird im Allgemeinen die Nummer eingetragen, welche üblicherweise beim Signalisieren eines Fehlers angezeigt wird. Sie ist an kein Format gebunden.
- 3) Die *TargetProcess-ID* ist eine Ticketnummer aus einem externen Ticket-Verfolgungssystem, die über die Schaltfläche  aufgerufen werden kann. (siehe 5.6 Externes Bugtracking-System, S. 52)

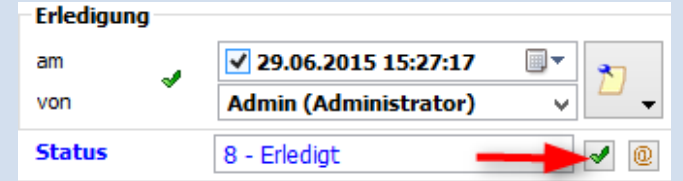
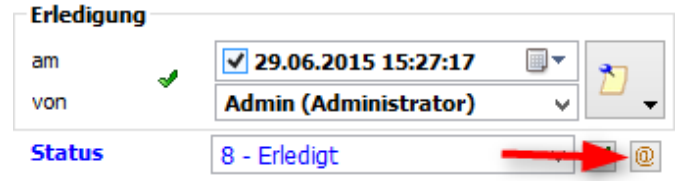
- 4) Der *Betreff* ist ein Pflichtfeld und der vorhandene Text muss geändert werden, um den Datensatz speichern zu können. Er ist eine kurze Beschreibung, mit der auch in der Listenansicht der Datensatz von anderen zu unterscheiden sein sollte.
- 5) Die *Produktgruppe* ist ein Auswahlfeld und bietet alle Datensätze der gleichnamigen Tabelle an.
- 6) Abhängig der in Punkt 5) gewählten Produktgruppe werden alle Produkte der gleichnamigen Tabelle zur Auswahl angeboten.
- 7) Die *Kategorie* ist eine Gruppierung zu welcher Art die Anfrage gehört. Sie ist in einer persistenten Variablen als statische Werteliste vorhanden und änderbar.
- 8) Die *Version* ist ein frei eingebbarer Wert, der den technischen Stand beschreiben soll, von dem der Fehler oder die Anfrage ausgelöst wird.
- 9) Die *Priorität* ist ein Wert aus einer statischen Werteliste, mit der eine Auto-Eskalationsanzeige in der Alarmliste, falls nicht abgeschlossen, erreicht wird.
- 10) Der Eintrag *Gemeldet am* wird automatisch beim Anlegen des Datensatzes entsprechend der Systemzeit eingetragen, kann aber auch geändert werden.
- 11) Der Eintrag *Gemeldet von* wird aus dem gerade aktuellen Ansprechpartner der aktuellen Adresse übernommen, kann aber auch frei eingetragen werden.
- 12) Die *Beschreibung* ist zwar vorbelegt, muss aber vor dem Wechsel in die nächste Statusstufe (natürlich möglichst aussagekräftig und sinnvoll) geändert werden.
- 13) Standardmäßig wird als *Bearbeiter* automatisch der gerade aktive Benutzer eingetragen. Es kann aber durch Eintragen eines anderen Benutzers als Bearbeiter erreicht werden, dass der Eintrag gegebenenfalls in der Alarmliste dieses anderen Benutzers erscheint.
- 14) Mit dem Termin *Weitergeleitet am* wird eingetragen, wann die Bearbeitung an den neuen Bearbeiter weitergegeben wurde. Es wird die aktuelle Zeit voreingestellt.
- 15) Der *Termin bis Erledigung* ist ebenfalls voreingestellt, kann aber auch beliebig manuell oder in Folge der Änderung der Priorität, verändert werden.
- 16) Über die Schaltflächen  oder  kann das *Erledigt am*-Datum gesetzt werden, wenn der Gesamtstatus der Anfrage auf Erledigt gesetzt werden soll.
- 17) Auch die Auswahl *Erledigt von* muss auf einen Benutzer geändert werden, um dann den Gesamtstatus der Anfrage auf Erledigt setzen zu können.
- 18) Im Feld *Status* können alle Werte gewählt werden, die im Arbeitsbereich „*Status und E-Mail-Vorlagen*“ angelegt sind und konfigurierte Bedingungen erfüllen.

Im Memofeld *Erledigung* können Hinweise oder Bemerkungen abgelegt werden, welche für die Bearbeitung der Anfrage bedeutsam sind oder waren.

Erledigung	
am	
von	-- Kein Benutzer -- 
Status	1 - Erfasst   

4.1.3 SCHALTFLÄCHEN EINER SUPPORTANFRAGE

Das Tabellenlayout „Supportanfragen“ bietet einige Schaltflächen, um die Bearbeitung zu vereinfachen bzw. zu beschleunigen.

Schaltfläche	Beschreibung	
TargetProcess-ID	Über diese Schaltfläche kann das externe Ticket-Verfolgungssystem aufgerufen werden.	
Dokument	Im Feld Dokument können beliebige Dokumente abgelegt werden, wie z.B. die E-Mail, ein Schreiben oder andere Dokumente, welche die Grundlage für die Anfrage legen.	
Anfrage als Erledigt kennzeichnen	Diese Schaltfläche trägt die aktuelle Zeit in das Feld „Erledigt am“ und den aktuellen Benutzer in das Feld „Erledigt vom“ ein und schließt die Supportanfrage ab.	
Status-Benachrichtigung senden	Falls eine zu diesem Status passende E-Mail konfiguriert wurde, kann jene mit dieser Schaltfläche versendet werden.	

4.1.4 BEISPIEL ZUR MANUELLEN ERFASSUNG EINER SUPPORTANFRAGE

Haben Sie Ihren Support-Manager schon vollständig mit der Beispielkonfiguration konfiguriert, können Sie das folgende Beispiel auch praktisch nachvollziehen.

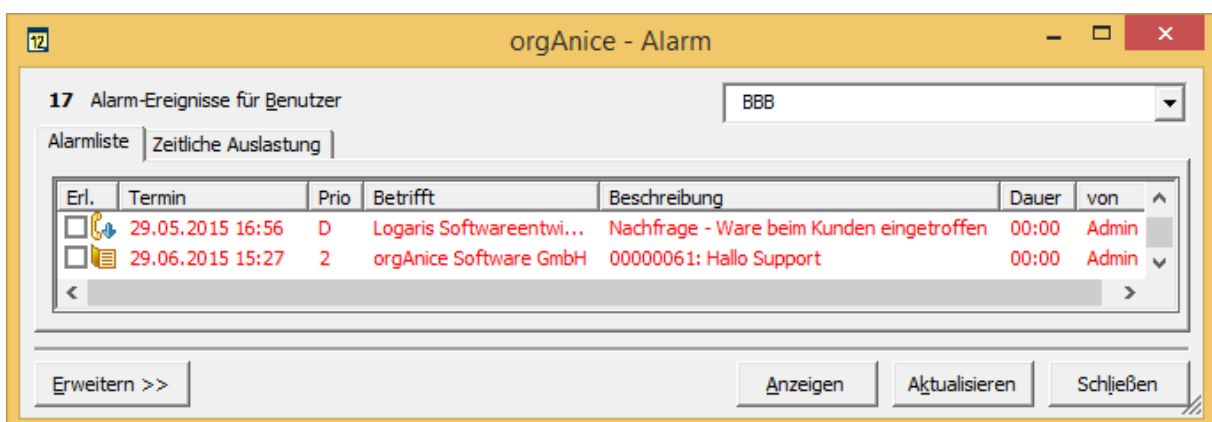
Nehmen wir an, dass es in Ihrer Supportabteilung eine zentrale Auftragsannahme / Telefonzentrale gibt. Dort geht ein Anruf eines Kunden ein. Dieser hat eine Frage, welche nicht sofort durch den Mitarbeiter beantwortet werden kann.

Also wird in der Auftragsannahme zu der Adresse des Kunden ein neuer Datensatz im Tabellenlayout „Supportanfragen“ angelegt (gleichnamiger Arbeitsbereich „Supportanfragen“ in der Arbeitsbereichsgruppe „Support“).

Je nachdem, wie viele Informationen schon bekannt sind, können nun schon einige weitere Felder ausgefüllt werden. Das Mindeste ist aber, die Änderung des Bearbeiters, wenn nicht der aktuelle Benutzer die weitere Bearbeitung vornehmen soll, sondern ein anderer Benutzer. Aber auch vorausgefüllte Felder können geändert werden. Nun kann der aktuelle Stand der Eingaben gespeichert werden.

Das Speichern des Datensatzes kann das Versenden einer vorkonfigurierten E-Mail an den Kunden bewirken, wenn das für diesen ersten Status so eingestellt ist. Somit erscheint in diesem Fall in der Tabelle „Anfrageaktivitäten“ der erste Eintrag mit den zur E-Mail gehörenden Daten, die deren Versendung dokumentieren.

Wird der Datensatz mit dem Namen eines (anderen) Bearbeiters gespeichert, bewirkt dies, dass auf dessen Alarmliste der Eintrag der Supportanfrage erscheint, solange die Anfrage nicht erledigt ist und natürlich die Alarmereignisanbindung konfiguriert ist.



Solange das erste Zeichen des Statuswertes nicht größer als 1 ist, werden zur besseren Sichtbarkeit zwei Zeilen zu diesem Datensatz in der Alarmliste dargestellt. Die erste Zeile zeigt, dass der Datensatz noch nicht erledigt ist und die zweite Zeile verdeutlicht, dass dem Benutzer

eine neue Anfrage weitergeleitet wurde. In beiden Fällen kommt der Benutzer per Doppelklick oder über die Schaltfläche „Anzeigen“ zum Datensatz.

Der neue Bearbeiter hat nun das Telefongespräch des Kunden vermittelt bekommen und auch über die Alarmliste den Zugriff auf die bisher erfassten Daten zur Anfrage.

Als erstes, noch während des Gespräches mit dem Kunden, sollte er den Status der Supportanfrage auf „Zur Kenntnis genommen“ verändern und speichern, damit aus der Alarmliste des Weiterleitenden (Auftragsannahme) der Alarm entfernt wird.

Nun kann er im Gespräch mit dem Kunden dessen Anliegen erfassen und bearbeiten, so dass im günstigsten Fall am Ende des Gespräches der Status „Erledigt“ gesetzt werden kann. Dazu müssen aber die konfigurierten Voraussetzungen erfüllt sein.

Haben Sie die Beispielkonfiguration übernommen, dann müssen Sie folgende Felder gefüllt oder geändert haben, um den nächsten Status speichern zu können:

- der Betreff darf nicht mehr den alleinigen Inhalt Neue Anfrage haben
- die Produktgruppe darf nicht leer sein
- das Produkt darf nicht leer sein
- die Kategorie darf nicht leer sein und
- die Beschreibung darf nicht mehr nur den Text Bitte ausfüllen enthalten

Sind diese Änderungen durchgeführt worden, sollten Sie den Datensatz speichern. Danach ist es am einfachsten über die Schaltfläche  („Anfrage als erledigt“) kennzeichnen und damit die Anfrage abzuschließen.

Auch beim Setzen des Status auf „Erledigt“ wird wieder nach dem Speichern eine E-Mail an den Kunden versandt, falls dies wie in der Beispiel-Konfiguration konfiguriert ist.

4.2 ANFRAGEAKTIVITÄTEN

Falls eine sofortige Erledigung der Anfrage nicht möglich ist, kann der Status natürlich auch auf einen anderen Status gesetzt werden, der dem realen Stand entspricht. In diesem Fall wird in der Supportanfrage nur der Status angepasst und gespeichert.

Alle weiteren Verlaufsinformationen der Bearbeitung werden als einzelne Anfrageaktivitäten erfasst, insbesondere, wenn es Kontakt des Bearbeiters zu anderen Personen oder besondere Ereignisse gab, die Einfluss auf die Bearbeitung haben.

Die Anfrageaktivitäten finden sie gleich rechts neben den Supportanfragen. Alle Anfrageaktivitäten sind jeweils an genau eine Supportanfrage gebunden, so wie auch jede „normale“ Aktivitäten jeweils je an einen Vorgang gebunden ist.

The screenshot displays two side-by-side windows from a support management application.

Supportanfragen (Left Window):

- Standard | Erweitert | Memo | Dokument | Rechnung (selected)
- Ticketnummer: 00000061 | Fehlernummer: [empty]
- TargetProcess-ID: 0
- Betreff: Dokumentation
- Produktgruppe: Externe Programme
- Produkt: Outlook
- Kategorie: Frage (with help icon) | Version: [empty]
- Priorität: 2 - max. 1 Woche (7 Tage)
- Meldung:
 - Gemeldet am: 29.06.2015 15:27:17
 - Gemeldet von: Harald Buchner
 - Beschreibung: Wann wird die Dokumentation in einer ersten Preview fertig gestellt?
- Buttons: [New], [Edit], [Delete], [Print], [Export]
- Status: Bearbeitung

Anfrageaktivitäten (Right Window):

- Standard | Erweitert | Memo | Dokumentvorschau
- Typ: Intern | Eingang: [empty] | Erledigt: [empty]
- Betreff: Stand berichten
- Datum: 29.06.2015 15:59:21 | Voralarm: 00:00:00
- Bis: [empty] | Dauer: 00:00:00
- Priorität: [empty] | Lösung: [empty]
- verantwort.: Admin (Administrator)
- von: Administrator
- an: Harald Buchner
- Memo: Herrn Buchner den aktuellen Stand berichten
- Dokumente: [New], [Open], [Delete], [Print]
- Buttons: Verknüpfung, Zwischenbescheid, Ausgabe

Table at the bottom of the 'Anfrageaktivitäten' window:

L..	erl.	Betreff	Datum	Typ
[icon]	[icon]	Stand berichten	29.06.2015...	[icon]

4.2.1 ERFASSEN NEUER ANFRAGEAKTIVITÄTEN

Zu jeder Supportanfrage wird die jeweils erste Aktivität als Vorgang in der Tabelle „Supportanfragen“ erfasst. Kann diese Anfrage in dieser ersten Aktivität sofort erledigt werden, dann ist das auch ausreichend.

Sollten aber Rückfragen oder andere Aktivitäten erfolgen, wie zum Beispiel auch unsere automatisch versendeten E-Mails, dann brauchen wir weiteren Platz, um diese Aktivität zu speichern. Vielleicht haben Sie schon die Änderungen in der rechts neben den Supportanfragen liegenden Tabelle Anfrageaktivitäten bemerkt. Diese ist mit den Supportanfragen verbunden und ermöglicht damit die Speicherung weiterer Details und Aktivitäten zu einer Supportanfrage, also eine Anfrageaktivität. Auch hier gibt es wieder die Möglichkeit, dass diese Anfrageaktivität automatisch, per Hand oder halbautomatisch, wie z.B. durch Zuordnen einer E-Mail, erzeugt wird.

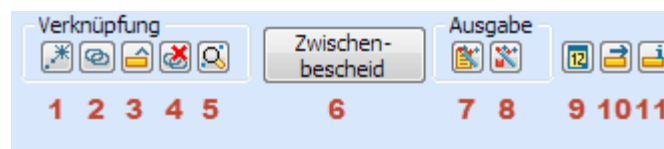
4.2.2 FELDER EINER ANFRAGEAKTIVITÄT

Auch die Anfrageaktivitäten haben Pflichtfelder. Diese müssen ausgefüllt sein, damit sich der Datensatz speichern lässt.

- 1) Der *Typ* der Aktivität ist die Eigenschaft, welcher Art der Kontakt war. Die Auswahl ist in der persistenten Variable „lt_AktivitaetenTyp“ änderbar.
- 2) *Eingang* ist ein Optionsfeld, das die Richtung des Kommunikationsbeginns ausdrückt. Hat ein anderer die Aktivität und damit deren Eingang ausgelöst? Ja oder Nein?
- 3) *Erledigt* ist ebenfalls ein Ja / Nein – Entscheidung. Nein bewirkt, dass ein Eintrag in der Alarmliste erstellt wird, falls das konfiguriert ist.
- 4) Der *Betreff* ist ein Pflichtfeld, ohne deren Inhalt der Datensatz nicht gespeichert werden kann. Er erscheint auch als Erkennungsmerkmal in der Liste und an andere Stellen.
- 5) Als Datum wird Startdatum und -zeit voreingestellt. Diese Voreinstellung kann aber auch bei Notwendigkeit durch Ersetzen der entsprechenden Ziffern geändert werden.
- 6) Der *Voralarm* ist nur interessant, wenn der im *Datum* angegebene Wert in der Zukunft liegt und die Aktivität nicht erledigt ist. Dann erscheint in der angegebenen Zeit vor dem eigentlichen Termin davor ein Alarm (das Zeitformat ist: hh:mm:ss).
- 7) Das *Bis*-Datum benutzen Sie zum Festhalten der Länge einer Aktivität, womit dementsprechend Enddatum und -zeit eingegeben werden können.
- 8) Die *Dauer* wird automatisch beim Ändern oder Eingabe des Bis-Datums berechnet, damit Sie die Dauer der Aktivität auf einen Blick erkennen können.
- 9) Die *Priorität* drückt die Wichtigkeit der Bearbeitung in den Stufen A bis D aus, wobei A = „sehr wichtig“ und D = „Keine Priorität bedeutet“ (nur informativ).
- 10) Enthält diese Aktivität die *Lösung* der Anfrage, kann sie hier entsprechend markiert werden. Damit sehen Sie in der Listenanzeige und im Datensatz eine Glühlampe als Kennzeichnung.

- 11) Der aktuelle *Bearbeiter* wird als Verantwortlicher voreingestellt. Wird ein anderer Verantwortlicher und die Option *Erledigt* abgewählt, dann erscheint die Alarmmeldung in der Alarmliste des neu eingetragenen Verantwortlichen zur Weiterbearbeitung.
- 12) In das Feld „Von“ wird der Name des aktuellen Benutzers *änderbar* voreingestellt.
- 13) In das Feld „An“ wird der Name des aktuellen Ansprechpartners eingetragen.
- 14) Mit den 3 Dokumentenfeldern können alle Dokumente aus einer Aktivität erstellt und dort auch abgelegt werden. Damit wird der Tatsache Rechnung getragen, dass aus einer Aktivität mehrere Dokumente entstehen können. Der typische Anwendungsfall ist die Erstellung eines Angebots als Word-Dokument, die Umwandlung in eine PDF-Datei und der Versand per E-Mail. Die Umwandlung eines Word-Dokuments findet automatisch statt.
- 15) Das *Memo*-Feld erlaubt die Eingabe eines längeren unformatierten Textes um Hinweise, Beschreibungen, Bemerkungen usw. zu dieser Aktivität festzuhalten.

4.2.3 SCHALTFLÄCHEN EINER ANFRAGEAKTIVITÄT



- 1) Mit der Schaltfläche „*Folgeaktivität erstellen*“ können Sie eine Folgeaktivität mit allen grundlegenden Daten anlegen.
- 2) Die Schaltfläche „*Datensätze verknüpfen*“ stellt eine Abhängigkeit von oder zu einer anderen Aktivität der gleichen Tabelle her (über-/untergeordnet).
- 3) Über die Schaltfläche „*übergeordneter Datensatz*“ wird zum übergeordneten Datensatz einer Verknüpfung gesprungen und dieser angezeigt.
- 4) Wollen Sie eine bestehende Verknüpfung wieder löschen, dann können Sie das über die Schaltfläche „*Verknüpfung entfernen*“ realisieren.
- 5) Einen Überblick, wie andere Aktivitäten mit der aktuellen verknüpft sind, erhalten Sie über die Schaltfläche „*Verknüpfte Datensätze anzeigen*“.
- 6) Über die Schaltfläche „*Zwischenbescheid*“ können Sie unkompliziert eine E-Mail versenden.
- 7) Um direkt zu Auswertungsmöglichkeiten für diese Datensätze zu kommen, klicken Sie auf die Schaltfläche „*Report-Assistent*“.
- 8) Zur Auswahl der Datensätze durch Markieren haben Sie die Schaltfläche „*Markierungs-Assistent*“ zur Verfügung.

- 9) Den direkten Aufruf der Alarmliste zur Ansicht der unerledigten Aktivitäten erreichen Sie über die Schaltfläche „Alarmereignisse anzeigen“.
- 10) Über die Schaltfläche „Datensatz verschieben“ können Sie nicht nur die gleichnamige Aktion auslösen, sondern auch den Datensatz zu einer anderen Supportanfrage kopieren, falls die Aktivität auch für diese Anfrage relevant ist.
- 11) Zum Anzeigen der technischen Eigenschaften des aktuellen Datensatzes steht Ihnen die Schaltfläche „Technische Info anzeigen“ zur Verfügung.

Bisher haben wir nur die Felder auf dem Reiter Standard betrachtet.

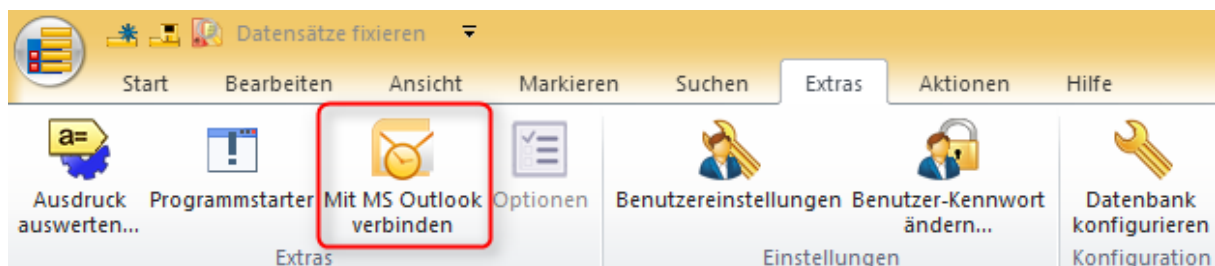


Da die anderen Reiter Standardregister darstellen, die entweder noch einmal zusätzliche Informationen speichern lassen oder schon erläuterte Inhalte etwas ausführlicher darstellen, wird an dieser Stelle nicht auf diese Details eingegangen.

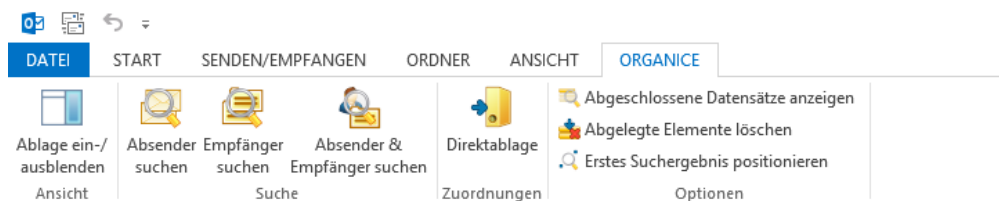
4.3 ÜBERTRAGEN VON E-MAILS AUS OUTLOOK

Supportanfragen und Anfrageaktivitäten können aber nicht nur von Hand angelegt werden, sondern auch durch Zuordnung einer Anfrage-E-Mail aus Outlook. Dazu benötigen Sie zuerst eine Verbindung von Outlook zu der entsprechenden orgAnice Datenbank. Ist nur eine Datenbank geöffnet, besteht diese automatisch. Sind mehrere Datenbanken geöffnet, hat die Datenbank die Verbindung zu Outlook, bei der zuletzt das Ereignis zur Aktualisierung der Alarmliste stattfand. Daher sollten Sie in diesem Fall die Verbindung aus der Datenbank noch einmal erneuern, die Sie nutzen wollen.

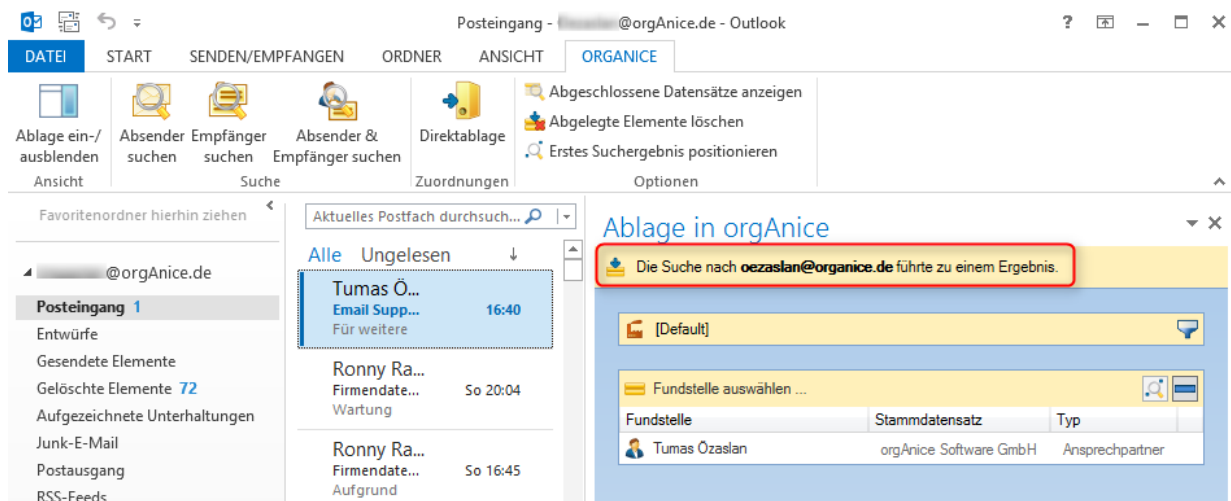
Wechseln Sie dazu in der Menüleiste in das Register „Extras“ und wählen dann die Schaltfläche „Mit MS Outlook verbinden“. Alternativ können Sie die Tastenkombination <STRG> + <O> nutzen.



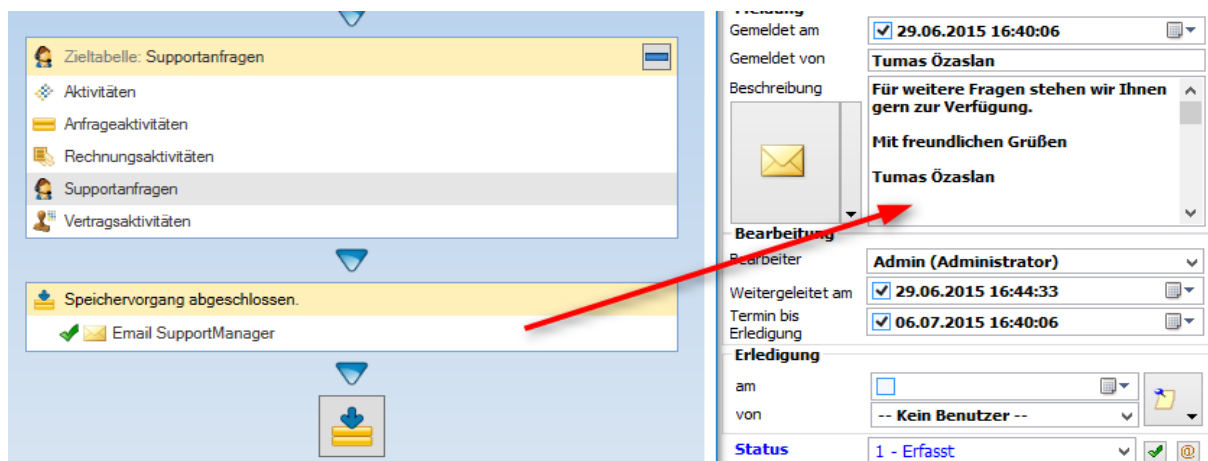
Zum Übertragen einer E-Mail aus Outlook nutzen Sie die Schaltflächen des orgAnice Outlook-Connectors im Menüband.



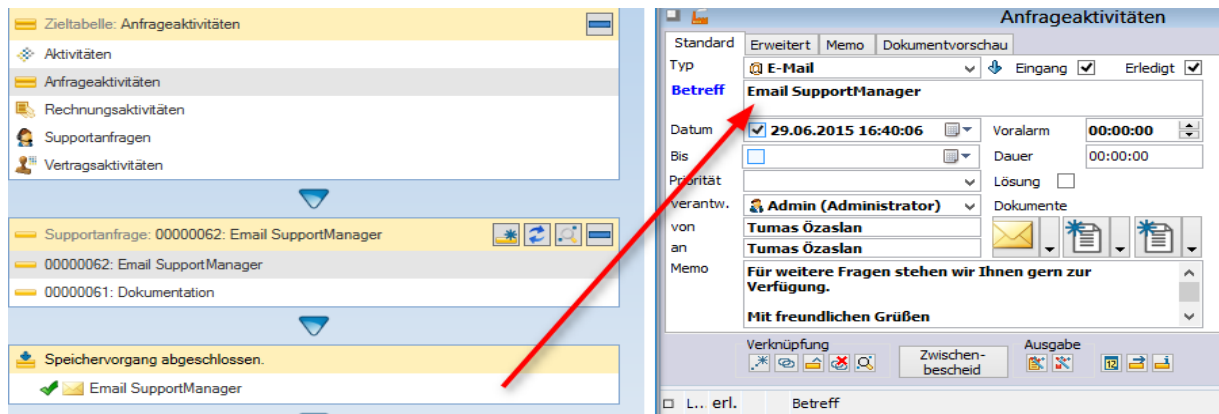
Speziell für unseren Fall, dem Eingang einer E-Mail, ist der Punkt „Absender suchen“ die erste Wahl. Benutzen Sie diesen, dann versucht orgAnice die E-Mail-Adresse des Absenders in der Datenbank zu finden. Ist diese nicht vorhanden, werden Sie davon informiert.



Wählen Sie Ihre Fundstelle aus und legen Sie die E-Mail ab. Wenn Sie in der Tabelle „Supportanfragen“ ablegen, dann wird automatisch ein neuer Datensatz angelegt.



Legen Sie in der Tabelle „Anfragenaktivitäten“ ab, so wird eine neue Aktivität zur ausgewählten Supportanfrage erstellt.

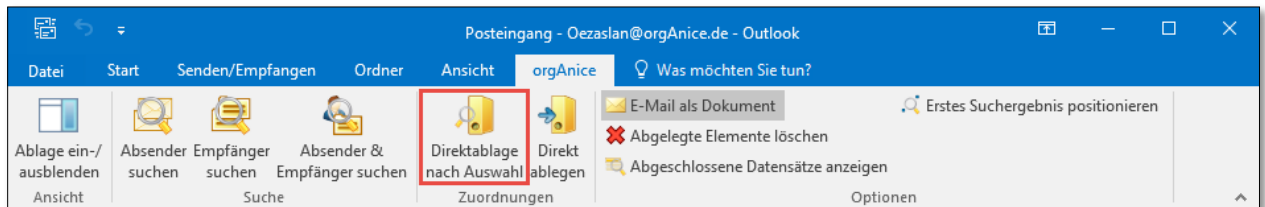


Im Dokumentenfeld unten ist ein gelber Briefumschlag zu sehen. An diesem erkennen Sie, dass dort die E-Mail wie gewünscht abgelegt ist. Wollen Sie sich diese E-Mail ansehen, brauchen Sie nur auf die linke große Dokumentenschaltfläche klicken, um die E-Mail im passenden Programm anzuzeigen.

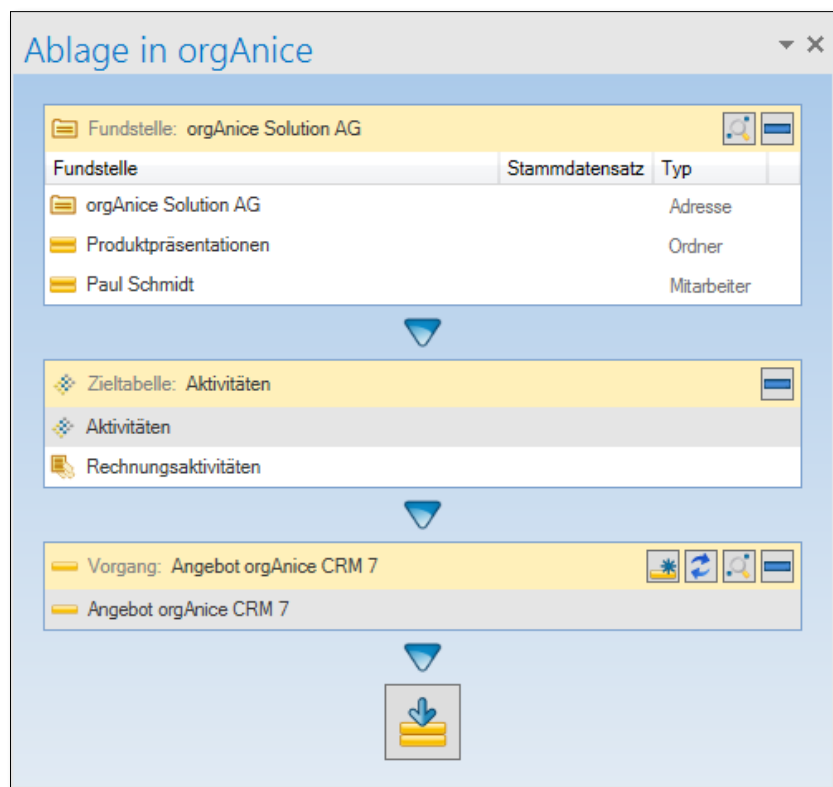
4.4 ABLAGE VON E-MAILS MIT DEM OUTLOOK CONNECTOR

Ablage von E-Mails (inklusive Anhängen)

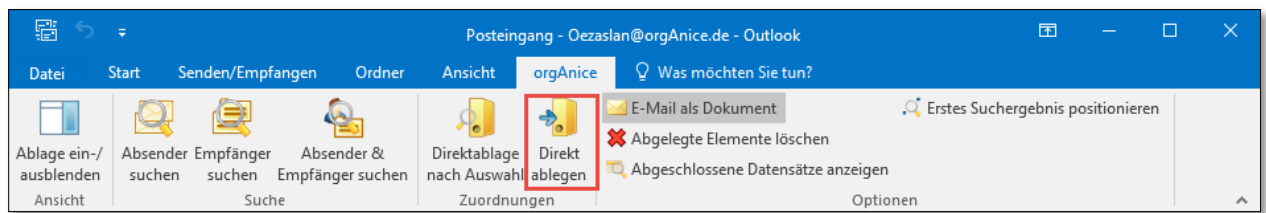
Variante 1 (Direktablage nach Auswahl):



Zuerst positionieren Sie sich in orgAnice auf der gewünschten Adresse. Anschließend wählen Sie in Outlook die abzulegende E-Mail (Mail+Anhänge) aus und klicken dann den Button „Direktablage nach Auswahl“ im Outlook-Connector. Daraus folgend wird in Outlook eine orgAnice-Struktur mit den Zieltabellen der Adresse dargestellt, welche dann ausgewählt werden können, um eine Aktivität in den jeweiligen Vorgang der Adresse abzulegen.



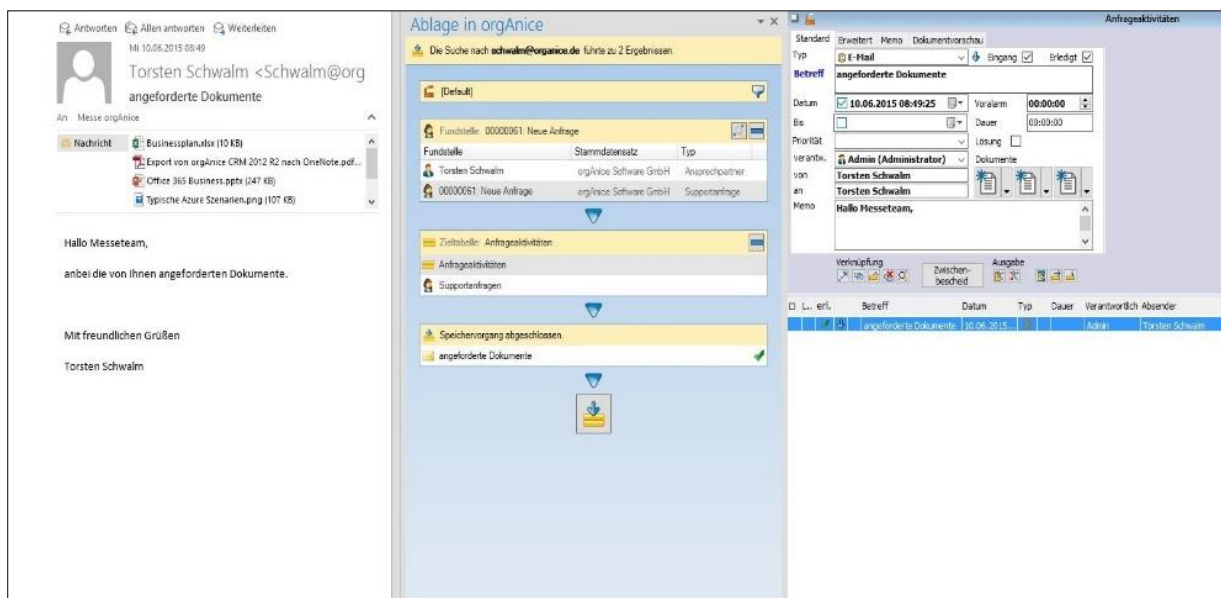
Variante 2 (Direkt Ablegen):



Neben der Schaltfläche der Variante 1 befindet sich ein weiterer Button, der Button „Direkt ablegen“. Hier wird eine E-Mail (Mail+Anhängen) direkt in die aktive Aktivitätentabelle der orgAnice Datenbank abgelegt, auf der man gerade positioniert ist.

Ablage von E-Mail Anhängen

Es ist auch möglich, nur E-Mail Anhänge abzulegen. Um Anhänge abzulegen, muss eine Aktivitätentabelle über die orgAnice Struktur, wie schon in Variante 1-2 beschrieben, ausgewählt werden. Im Anhang der E-Mail können ein oder mehrere Dokumente (STRG gedrückt halten und auswählen) ausgewählt und per Ablagebutton in orgAnice abgelegt werden.



Weitere Informationen finden Sie im orgAnice CRM Benutzerhandbuch.

4.5 AUTOMATISCHER VERSAND VON BENACHRICHTIGUNGEN

Der automatische Versand von Benachrichtigungen ist nach der Installation des Support-Manager in Ihrer Datenbank schon vorkonfiguriert und in Datensätzen beispielhaft zur sofortigen Nutzung vorbereitet und bereit.

Grundlage ist ein funktionsfähig eingerichtetes AddOn „HTML-E-Mails“, das seit dem Datenbankupdate „2010-04“ in Ihrer Datenbank enthalten und vorbereitet ist. Natürlich müssen die bei Ihnen passenden Daten für Server, Benutzer, Passwort usw. eingegeben worden sein, damit Sie die Funktionalität nutzen können. (Die notwendigen Daten für das AddOn „HTML-E-Mails“ konnten Sie während des Setups eingeben. Eine Anleitung zur Änderung der Einstellungen finden Sie unter 5.2 E-Mail-Benachrichtigung (Senden von E-Mails), S.38)

Die bei der Installation voreingestellten Datensätze, die für das automatische Versenden von E-Mails verantwortlich sind, finden Sie im Arbeitsbereich „Status und E-Mail-Vorlagen“.

Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen

Bestimmen Sie die möglichen Anfragenstatus und den Inhalt der Benachrichtigungen, die beim Erreichen des Status verschickt werden sollen.

Anfragestatus: Position **8** Name **Erledigt**

Beschreibung: **Die Anfrage wurde erledigt.**

☒ Beim Erreichen dieses Status die folgende Benachrichtigung senden:

Nachricht:

Betreff: **"Ticketnummer: " & OSSPH_Supportanfragen->Ticketnummer & " - Ihre Anfrage
"" & OSSPH_Supportanfragen->Betreff & "" wurde erledigt."**

Inhalt: **"Ihre Anfrage wurde erledigt."**

Vorschau:

Sehr geehrter Herr Özasan,

Ihre Anfrage wurde erledigt.

Mit freundlichen Grüßen

Administrator

Systemhaus GmbH

☐ Zusätzlich eine Kopie der Nachricht an den folgenden Empfänger senden:

Name	Beschreibung	Benachrichtigung
1 - Erfasst	Der erste Status, der beim Erfassen von neuen Anfragen verwendet werden soll.	✓
2 - Zur Kenntnis genommen	Der zuständige Mitarbeiter hat die Anfrage zur Kenntnis genommen.	✓
3 - In Bearbeitung	Die Anfrage befindet sich in der Bearbeitung.	✓
4 - Wartet auf Antwort	Zu der Anfrage wurde dem Kunden eine Frage gestellt, es wird auf die Antwort gewartet.	✓
5a - zurückgestellt (s. Memo)	Die Anfrage wurde zurückgestellt, der genaue Grund soll im Memofeld erläutert werden.	✓
5b - Kunde antwortet nicht	Auf eine dem Kunden gestellte Frage wurde trotz Nachfragen nicht geantwortet, es ist ohne Antwort nicht möglich die Anf...	✓
6 - Keine Lösung	Für die Anfrage ist in absehbarer Zeit keine Lösung möglich.	✓
7 - Bearbeitet, Rechnung erstellen	Die Anfrage wurde bearbeitet und muss noch abgerechnet werden.	✓
8 - Erledigt	Die Anfrage wurde erledigt.	✓

Im Tabellenlayout „Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen“ finden Sie alle notwendigen Einstellungen. Sowohl der Betreff als auch der Inhalt sind als orgBasic-Ausdrücke änderbar. Dadurch ist Ihnen die Möglichkeit gegeben, Inhalte aus der Datenbank in die Nachricht zu übernehmen. Wenn Sie den orgBasic-Ausdruck, der hier beispielhaft angegeben ist, verändern

bzw. ausprobieren wollen, dann erreichen Sie über die Schaltfläche  den Ausdrucksektor.
(Eine direkte Bearbeitung der Feldinhalte in den Anzeigefeldern ist nicht vorgesehen)

Mit dem Optionskästchen „*Beim Erreichen dieses Status die folgende Benachrichtigung senden:*“ können Sie steuern, ob automatisch eine E-Mail versendet wird. Ist dieses Feld aktiv, dann wird beim Speichern eines Datensatzes mit dem eingestellten Status eine E-Mail mit dem hier konfigurierten Inhalt versandt. Zusätzlich können Sie für jeden Anfragestatus einen zusätzlichen Empfänger für eine Kopie der Nachricht festlegen.

☐ Zusätzlich eine Kopie der Nachricht an den folgenden Empfänger senden:

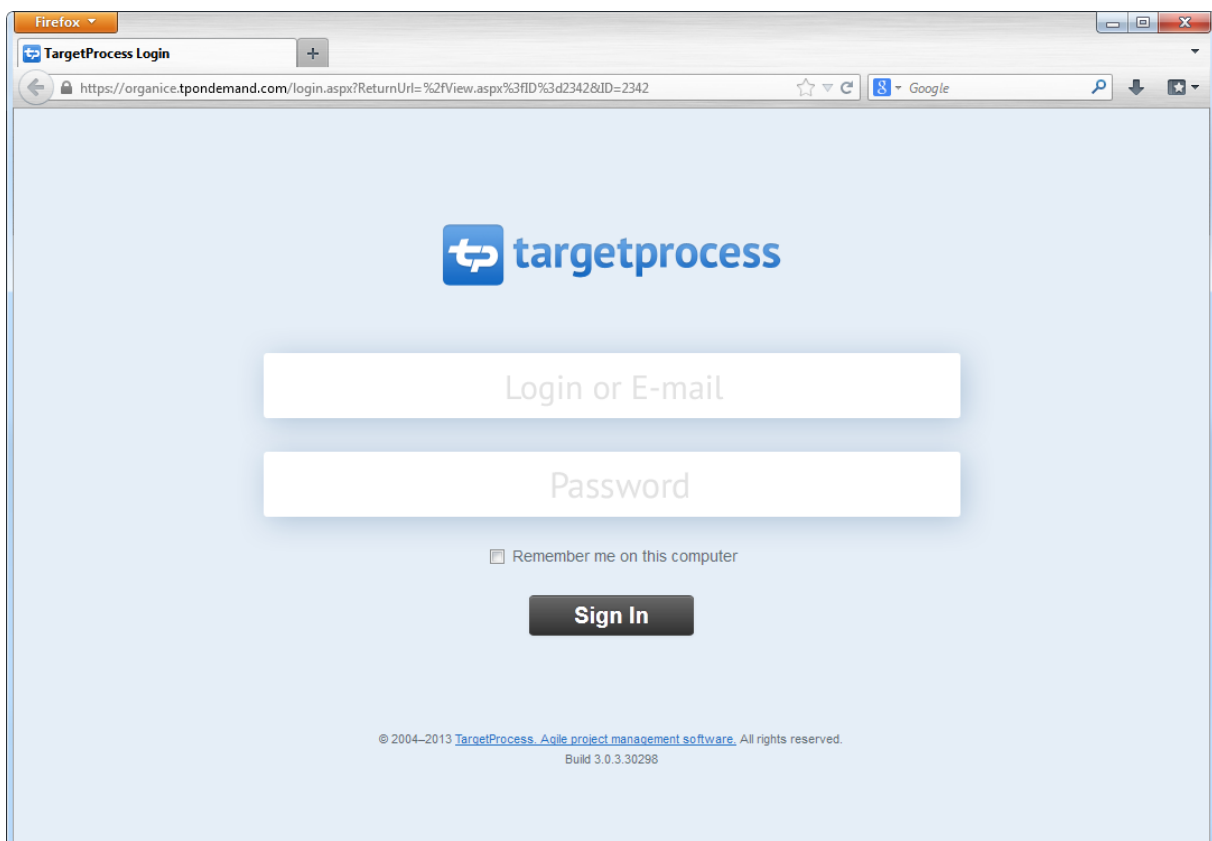
4.6 EINBINDUNG EINES EXTERNEN BUGTRACKING-SYSTEMS

In der Installation des Support-Managers ist schon beispielhaft die Anbindung an ein externes Bugtracking-System enthalten und vorkonfiguriert. Das folgende Beispiel bezieht sich auf das Produkt TargetProcess, der Support-Manager ist jedoch nicht auf ein bestimmtes externes Bugtracking-System festgelegt oder eingeschränkt.

Wir gehen davon aus, dass Sie inzwischen ein Bugtracking-System installiert haben und die Einbindung, wie unter 5.6 Externes Bugtracking-System, S. 52 beschrieben, konfiguriert wurde.

Nun legen Sie bitte eine entsprechende Zahl als Übergabe-ID im Feld „*TargetProcess-ID*“ der Tabelle „*Supportanfragen*“ ab (TargetProcess-ID ). Danach stellen Sie die Verbindung zu Ihrem Bugtracking-System durch Nutzung der hinter der ID liegenden Schaltfläche her.

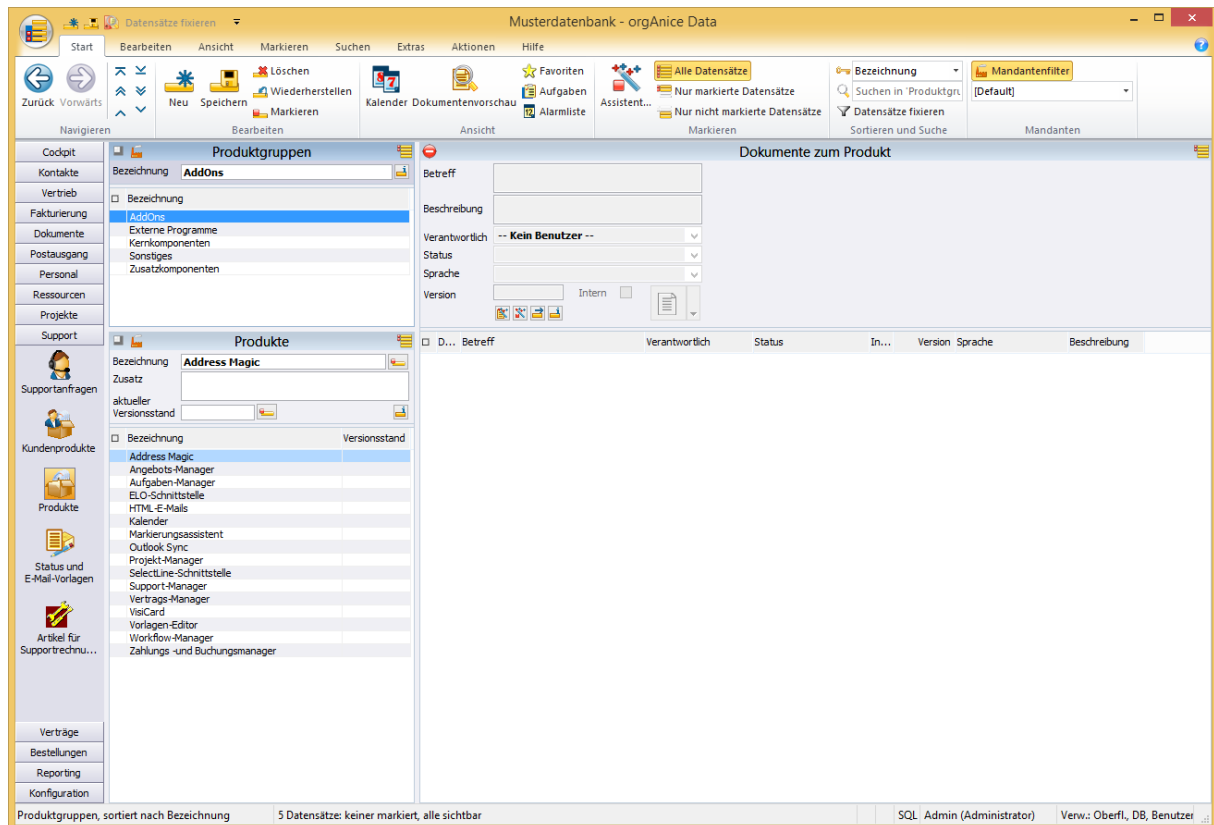
Dadurch öffnet sich Ihr Standardbrowser und ruft das konfigurierte Bugtracking-System mit der von Ihnen eingegebenen ID auf.



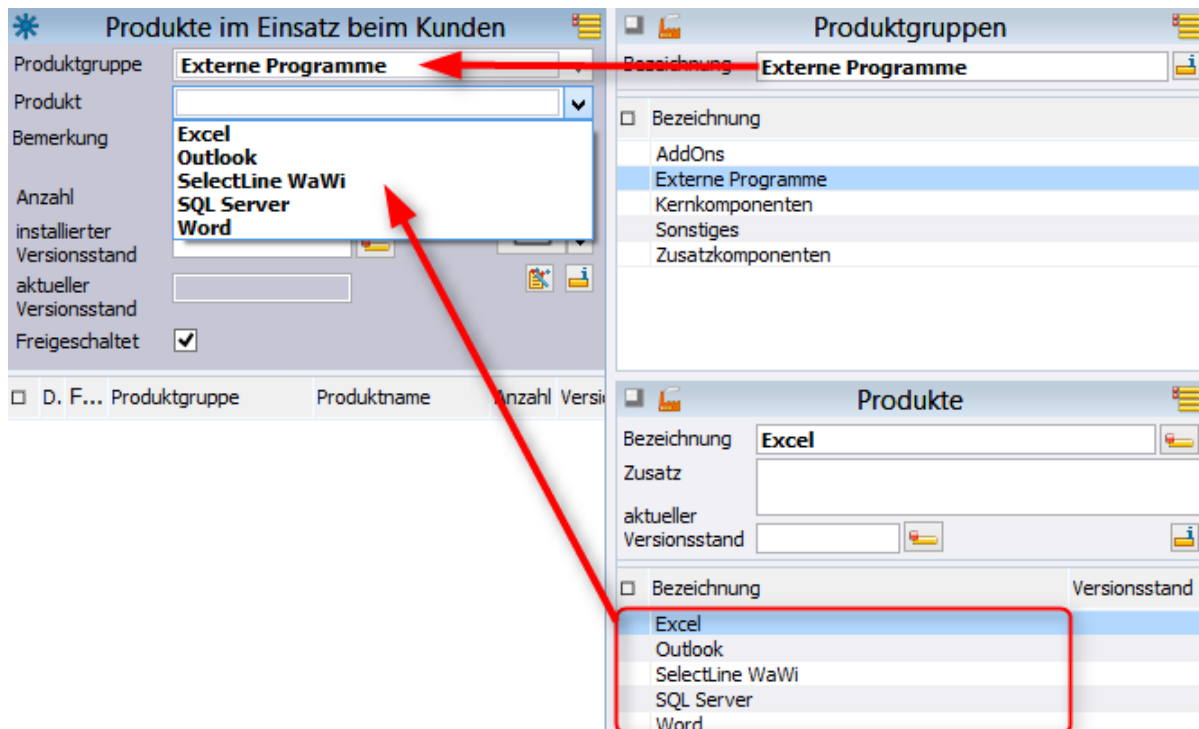
4.7 PRODUKT-WISSENSDATENBANK

In der Arbeitsbereichsgruppe „Support“ finden Sie den für die Produkt-Wissensdatenbank wichtigen Arbeitsbereich „Produkte“. Dieser stellt Ihnen Daten in verschiedenen Tabellen bereit, die teilweise für andere Tabellen und Bereiche die Grundlage bilden.

Im Arbeitsbereich Produkte finden wir die drei Tabellenlayouts: „Produktgruppen“, „Produkte“ und „Dokumente zum Produkt“.



Dabei ist die Tabelle „Dokumente zum Produkt“ für die Ablage von Dokumenten und zur Information aus diesen vorgesehen. Sie wird in anderen Zusammenhängen nicht verwendet. Demgegenüber werden sowohl die Produktgruppen, wie auch die Produkte, in anderen Tabellenlayouts als dynamische Wertelisten zur Auswahl bereitgestellt. Sie erhalten damit nur die Produkte zur Auswahl, die zu der vorher gewählten Produktgruppe passend in diesen Konfigurationstabellen gespeichert wurden.



4.7.1 TABELLE "DOKUMENTE ZUM PRODUKT"

Die Tabelle Dokumente zum Produkt bietet, wie Sie das von orgAnice kennen, vielfältige Möglichkeiten, um Dokumente zu den gewählten Produkten zu speichern und sich damit eine Wissensdatenbank aufzubauen. Dabei können Sie den üblichen Betreff und eine Kurzbeschreibung angeben, aber auch den verantwortlichen Mitarbeiter speichern und damit zuordnen.

The screenshot shows a form titled 'Dokumente zum Produkt'. It contains several fields: 'Betreff' with the value 'Handbuch', 'Beschreibung' with the value 'für orgAnice CRM 7', 'Verantwortlich' with a dropdown menu showing 'Admin (Administrator)', 'Status' with a dropdown menu showing 'zu aktualisieren', 'Sprache' with a dropdown menu showing 'Deutsch', and 'Version' with the value '1.2-'. There are also checkboxes for 'Intern' and a PDF icon.

Für die aktuelle Version können Sie verschiedene Status-Zustände angeben und damit den jeweiligen Zustand der Bearbeitung des Dokumentes erkennen. Die Sprache des Dokumentes ist ebenfalls eine häufig anzugebende Eigenschaft, die aus der internen persistenten Sprachtabelle als Auswahl zur Verfügung gestellt wird.

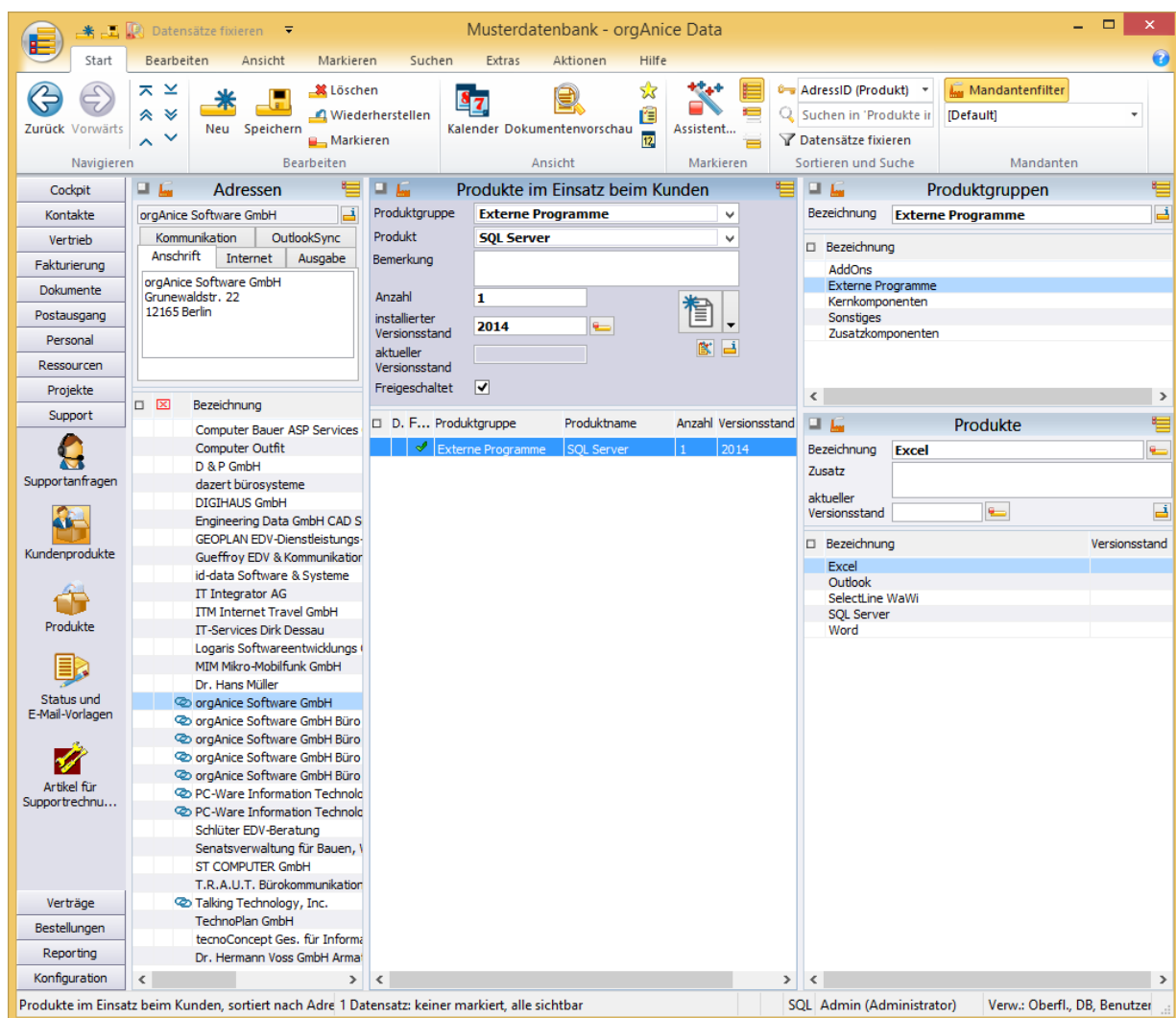
Auch die Version eines Dokumentes wird häufig zur Unterscheidung älterer und neuerer Dokumente als wichtig betrachtet und entsprechend frei zugeordnet.

Es kann ebenfalls für Sie wichtig sein, ob ein Dokument nur für den internen Gebrauch vorhanden ist oder offiziell verwendet werden soll oder darf. Daher finden Sie auch ein solches Optionsfeld in diesem Tabellenlayout: Intern ☐

4.7.2 KUNDENPRODUKTE

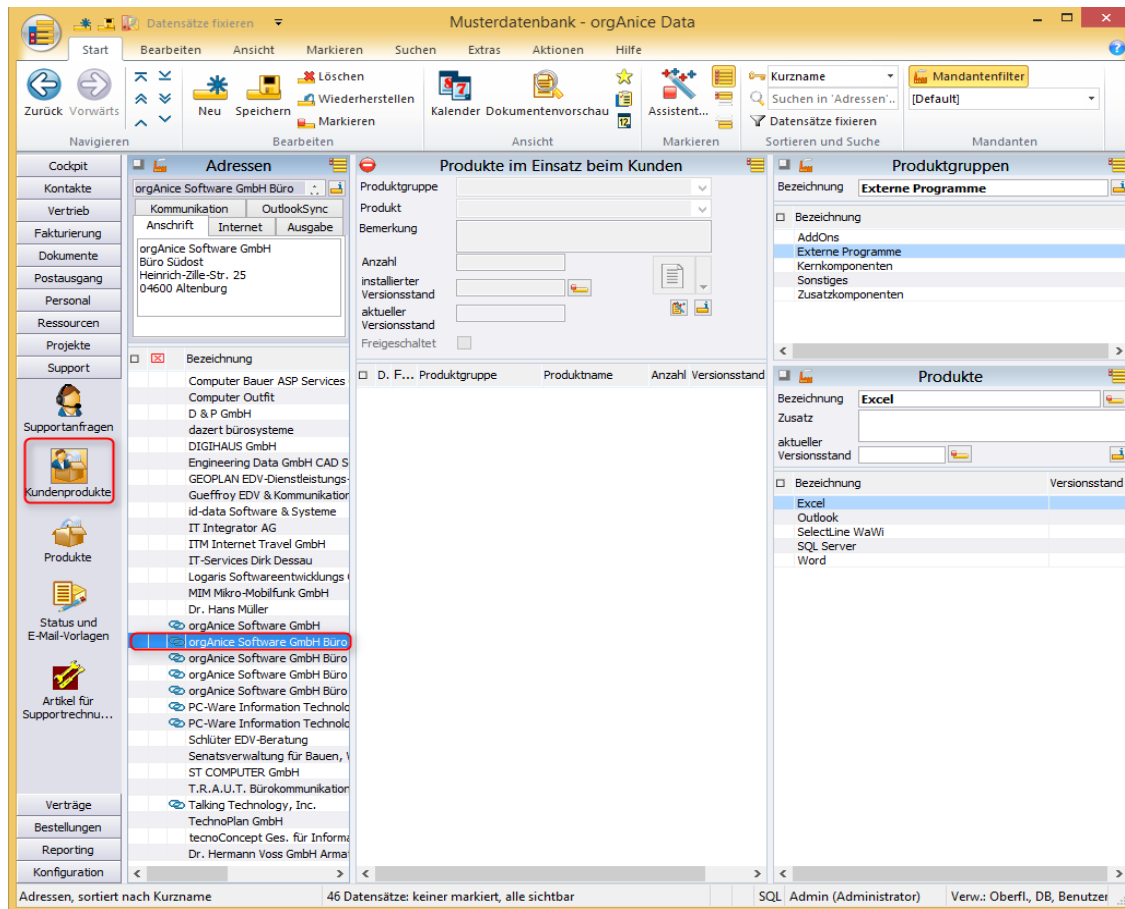
Die Tabelle Kundenprodukte bietet Ihnen die Möglichkeit, genau die Produkte zu verwalten, die bei Ihren Kunden im Einsatz sind. So halten Sie immer den Überblick wer, was mit welchen Versionen im Einsatz hat, um daraufhin entsprechend hilfreiche Aktionen veranlassen können.

Um die Auswahl, den Überblick und das Zuordnen von Produktgruppen und Produkten zum Kunden zu erleichtern, sind im Arbeitsbereich „Kundenprodukte“ nicht nur die entsprechenden Felder im Zieltabellenlayout der Kundenprodukte, sondern auch die Quelltabellenlayouts der „Produkte und Produktgruppen“, die den entsprechenden Wertelisten in den passenden Zielfeldern zugrunde liegen.

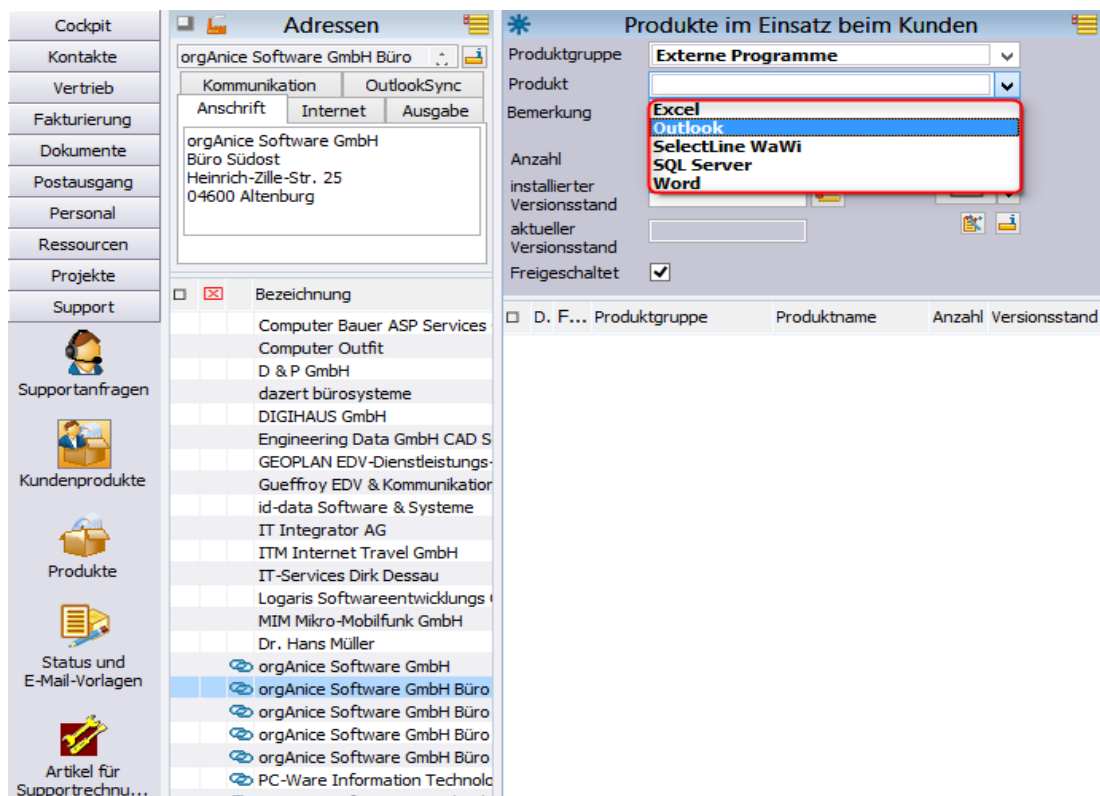


4.7.3 ERFASSEN NEUER KUNDENPRODUKTE

Wechseln Sie dazu in den Arbeitsbereich „Kundenprodukte“ und wählen im Tabellenlayout „Adressen“ Ihren gewünschten Kunden aus, zu dem Sie Kundenprojekte anlegen wollen.

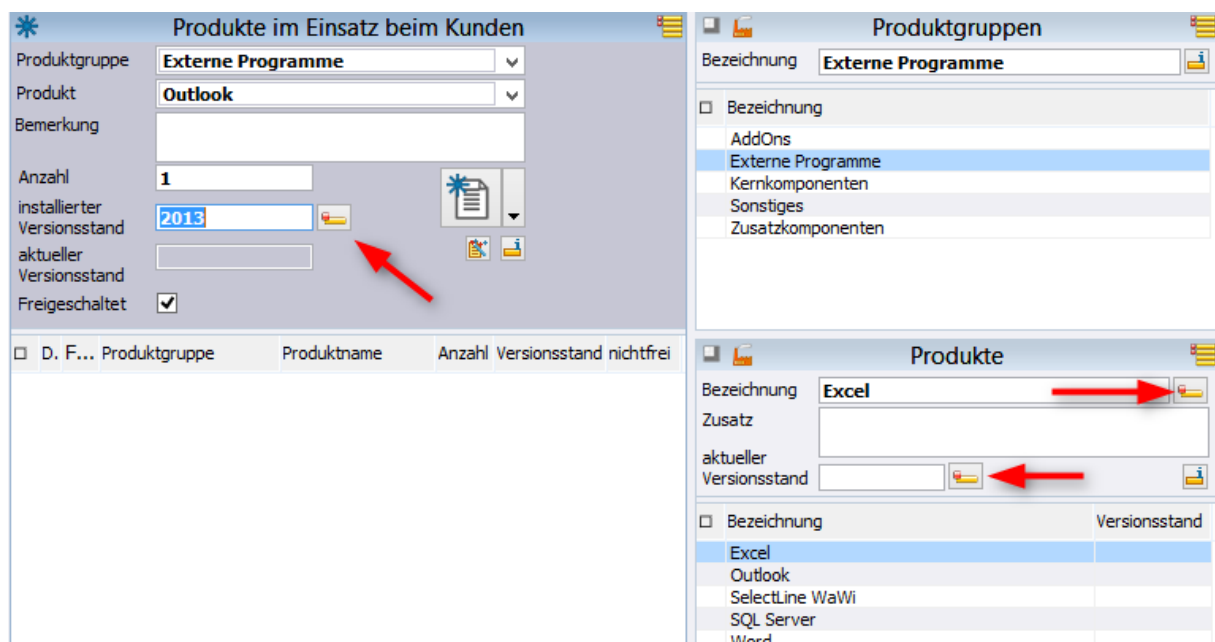


Erstellen Sie nun einen neuen Datensatz in der Tabelle „Produkte im Einsatz beim Kunden“. Sie können jetzt mittels den Auswahllisten aus Ihren zuvor angelegte Produktgruppen und Produkten wählen (siehe 4.7 Produkt-Wissensdatenbank, S. 28).



4.7.4 AKTIONEN IN VERBINDUNG MIT DEM VERSIONSSTAND (MARKIEREN)

Sowohl im Tabellenlayout „*Produkte im Einsatz beim Kunden*“, als auch im Tabellenlayout „*Produkte*“ sind Schaltflächen vorbereitet, durch die Sie eine gute Unterstützung bekommen, verschiedene Markierungen je nach Versionsstand zu setzen.



Gleich aussehende Schaltflächen an verschiedenen Orten innerhalb eines Tabellenlayouts haben unterschiedliche Bedeutung, je nach dem hinter welchem Feld sie liegen.

Die erste Schaltfläche zum Markieren von Datensätzen in Verbindung mit dem Versionsstand, dient zum Markieren aller Kunden mit dem gleichen Produkt und ist am Anfang des Tabellenlayouts Produkte gleich nach dem Feld Bezeichnung zu finden.

The screenshot shows a form titled 'Produkte'. It has three input fields: 'Bezeichnung' (containing 'Excel'), 'Zusatz', and 'aktueller Versionsstand'. To the right of the 'Bezeichnung' field is a button with a yellow icon and a red arrow pointing to it. Below the form is a table with two columns: 'Bezeichnung' and 'Versionsstand'. The table contains five rows: 'Excel', 'Outlook', 'SelectLine WaWi', 'SQL Server', and 'Word'.

Diese Schaltfläche setzen Sie ein, wenn Sie alle Adressen markieren wollen, die genau das gleiche Produkt einsetzen, wie die Bezeichnung des Produktes im aktuellen Datensatz und dabei die Version, die gerade benutzt wird, nicht berücksichtigt werden braucht.

Das ist also besonders zu empfehlen, wenn Sie Kundenanschriften oder Auswertungen vornehmen wollen, die nur allgemein auf das verwendete Produkt bezogen sind.

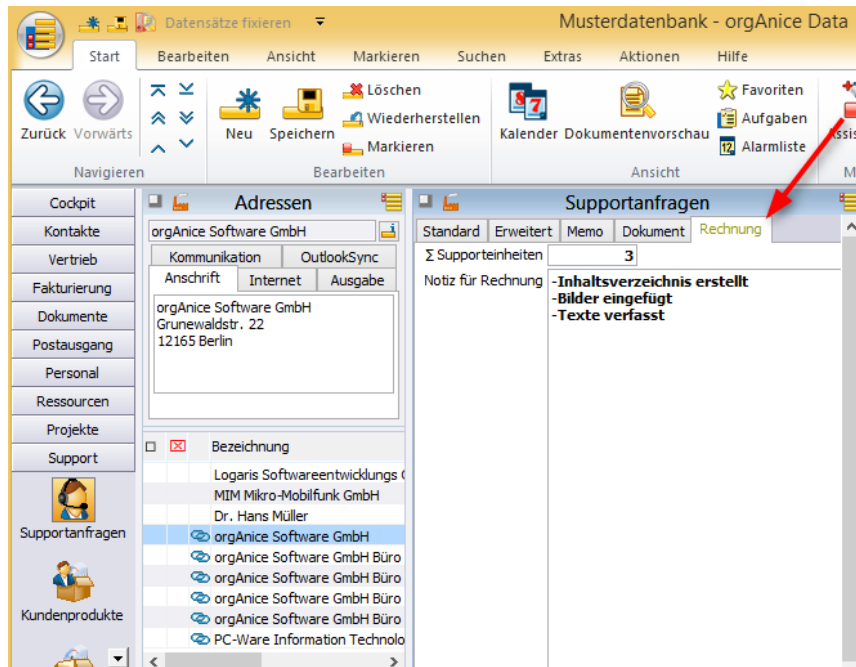
Die zweite Schaltfläche zum Markieren von Datensätzen in Verbindung mit dem Versionsstand liegt neben dem Feld aktueller Versionsstand und dient zum Markieren aller Adressen mit dem gleichen aktuellen Versionsstand, wie der Wert in diesem Feld durch Zeichen-kettenvergleich.

The screenshot shows the same 'Produkte' form. The 'Bezeichnung' field contains 'Excel'. The 'aktueller Versionsstand' field is empty. To the right of the 'aktueller Versionsstand' field is a button with a yellow icon and a red arrow pointing to it. Below the form is the same table with columns 'Bezeichnung' and 'Versionsstand' and rows 'Excel', 'Outlook', 'SelectLine WaWi', 'SQL Server', and 'Word'.

Über diese Schaltfläche markieren Sie demzufolge alle Adressen, die das gleiche Produkt und die gleiche aktuelle Version, wie die des aktuellen Datensatzes haben. Auf dieser Grundlage können Sie zum Beispiel alle Kunden anschreiben, die diese Version nutzen, um Ihnen Neuigkeiten (genau zu dieser Version) mitzuteilen, ein Update zu empfehlen oder verschiedene Verhaltensweise bezüglich dieser Version des Produktes zu berücksichtigen.

4.8 ERSTELLEN VON RECHNUNGEN

Um eine Rechnung mit dem orgAnice Support-Manager zu erstellen, wechseln Sie im Tabellenlayout „Supportanfragen“ in das Register „Rechnung“.



Tragen Sie Ihre geleisteten Supporteinheiten ein, sowie einen kurzen Text der geleisteten Tätigkeit. Dieser Text erscheint auf der Rechnung zusammen mit Ihren Supporteinheiten. (Konfiguration siehe 5.7 Rechnungserstellung, S. 53). Sie können auch den Zeitraum der Leistungserbringung konfigurieren, inklusive Datum und Uhrzeit.

Zeitraum

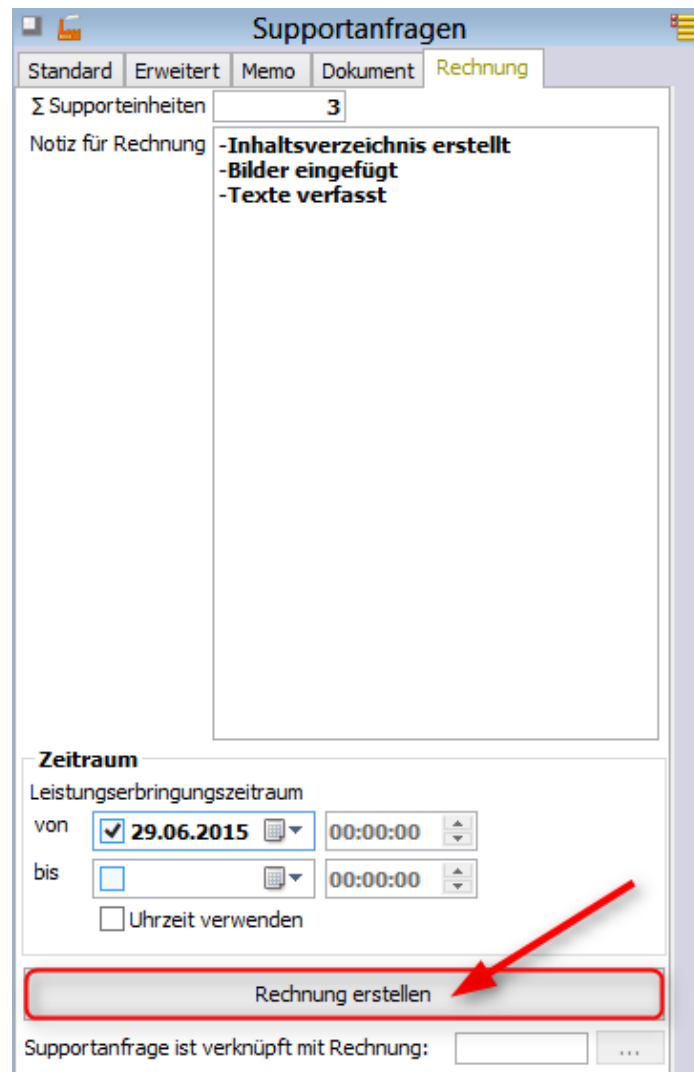
Leistungserbringungszeitraum

von ☒ 29.06.2015

bis ☐

☐ Uhrzeit verwenden

Wenn Sie alle erforderlichen Daten eingetragen haben, so erstellen Sie eine Rechnung mit der Schaltfläche „Rechnung erstellen“.



Supportanfragen

Standard Erweitert Memo Dokument **Rechnung**

Σ Supporteinheiten 3

Notiz für Rechnung

- Inhaltsverzeichnis erstellt
- Bilder eingefügt
- Texte verfasst

Zeitraum

Leistungserbringungszeitraum

von ☒ 29.06.2015 00:00:00

bis ☐ 00:00:00

☐ Uhrzeit verwenden

Rechnung erstellen

Supportanfrage ist verknüpft mit Rechnung:

Es wird dann ein Datensatz in der Tabelle „Rechnungen“ angelegt und mit Ihren Daten gefüllt, sowie Rechnungspositionen angelegt. Zusätzlich wird mittels des Aufgaben-Managers eine Aufgabe für den konfigurierten Benutzer angelegt und die Rechnung im orgAnice Support-Manager mit der Supportanfrage verknüpft.

5 KONFIGURATION

Die Konfiguration Ihres Support-Managers ist beispielhaft weitgehend vorbereitet, so dass Sie Ihren Support-Manager sofort nutzen können. Natürlich entsprechen die eingestellten Werte und Gegebenheiten nicht unbedingt Ihren Vorstellungen und Notwendigkeiten und müssen vermutlich angepasst werden. Daher werden Ihnen nachfolgend zahlreiche Konfigurationsmöglichkeiten gezeigt, damit Sie das System des Support-Managers verstehen und genau die Änderungen durchführen können, die Sie für notwendig und sinnvoll erachten.

5.1 STATUSWERTE

Bei der Installation des Support-Managers werden Ihnen schon beispielhaft angelegte Statuswerte mitgeliefert.

☐ Name	Beschreibung	Benachrichtigung
1 - Erfasst	Der erste Status, der beim Erfassen von neuen Anfragen verwendet werden soll.	✓
2 - zur Kenntnis genommen	Der zuständige Mitarbeiter hat die Anfrage zur Kenntnis genommen.	✓
3 - In Bearbeitung	Die Anfrage befindet sich in der Bearbeitung.	✓
4 - Wartet auf Antwort	Zu der Anfrage wurde dem Kunden eine Frage gestellt, es wird auf die Antwort gewartet.	
5a - Zurückgestellt (s. Memo)	Die Anfrage wurde zurückgestellt, der genaue Grund soll im Memofeld erläutert werden.	✓
5b - Kunde antwortet nicht	Auf eine dem Kunden gestellte Frage wurde trotz Nachfragen nicht geantwortet, es ist ohne Antwort nicht möglich die Anf...	
6 - Keine Lösung	Für die Anfrage ist in absehbarer Zeit keine Lösung möglich.	✓
7 - Bearbeitet, Rechnung erstellen	Die Anfrage wurde bearbeitet und muss noch abgerechnet werden.	
8 - Erledigt	Die Anfrage wurde erledigt.	✓

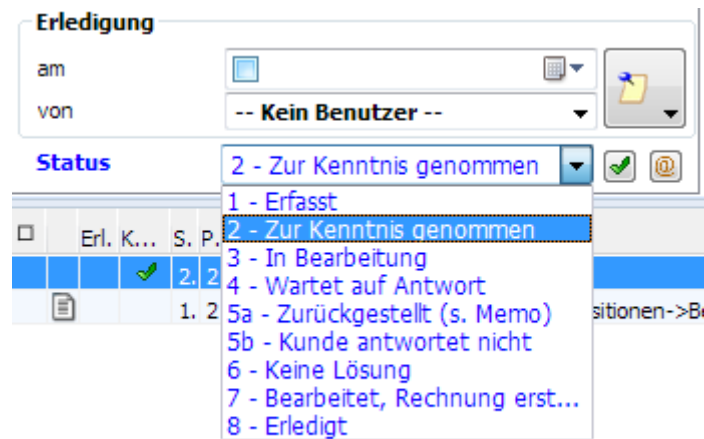
Diese können natürlich auch abgeändert, gelöscht und/oder ergänzt werden. Dabei sind aber ein paar Dinge zu beachten, da die Voreinstellungen Abhängigkeiten beinhalten und der Status von zentraler Bedeutung ist. Zu jedem Status kann eine E-Mail versandt werden, wenn das Feld „Beim Erreichen dieses Status die folgende Benachrichtigung senden:“ im Tabellenlayout „Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen“ des Arbeitsbereiches „Status und E-Mail-Vorlagen“ aktiviert ist.

Anfragestatus	
Position	8 Name Erledigt
Beschreibung	Die Anfrage wurde erledigt.
☒ Beim Erreichen dieses Status die folgende Benachrichtigung senden:	
Nachricht	
Betreff	"Ticketnummer: " & OSSPM_Supportanfragen->Ticketnummer & " - Ihre Anfrage "" & OSSPM_Supportanfragen->Betreff & "" wurde erledigt."
Inhalt	"Ihre Anfrage wurde erledigt."
☐ Zusätzlich eine Kopie der Nachricht an den folgenden Empfänger senden:	

Das entscheidende Feld bei den Statusangaben ist das Feld Position, das im Tabellenlayout Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen zu finden ist.

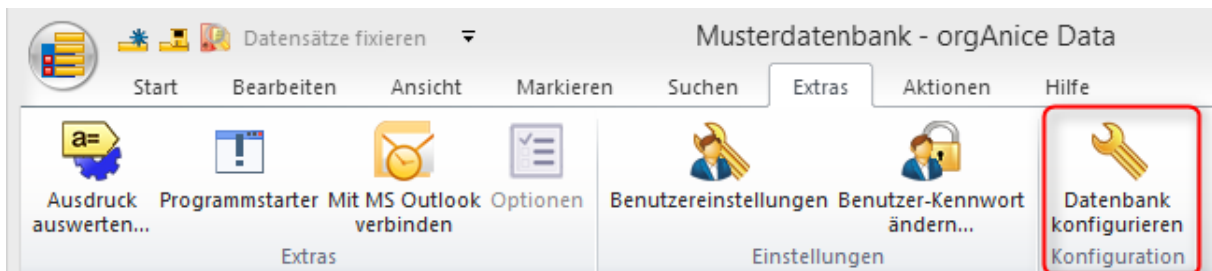
Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen	
Bestimmen Sie die möglichen Anfragenstatus und den Inhalt der Benachrichtigungen, die beim	
Anfragestatus	
Position	8 Name Erledigt
Beschreibung	Die Anfrage wurde erledigt.

Dieses Feld ist eine 3-stellige Zeichenkette, von der aber für die Abhängigkeiten nur die erste Stelle ausgewertet wird und entscheidend ist. Sie bestimmen damit die Reihenfolge Ihrer Statusangaben:

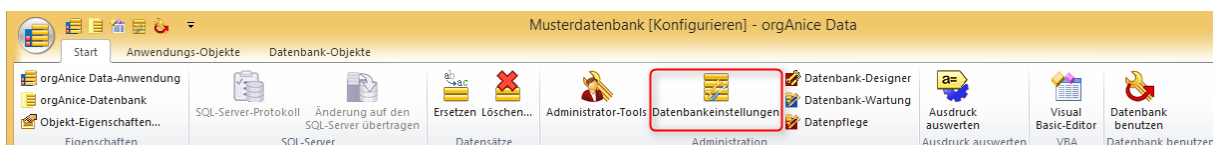


5.2 E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG (SENDEN VON E-MAILS)

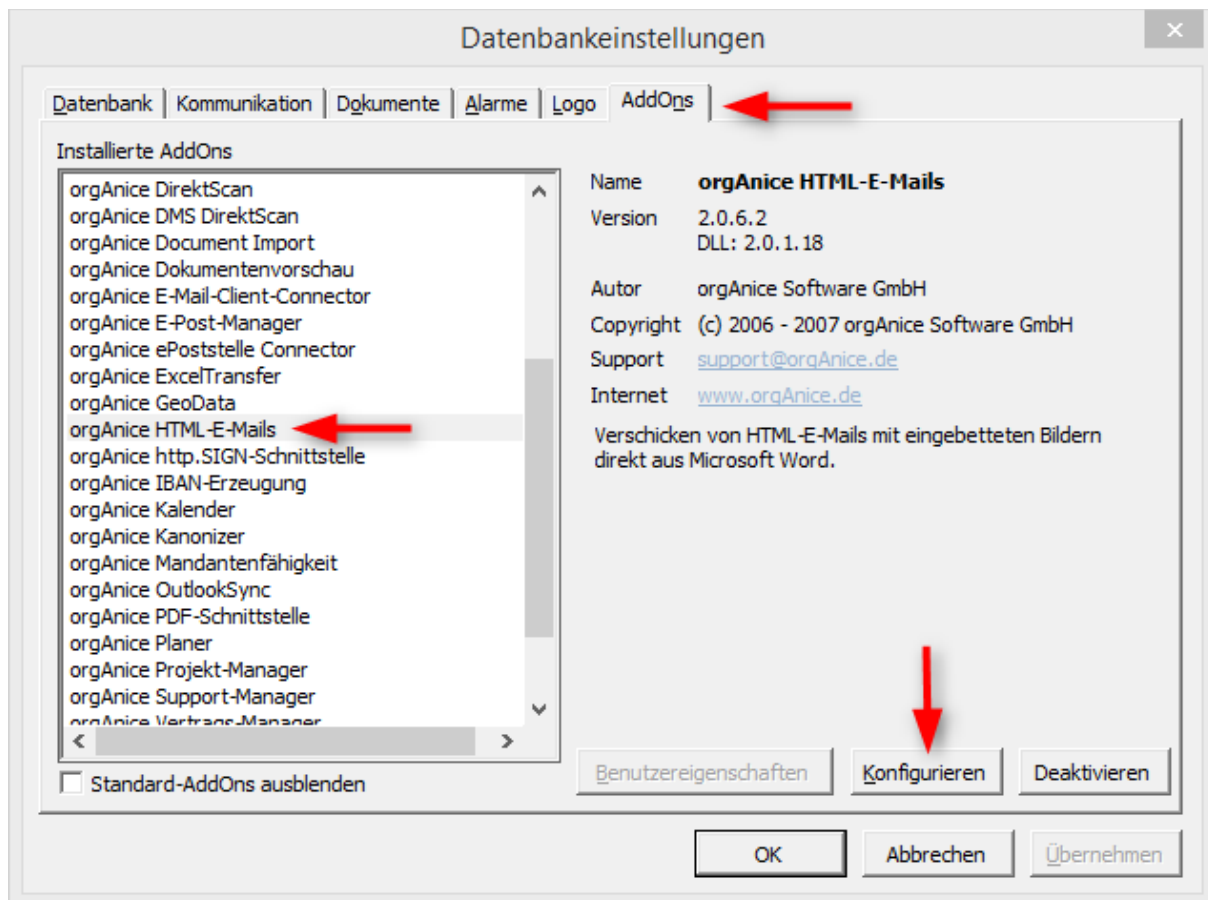
Das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen (Status-E-Mails) aus dem orgAnice Supportmanager heraus, geschieht mit Hilfe des AddOns „*Html-E-Mails*“. Sofern noch nicht geschehen, muss es für den Versand von E-Mails konfiguriert werden. Wechseln Sie dazu in den Konfigurationsmodus Ihrer Datenbank. Diesen erreichen Sie im Register „*Extras*“ -> „*Datenbank konfigurieren*“ oder über die Taste <F12>.



Im Register „*Administration*“ finden Sie die „*Datenbankeinstellungen*“. Rufen Sie diese durch einen Klick auf besagte Schaltfläche auf.

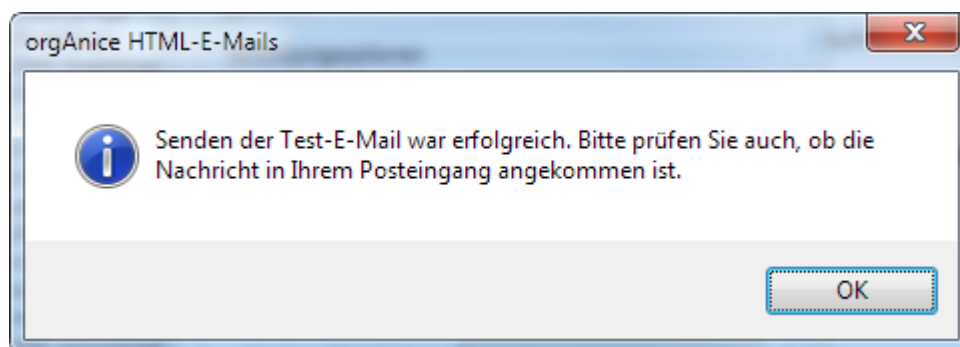


Im erscheinenden Dialog „Datenbankeinstellungen“ wählen Sie das Register „AddOns“ und in der Liste der AddOns wählen Sie das AddOn „orgAnice HTML-E-Mails“. Rufen Sie den Konfigurationsdialog über die Schaltfläche „Konfigurieren“ auf.



Geben Sie Ihre Kontodaten ein. Diese erhalten Sie von Ihrem Anbieter. Das Verfahren der SMTP-Authentifizierung können Sie in den Standardeinstellungen belassen. Klicken Sie zum Testen auf die Schaltfläche „Test-E-Mail schicken“ und folgen den Anweisungen.

Wenn Sie eine Erfolgsmeldung sehen...



... können Sie alle Fenster mit den Schaltflächen „OK“ schließen und wieder in den Benutzermodus Ihrer Datenbank wechseln. Bei Fehlermeldungen kontrollieren Sie bitte Ihre Einstellungen.

5.3 PRODUKTE UND PRODUKTGRUPPEN

Die Produktgruppen und Produkte werden in gleichnamigen Auswahlfeldern in mehreren Tabellenlayouts (wie zum Beispiel „*Supportanfragen*“ oder „*Kundenprodukte*“) bereitgestellt.

Diese Auswahlfelder benutzen Lookup-Tabellen, die Ihre Daten aus dynamischen Tabellen beziehen. Daher können Produktgruppen und Produkte in den orgAnice-Tabellen „*OSSPM_Produktgruppen*“ und „*OSSPM_Produkte*“ abgelegt und verwaltet werden, womit Sie nach dem Speichern automatisch in den Auswahlfeldern zur Verfügung stehen.

Die bisherigen Eintragungen in diesen Tabellen nehmen Sie bitte nur als Beispiel bis zur Erfassung eigener Produktgruppen und Produkte nach Ihrem Bedarf.

The screenshot shows a software application with a menu bar at the top containing 'Start', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Markieren', 'Suchen', 'Extras', 'Aktionen', and 'Hilfe'. Below the menu bar are icons for navigation (Zurück, Vorwärts), actions (Neu, Speichern, Löschen, Wiederherstellen, Markieren), and view options (Kalender, Dokumentenvorschau, Favoriten, Aufgaben). The sidebar on the left lists various modules: Cockpit, Kontakte, Vertrieb, Fakturierung, Dokumente, Postausgang, Personal, Ressourcen, Projekte, Support, Supportanfragen, Kundenprodukte, Produkte, Status und E-Mail-Vorlagen, and Artikel für Supportrechnu... The main area is divided into three sections. The top section, 'Produktgruppen', shows a list of groups with 'Externe Programme' selected. The middle section, 'Produkte', shows a list of products with 'Outlook' selected. The bottom section provides a detailed view of the selected 'Handbuch' (Manual), including fields for 'Bezeichnung', 'Beschreibung', 'Verantwortlich', 'Status', 'Sprache', and 'Version'. A table at the bottom right shows a list of items with columns for 'D...', 'Bezeichnung', and 'Verantwortlich'.

Wichtig ist nur, dass das Feld „Bezeichnung“ beider Tabellen nie leer sein darf. Dies wird im Standard durch die jeweiligen Feldeigenschaften "Beim Speichern prüfen" erreicht. Nur der Inhalt des Feldes „Bezeichnung“ beider Tabellen wird in die Auswahlfelder übernommen.

5.4 SUPPORTANFRAGEN-FELDEIGENSCHAFTEN

Da die Tabelle „Supportanfragen“ die zentrale Tabelle zur Speicherung von Supportanfragen ist, werden hier auch am meisten Einstellungen benutzt und können natürlich geändert werden.

Die Konfiguration zu den Feldern in dieser Tabelle hat folgende Bedeutung:

- **Ticketnummer:** Die Ticketnummer wird im Standard automatisch vergeben. Dafür sorgen die Einstellungen im gleichnamigen Index: Eindeutig und Auto-Count.

- **Betreff:** Das Feld „*Betreff*“ hat in der Eigenschaft „*Vorbelegen mit*“ den Wert „*Neue Anfrage*“. Dieser Wert ist Charakteristik dafür, dass der Datensatz neu ist und der Status dieses Datensatzes noch nicht geändert wurde. Gleichzeitig ist in der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ eine Abfrage hinterlegt, die eine Fehlermeldung veranlasst, wenn versucht wird in einen höheren Status als 1 zu wechseln. Damit soll der Anwender darauf aufmerksam gemacht werden, dass die Änderung des Vorbelegungswertes durchgeführt werden muss. Die entsprechende Fehlermeldung ist in der Feldeigenschaft „*Fehlermeldung beim Speichern*“ enthalten.
- **Produktgruppe:** Das Feld „*Produktgruppe*“ bezieht seine Werte über die Lookup-Tabelle „*OSSPM_It_Produktgruppe*“ (dynamische Werteliste der Tabelle „*OSSPM_Produktgruppe*“). Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ lässt ein leeres Feld „*Produktgruppe*“ nur für den Fall zu, dass das erste Zeichen des Feldes „*Status*“ als 1 bewertet wird.
- **Produktname:** Das Feld „*Produktname*“ bezieht seine Werte über die Lookup-Tabelle „*OSSPM_It_Produktname*“, die eine dynamische Werteliste der Tabelle „*OSSPM_Produkte*“ enthält. Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ lässt ein leeres Feld Produktname nur für den Fall zu, dass das erste Zeichen des Feldes Status als 1 bewertet wird.
- **Kategorie:** Das Feld „*Kategorie*“ bezieht seine Werte über die Lookup-Tabelle „*OSSPM_It_Kategorie*“, die ein Array mit statischer Werteliste enthält. Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ lässt ein leeres Feld Kategorie nur für den Fall zu, dass das erste Zeichen des Feldes Status als 1 bewertet wird.
- **Priorität:** Dieses Feld bezieht seine Werte über die Lookup-Tabelle „*OSSPM_It_Priorität*“, die ein Array mit statischer Werteliste enthält. In der Feldeigenschaft „*Vorbelegen mit*“ wird der 2. Wert der Werteliste (hier 1 Tag) voreingestellt. Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ lässt einen Null-Wert nicht zulassen. Die eingestellte Priorität kann sich auf den Termin und den Zeitpunkt der Alarmmeldungen auswirken, wenn der aktuelle Termin früher als der neue Termin liegt, bzw. auf den Zeitpunkt der Alarmmeldungen von Eskalationsstufen, wenn dies in der Konfiguration so eingestellt wird. Dabei ist die Zahl zwischen „(“ und „Tage)“ Faktor für die Berechnung der anderen Termine. Wegen der direkten Verwendung sind Kommazahlen VBA-konform mit Punkt angegeben.
- **GemeldetAm:** Das Feld wird mit dem aktuellen Datum vorbelegt. Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ lässt nur ein gültiges Datum zu.

- **GemeldetVon:** Das Feld wird mit dem aktuellen Ansprechpartner oder dem Namen aus der Adresse vorbelegt. Der Inhalt von „*Beim Speichern prüfen*“ lässt keinen leeren Feldwert zu.
- **GemeldetVonEMail:** Das Feld wird mit der ersten E-Mailadresse des aktuellen Ansprechpartners oder mit der ersten gefundenen E-Mailadresse aus der Adresse vorbelegt.
- **GemeldetVonAnrede:** Hier wird die Anrede des aktuellen Ansprechpartners oder die der Adresse übernommen, wie sie auch in diesen Tabellensichten erzeugt wird.
- **Beschreibung:** Das Feld Beschreibung ist mit dem Wert "*Bitte ausfüllen*" vorbelegt. Dieser Wert steht dafür, dass der Datensatz neu ist und der Status noch nicht geändert wurde. Der Inhalt der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ veranlasst eine Fehlermeldung, wenn Sie in einen höheren Status als 1 zu wechseln versuchen, ohne dass Sie den Wert geändert haben.
- **Bearbeiter:** Hier wird Inhalt mit dem aktuellen Benutzer vorbelegt.
- **WeitergeleitetAm:** Hier wird Inhalt mit dem aktuellen Datum vorbelegt und durch die Prüfung (Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“) das Speichern eines ungültigen Wertes verhindert.
- **Termin:** Der Vorbelegungswert bei einem neuen Datensatz ist das aktuelle Datum. Danach wird der Inhalt beim Speichern dieses Feldes aus dem „*GemeldetAm-Datum*“ und dem Zahlenwert aus der Priorität berechnet, wenn dieser berechnete größer als der bisherige Wert ist. Beim Speichern wird dann noch die Gültigkeit des Datumswertes überprüft und ein leerer Wert nicht zugelassen.
- **ErledigtAm:** Der Inhalt von „*Beim Speichern prüfen*“ gewährleistet einen gültigen Wert, falls das erste Zeichen des Inhalts im Feld Status den Wert 8 hat (ansonsten kann es leer sein). Das Feld muss ausgefüllt sein, damit die Anfrage als erledigt gekennzeichnet werden kann.
- **ErledigtVon:** Da in diesem Feld der Benutzer eingetragen wird, der die reale Erledigung der Anfrage durchgeführt, veranlasst bzw. zu verantworten hat, ist eine Eintragung in diesem Feld eine Voraussetzung dafür, dass der Status der Anfrage auf Erledigt gesetzt werden kann. In der Feldeigenschaft „*Beim Speichern prüfen*“ ist daher ein Ausdruck eingetragen, der den Inhalt bei einem Statuswert von 8 (erstes Zeichen) überprüft und in diesem Fall ein Abspeichern eines leeren oder ungültigen Wertes nicht zulässt. Das Feld muss ausgefüllt sein, damit die Anfrage als erledigt gekennzeichnet werden kann.
- **Status:** Für dieses Feld gibt es die meisten Abhängigkeiten, da es von zentraler Bedeutung ist. Um in einen bestimmten Status zu wechseln müssen meist

Bedingungen erfüllt sein, die in den Feldeigenschaften der abhängigen Felder enthalten sind. Beim Anlegen eines neuen Datensatzes werden die möglichen Werte für einen Status aus der Lookup-Tabelle „OSSPM_It_Anfragestatus“ bezogen, die wiederum ihre Werte dynamisch aus der Tabelle „OSSPM_Anfragestatus“ bezieht. Die Werte der Tabelle „OSSPM_Anfragestatus“ können Sie im Arbeitsbereich „Status und E-Mail-Vorlagen“ ändern und ergänzen. Um mit dem niedrigsten Status bei einem neuen Datensatz zu beginnen, ist in der Feldeigenschaft „Vorbelegen mit“ ebenfalls diese Lookup-Tabelle mit ihrem ersten Wert durch den Ausdruck „OSSPM_It_Anfragestatus(o)“ eingetragen. In den Feldeigenschaften „Beim Speichern prüfen“ und „Fehlermeldung beim Speichern“ muss nichts eingetragen werden, da die notwendigen Prüfungen in den entsprechenden Feldern durchgeführt werden und der gewünschte Status nur gespeichert werden kann, wenn alle anderen (abhängigen) Felder fehlerfrei speicherbar sind.

- **Erledigt:** Durch den Inhalt der Feldeigenschaft „Speichern mit“ wird der Feldwert dieses Feldes auf „True“ gesetzt, wenn das erste Zeichen des Feldes Status größer als 4 ist. Die vorkonfigurierten Status-Werte mit dem Wert 5 oder größer haben gemeinsam, dass die Anfrage als erledigt betrachtet werden kann, weil eine weitere Bearbeitung nicht möglich oder nicht sinnvoll ist, da ein Ergebnis erreicht wurde oder kein Ergebnis erreicht werden kann. Der Grund kann im Namen des Status im Tabellenlayout „Anfragestatus und E-Mail-Vorlagen“ vorkonfiguriert werden, aber auch vom Benutzer im Memofeld „Erledigung“ abgelegt werden.

5.5 ALARMANBINDUNG UND Eskalationsstufen

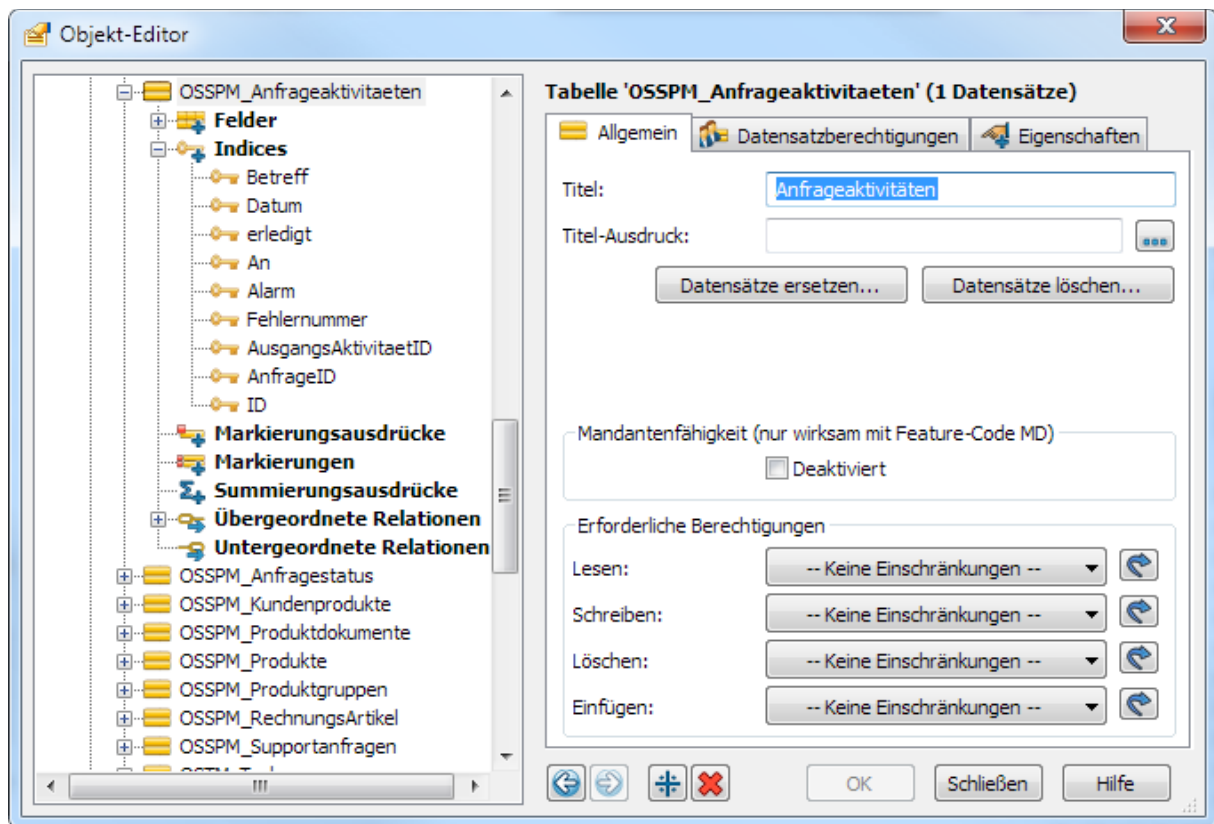
Die Konfiguration von Alarmereignissen und Eskalationsstufen erfolgt über die Erstellung bzw. Änderung von Schlüsselwerten für die Tabelle, von der aus diese Ereignisse ausgelöst werden sollen. In unserem Fall werden fast alle voreingestellten Alarmereignisse und Eskalationsstufen über die Tabelle „OSSPM_Supportanfragen“ ausgelöst, weil dort der Bearbeitungsstand dieser Anfragen verwaltet wird und von diesem jene Ereignisse abhängen.

Nur ein Alarmereignis gibt es für die Tabelle „OSSPM_Anfrageaktivitaeten“, das an eine unerledigte Anfrageaktivität erinnern soll, falls das notwendig ist.

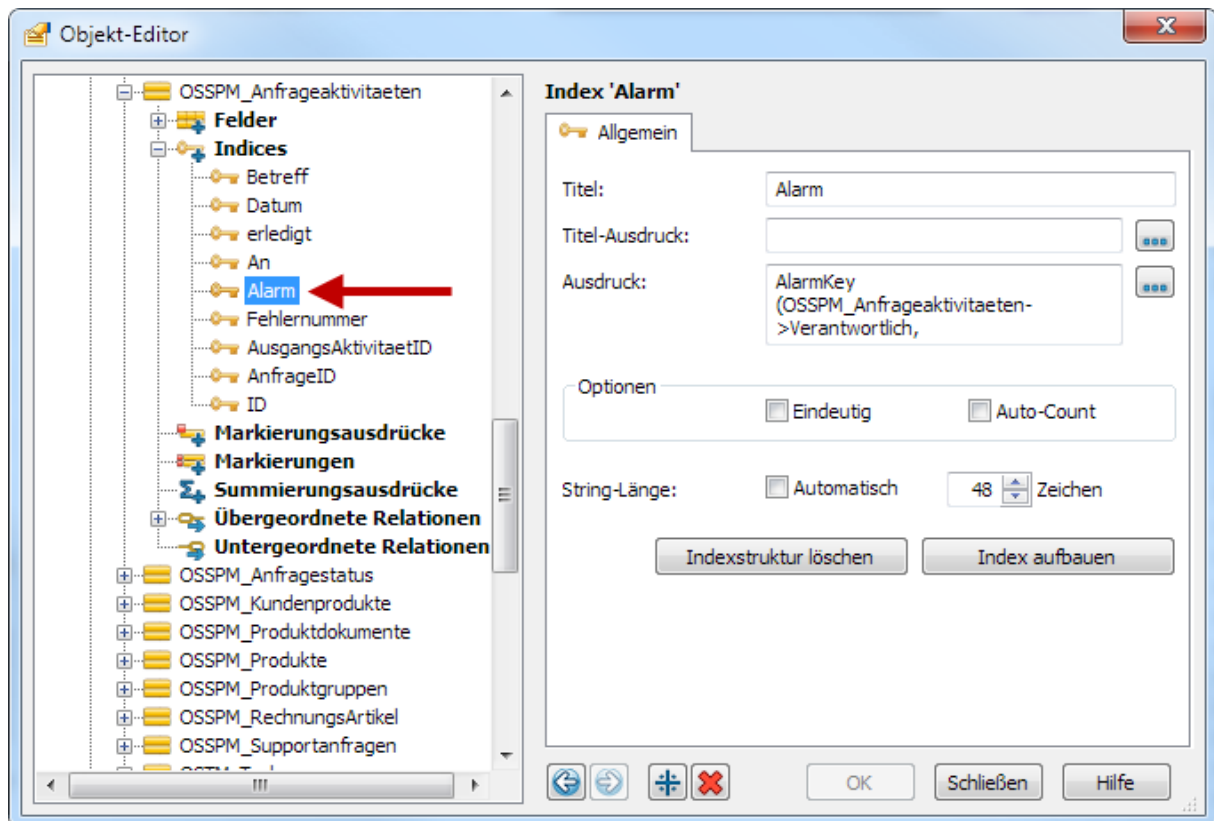
5.5.1 ALARMANBINDUNG

Ein Alarm wird ausgelöst, wenn es ein Feld „Erledigt“ gibt, das nicht aktiv ist und wenn es einen Schlüsselwert gibt, der mit dem Wort „Alarm“ beginnt und nach einem bestimmten System aufgebaut ist.

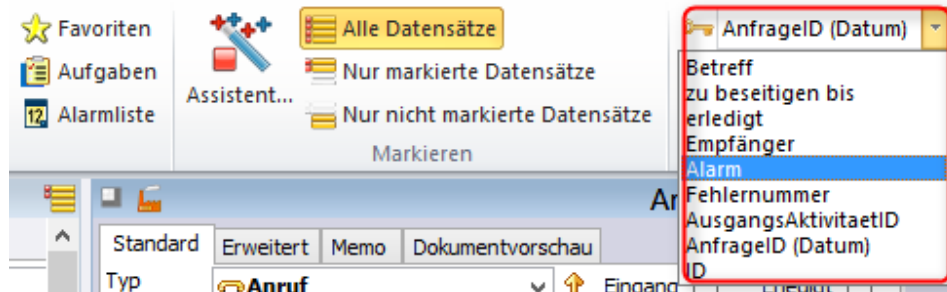
Um eine Alarmanbindung anzusehen oder zu ändern, rufen Sie im Konfigurationsmodus im Objekteditor die Indices der Tabelle auf, zu denen die Alarmkonfiguration angezeigt oder geändert werden soll.



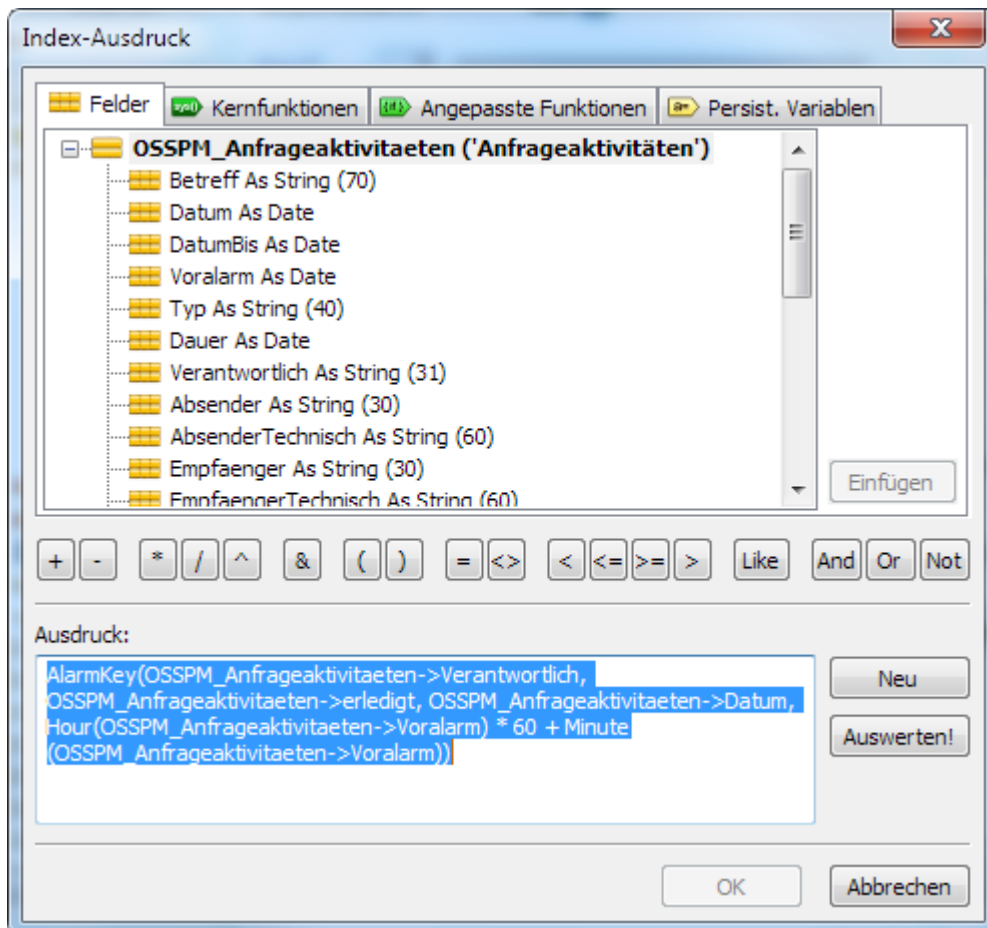
Wechseln Sie auf den Index „Alarm“. Falls dieser nicht vorhanden ist, erstellen Sie diesen.



Der Titel des Index ist informativ und erscheint in der Auswahlliste:



Entscheidend für die Konfiguration einer Alarmmeldung ist der Ausdruck. Da Sie in der Übersicht nicht immer den ganzen Ausdruck sehen, können Sie diesen im Ausdruckeditor anzeigen lassen. Klicken Sie die dahinter liegende Schaltfläche  zum Öffnen des Ausdruckeditors.



Der Ausdruck zeigt die notwendige Funktion „AlarmKey“, deren vier Argumente das Verhalten beeinflussen, ob, wann und für wen der Alarm angezeigt wird. Sie finden die Funktion „AlarmKey“ auch unter den angepassten Funktionen mit dem Aufbau

`AlarmKey(String, Boolean, Date, Long) As String`.

Dabei ist der String `(OSSPM_Anfrageaktivitaeten->Verantwortlich)` innerhalb der Klammer die Angabe, für welchen Benutzer der Alarm ausgegeben werden soll.

Der Boolean-Wert `OSSPM_Anfrageaktivitaeten->erledigt` ist bestimmend dafür, ob der Alarm überhaupt angezeigt werden darf.

Der Datumswert `OSSPM_Anfrageaktivitaeten->Datum` ist entscheidend für welches Datum bzw. welchen Zeitpunkt der Alarm angezeigt wird.

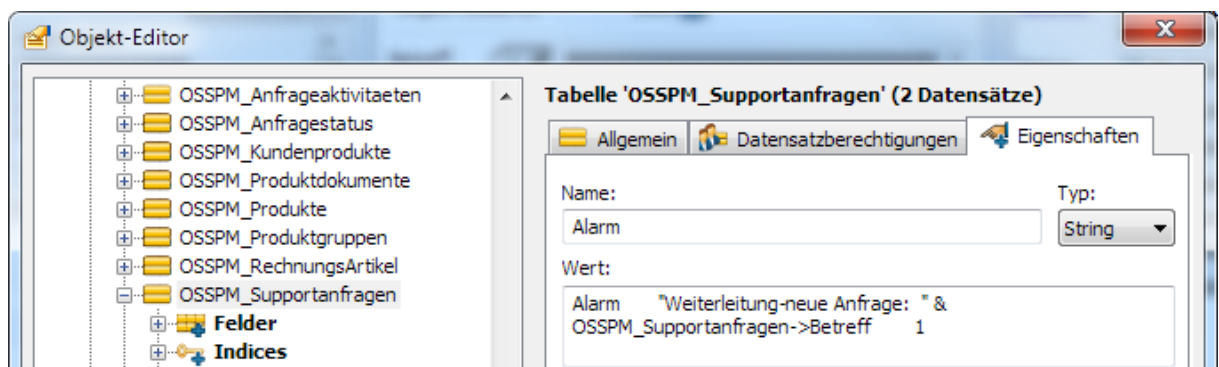
Der Long-Wert `Hour(OSSPM_Anfrageaktivitaeten->Voralarm) * 60 + Minute (OSSPM_Anfrageaktivitaeten->Voralarm)` gibt an, wie viel Minuten vor dem Zeitpunkt im Datums-Wert ein Voralarm erfolgen soll.

Nach diesem Prinzip sind alle Alarmausdrücke aufgebaut. Wenn Sie also z.B. den String „OSSPM_Anfrageaktivitaeten->Verantwortlich“ in „OSSPM_Anfrageaktivitaeten-

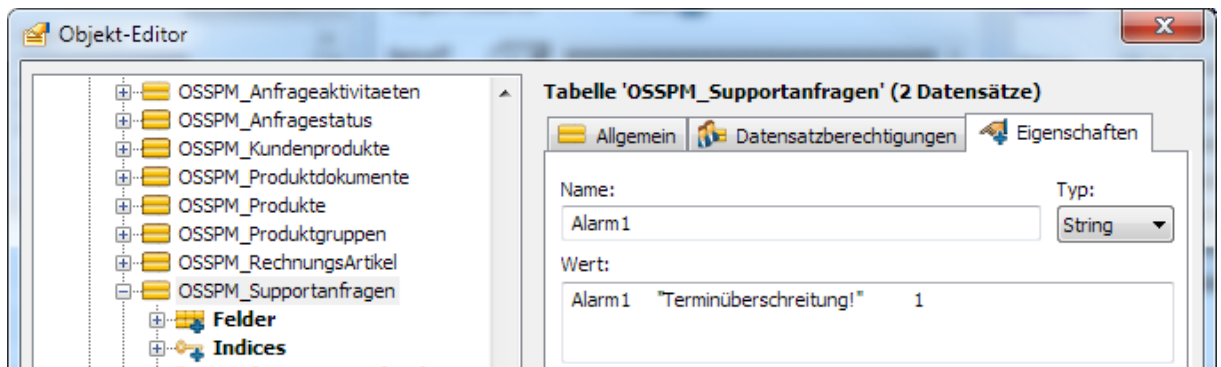
„AngelegtDurch“ ändern, dann bekommt nicht mehr der jeweils eingetragene Verantwortliche die Alarmmeldung in seine Alarmliste, sondern der Benutzer, der den Datensatz angelegt hat.

Bei den Indices im Objekteditor für die Tabelle „OSSPM_Supportanfragen“ sehen Sie, dass es 4 verschiedene Alarmereignisse für diese Tabelle gibt.

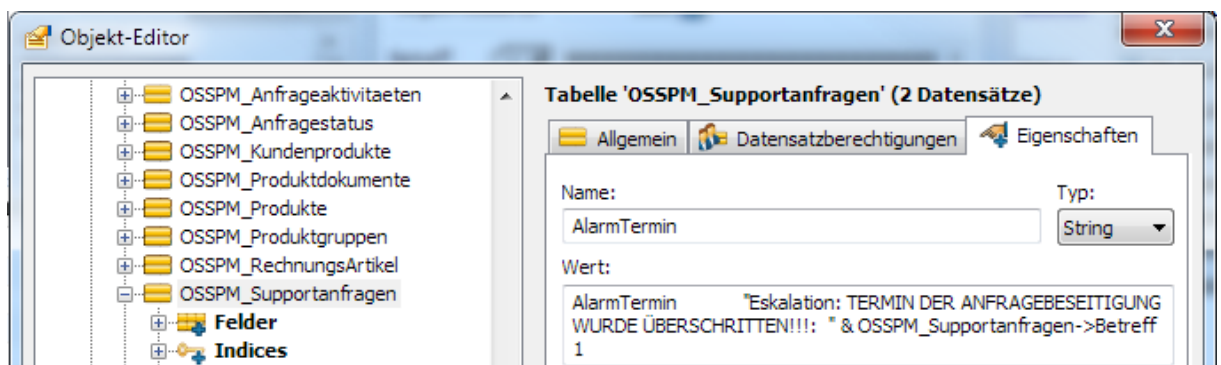
- 1.) Der Index mit dem Namen „Alarm“ und dem Titel „Alarm Weiterleitung“ bedeutet, dass dieser Alarm bei dem als Bearbeiter eingetragenen Benutzer erscheint, wenn dieser die Anfrage noch nicht zur Kenntnis genommen hat, als Alarmzeitpunkt das Datum genommen wird, welches in dem Feld „WeitergeleitetAm“ eingetragen ist und ohne dass es einen Voralarm geben wird. Die passende Tabelleneigenschaft dazu ist jene mit dem Namen „Alarm“:



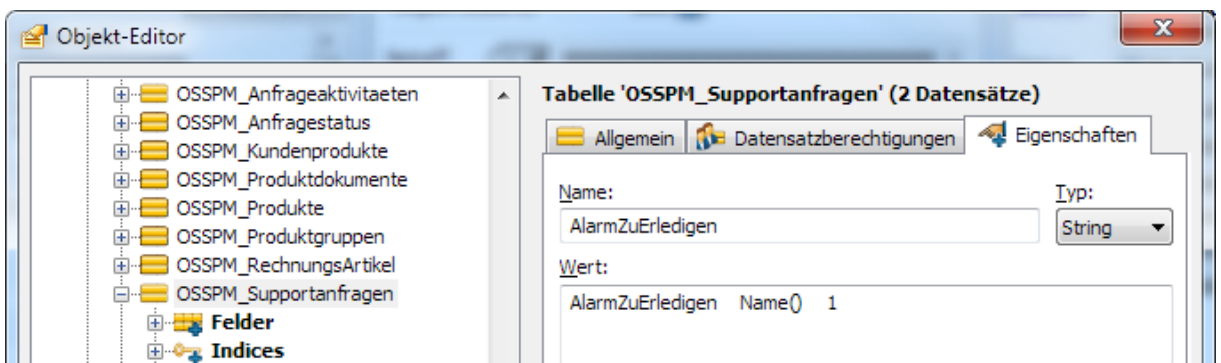
- 2.) Der Index mit dem Namen „Alarm1“ und dem Titel „Alarm Termin“ bedeutet, dass dieser Alarm bei dem als Bearbeiter eingetragenen Benutzer erscheint, solange diese Anfrage noch nicht erledigt ist, als Alarmzeitpunkt das Datum genommen wird, welches in dem Feld Termin eingetragen ist und ohne dass es einen Voralarm geben wird. Lassen Sie sich keine Alarmereignisse anzeigen, die in der Zukunft liegen, dann würde dieser Alarm praktisch erst dann angezeigt werden, wenn der Termin der Erledigung überschritten ist. Die passende Tabelleneigenschaft dazu ist jene mit dem Namen „Alarm1“:



- 3.) Der Index namens „AlarmTermin“ und mit dem Titel „Alarm Terminüberschreitung“ bedeutet, dass dieser Alarm immer beim Benutzer ADMIN ohne Voralarm erscheint, solange diese Anfrage noch nicht erledigt ist und der Termin der Erledigung, wie beim Alarm (Punkt 2.), überschritten ist. Die passende Tabelleneigenschaft dazu hat den Namen „AlarmTermin“:



- 4.) Der Index namens „AlarmZuErledigen“ und dem gleichnamigen Titel bedeutet, dass dieser Alarm bei dem als Bearbeiter eingetragenen Benutzer erscheint, wenn die Anfrage noch nicht erledigt ist, als Alarmzeitpunkt das Datum genommen wird, welches in dem Feld „WeitergeleitetAm“ eingetragen ist, ohne einen Voralarm auszugeben. Praktisch wird dieser Alarm gleichzeitig zum 1. Alarm ausgegeben. Denn der Status „Weitergeleitet“ bedeutet ja auch noch nicht erledigt. Die passende Tabelleneigenschaft dazu hat den Namen „AlarmZuErledigen“:



5.5.2 Eskalationsstufen

Eskalationsstufen sind ebenfalls Alarmereignisse und werden daher genau wie diese konfiguriert (der Aufbau der Ausdrücke ist genau der Gleiche!). Der Unterschied liegt darin, dass bei den normalen Alarmereignissen oft der Voralarm nicht genutzt wird oder zeitlich vor dem eigentlichen Alarm liegt.

Bei den Eskalationsstufen ist es dagegen so, dass der Voralarm einen jeweils zeitlich gestaffelten Wert vor Ablauf eines Termins annimmt oder durch einen negativen Wert auf einen Zeitpunkt nach dem Bezugszeitpunkt gesetzt wird. So wird zu einer festen Zeit vor/nach der Sollzeit eine Erinnerung ausgelöst.

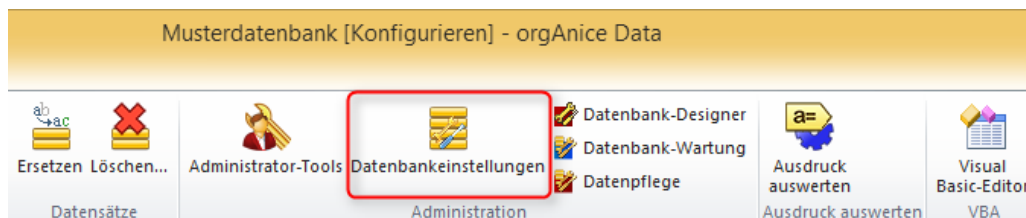
Ein weiterer entscheidender Unterschied ist der, dass Eskalationsstufen meist anderen Benutzern zur Kenntnis gegeben werden, als dem Bearbeiter, damit die Anfrage doch weiterbearbeitet werden kann, auch wenn der Bearbeiter z.B. krank ist und daher die Meldungen zur drohenden Terminüberschreitung gar nicht zur Kenntnis nehmen kann.

Bei der Installation sind 2 verschiedene Eskalationsstufengruppen eingestellt:

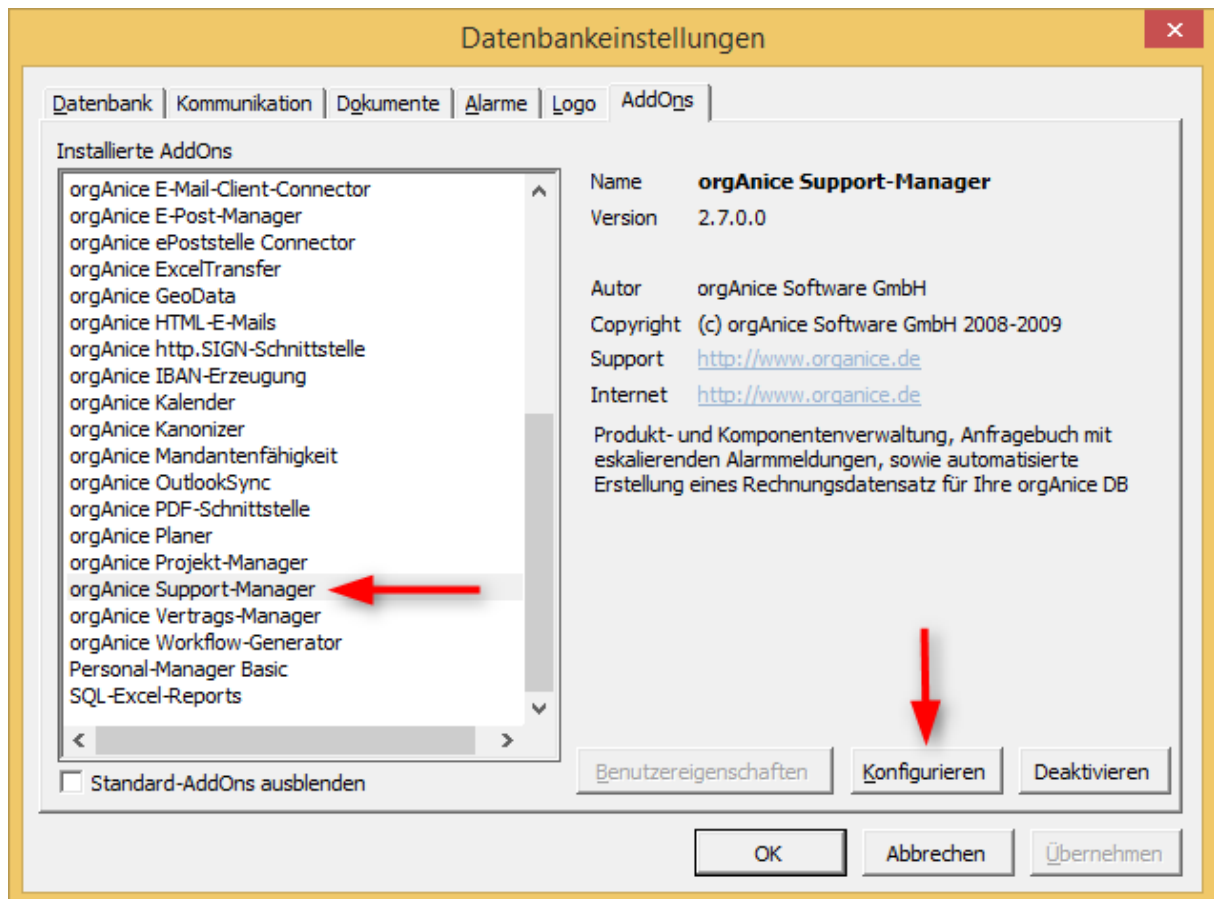
1. die zum Index „Alarm“, der sich auf die Kenntnisnahme bezieht und
2. die zum Index „Alarm1“, der sich auf die Erledigung der Anfrage bezieht.

Die Konfiguration der Eskalationsstufen bezieht sich im Wesentlichen auf die Einstellung welcher Benutzer die entsprechenden Meldungen zur Eskalationsstufe empfangen soll.

Um die Konfiguration durchzuführen oder zu ändern, gehen Sie bitte im Konfigurationsmodus der Datenbank über das „Extras -> Datenbankeinstellungen“ ...



.. zum Reiter „AddOns“. Wählen Sie dort in der Liste der installierten AddOns den orgAnice Support-Manager und betätigen dann die Schaltfläche „Konfigurieren“.



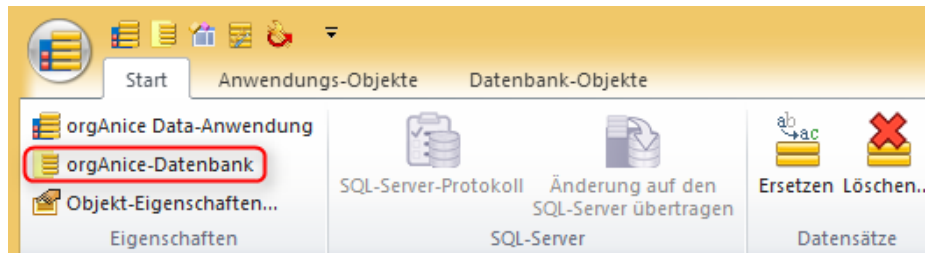
Wählen Sie jeweils einen Benutzer aus der Liste aus, welcher die Meldung der Eskalationsstufe bekommen soll. Lassen Sie einen Eintrag leer, wird keine Meldung versandt.

Speichern Sie die durchgeführten Änderungen mit der Schaltfläche „Speichern“. Abgelegt werden Ihre Änderungen in den entsprechenden Ausdrücken der Indices der Tabelle „OSSPM_Supportanfragen“, die mit dem Wort „Eskalation“ beginnen, in denen Sie auch die jeweiligen prioritätsabhängigen Verzögerung des Voralarms sehen und ändern können. Diese korrespondieren wie die Alarmer mit den entsprechenden Tabelleneigenschaften dieser Tabelle, die mit „AlarmEskalation“ bzw. „AlarmTermin“ beginnen.

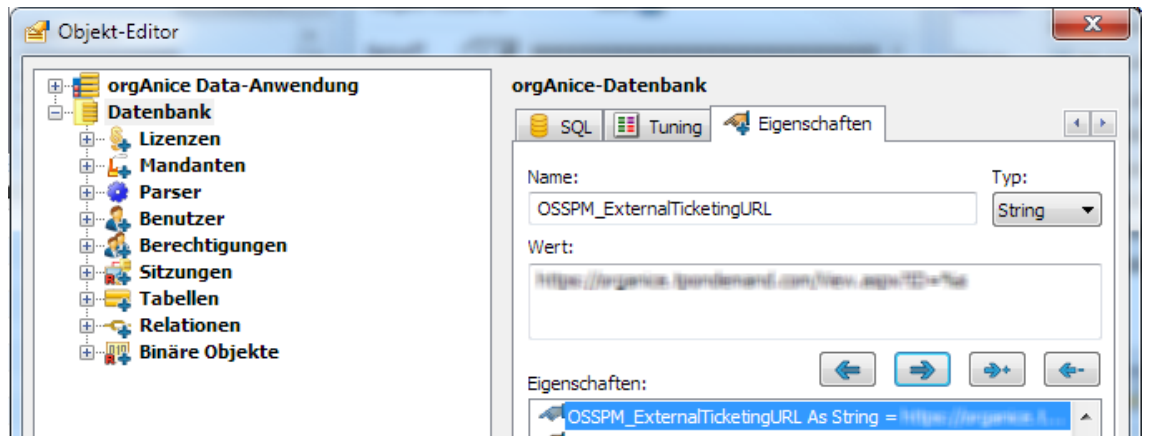
5.6 EXTERNES BUGTRACKING-SYSTEM

Wie schon erwähnt, wurde die Anbindung des externe Bugtracking- Systems auf beliebige Systeme ausgelegt, die im Browser ausgeführt werden. Zur Konfiguration des Aufrufes des externen Bugtracking-Systems sind ausschließlich zwei Eigenschaften des Datenbankobjektes notwendig.

- 1.) Starten Sie Ihre Datenbank mit Datenbankverwaltungsrechten und wechseln Sie in den Konfigurationsmodus Ihrer Datenbank.
- 2.) Rufen Sie das Datenbankobjekt auf.



- 3.) Wechseln Sie im rechten Bereich in die Registerkarte „Eigenschaften“ und suchen den Eintrag „OSSPM_ExternalTicketingURL“.



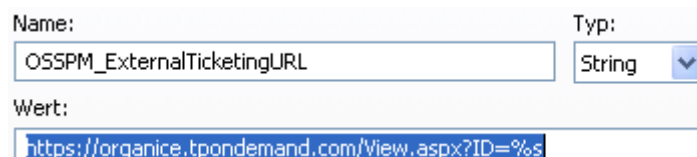
Hier können Sie Ihre Ticket-Url anpassen.

Für die Konfiguration des externen Bugtracking-Systems sind nur folgende Werte zu ändern:

- 1.) Der Eintrag für den notwendigen Aufruf-Link in „OSSPM_ExternalTicketingURL“
- 2.) Der Eintrag für den Namen des Aufrufs in „OSSPM_ExternalTicketingSystem“.

Welche Werte Sie für Ihr System eintragen müssen, hängt natürlich von Ihrem System ab. Doch prinzipiell unterteilt sich der Aufruf in 2 Teile:

- 1.) Den Teil in dem das Programm aufgerufen wird, wie zum Beispiel:
https://organce.tpondemand.com/View.aspx
- 2.) Dem Teil, in dem der erfasste Wert in eine Variable übergeben wird: *?ID=%s* (dabei ist %s die Variable, in die das VBA den aktuellen Wert übergibt und ?ID der Teil, des Html-Aufrufes, der den übernommenen Wert weitergibt)



5.7 RECHNUNGSERSTELLUNG

Damit die Rechnungen richtig erstellt werden, müssen zwei Parameter konfiguriert werden.

- Artikel für die Supportrechnung
- Rechnungsdaten

Diese Parameter sind zwingend notwendig, um eine Supportrechnung zu erstellen.

5.7.1 ARTIKEL FÜR DIE SUPPORTRECHNUNG

Sie haben die Möglichkeit, beliebige Artikel einer Supportrechnung hinzuzufügen. Wechseln Sie dazu in den Arbeitsbereich „Artikel für Supportrechnung“. Erstellen Sie pro Artikel einen Datensatz, welcher auf Ihrer Supportrechnung mit erscheinen soll.

Die Artikel können Sie in der Artikelverwaltung (Arbeitsbereichsgruppe „Vertrieb“, Arbeitsbereich „Artikelverwaltung“) anpassen.

Datensätze fixieren

Start Bearbeiten Ansicht Markieren Suchen Extras Aktionen Hilfe

Zurück Vorwärts

Neu Speichern Löschen Wiederherstellen Markieren Kalender Dokumentenvorschau

Navigieren Bearbeiten Ans

Cockpit

Kontakte

Vertrieb

Adressen und Ansprechpartner

Verkaufschancen

Verkaufschancen-aktivitäten

Verkaufschancen Rechnungen

Artikelverwaltung

Erweiterte Adressinfos

Artikelgruppen

Artikelgruppe **Support**

Artikelgruppe

Veranstaltungen/Schulungen

AddOns

Support

Verträge

orgAnice Web-Lizenzen

Entwicklerwerkzeuge

individueller Service

Hardware

Software

MS-Produkte SQL 2008 R2

Mietkauf

Miete

Lizenzen orgAnice CRM 2012

MS-Produkte SQL 2012

Artikel

Artikel Nr. **00000257**

Artikel **orgAnice Sofort-Support**

Artikelart **Support**

Einheit **15 Min.**

Gruppierung **Support**

Verkauf Einkauf Artikelbild

Netto Brutto

Empf. Preis **32,50** 38,68

Mindestpreis **0,00** 0,00

USt-Satz

☒ Normal

☐ Ermäßigt

☐ Ohne

Erlösconten

Inland **84040**

EU-Ausland **81263**

Drittland **81213**

Beschreibung

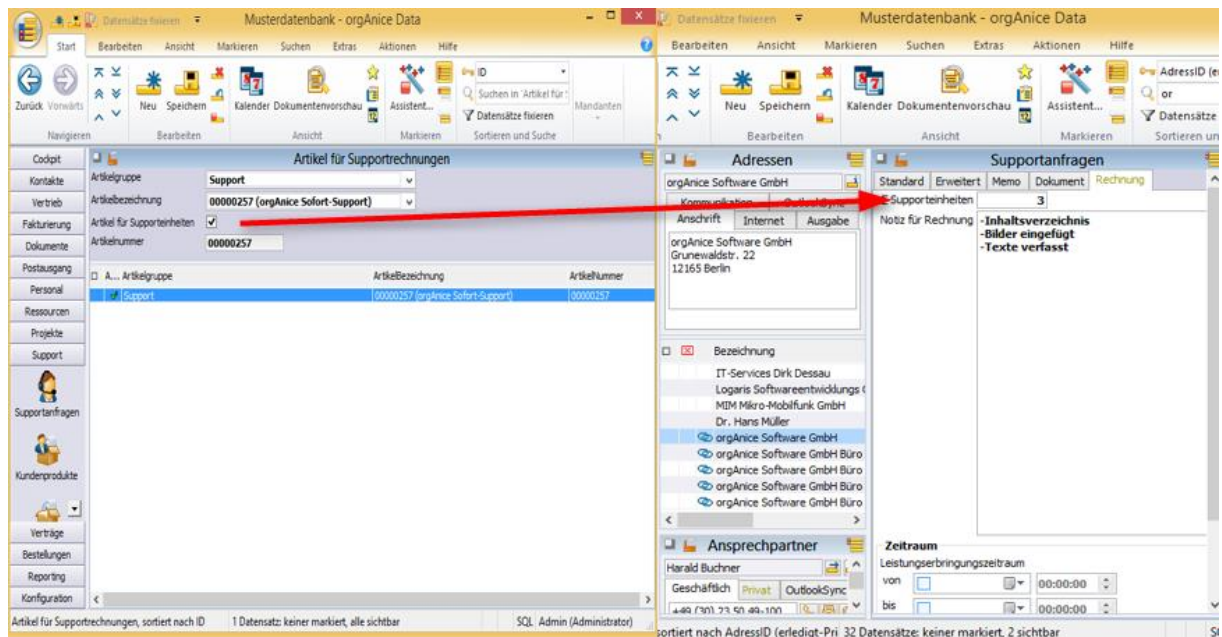
Artikel

Artikelart

VK Nettop...

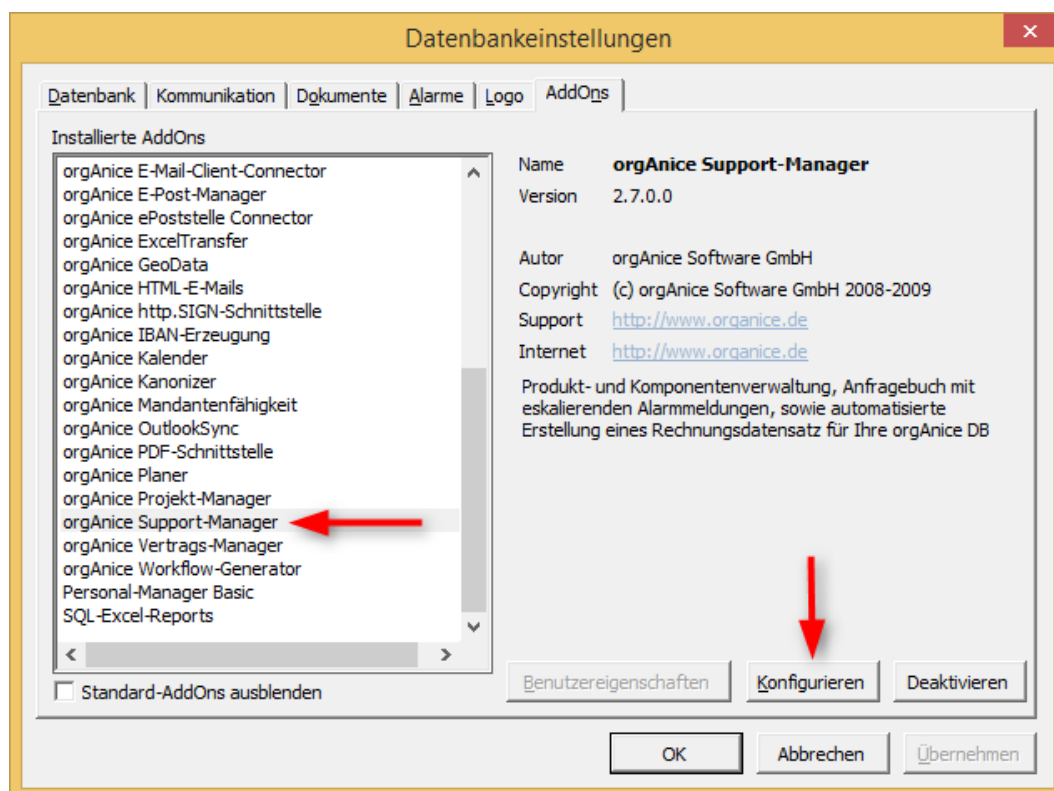
orgAnice Helpdesk J...	Support	300,00
orgAnice Remote Ac...	Support	260,00
orgAnice Sofort-Sup...	Support	32,50
orgAnice Top-Level-...	Support	150,00
orgAnice Top-Level-...	Support	200,00
orgAnice Update-Ins...	Support	400,00
orgAnice Update-Ins...	Support	200,00
orgAnice Update-Ins...	Support	25,00
Remote Access-Supp...	Support	260,00
Support	Consulting	130,00

Artikel welche Sie als „Artikel für Supporteinheiten“ deklarieren, werden mit den Supporteinheiten verrechnet. Die anderen Artikel werden als „Pauschale“ aufgeführt.



5.7.2 RECHNUNGSDATEN

Die Voreinstellungen bzw. Standardeinstellungen der Rechnungsdaten finden Sie in den Einstellungen des orgAnice Support-Managers. Wechseln Sie dazu in den Konfigurationsmodus Ihrer Datenbank und rufen Sie die Datenbankeinstellungen auf. Wechseln Sie in das Register „AddOns“ und wählen in der Liste den orgAnice Support-Manager aus. Rufen Sie die Einstellungen des orgAnice Support-Managers mit der Schaltfläche „Konfigurieren“ auf.



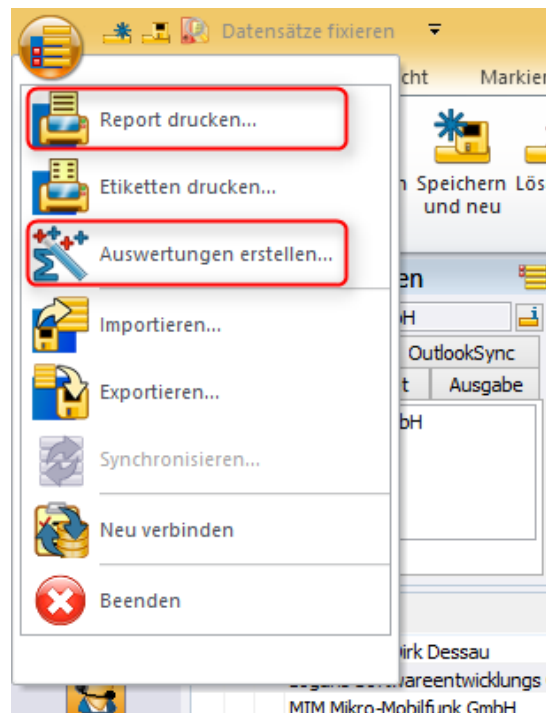
Wechseln Sie in den Einstellungen des orgAnice Support-Managers in das Register „Rechnungsdaten“. Hier können Sie die Voreinstellungen für Ihre Supportrechnungen festlegen.

The screenshot shows a dialog box titled 'Einstellungen orgAnice Service- und Support-Manager' with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: 'Eskalationsstufen' and 'Rechnungsdaten', with the latter being the active tab. Below the tabs, there is a descriptive text: 'Sie können hier die Voreinstellung für die Rechnungen festlegen. Diese werden dann bei der Erstellung einer Rechnung für eine Support-Anfrage verwendet.' Below this text are four configuration fields: 'Zahlungsweise' (dropdown menu showing 'Bar Kasse'), 'Lieferart' (dropdown menu showing 'per Post'), 'Berechtigung' (dropdown menu showing 'Fakturierung'), and 'Aufgabentext' (text area containing a template string: 'Bitte Rechnung für Support-Anfrage " & OSSPM_Supportanfragen->Ticketnummer & " mit " & Trim(Str(OSSPM_Supportanfragen->AnzahlSupportEinheiten, 5, 0)) & " Support-Einheiten erstellen." and a small '...' button to its right). At the bottom of the dialog are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

- **Zahlungsweise:** Stellen Sie hier Ihre gewünschte Zahlungsweise ein
 - **Lieferart:** Wie liefern Sie Ihre Leistung standardmäßig aus?
 - **Berechtigung:** Nur Nutzer mit dieser hier eingestellten Berechtigung dürfen Supportrechnungen erstellen
 - **Aufgabentext:** Dieser Text erscheint beim Benutzer im Aufgabenmanager als Betreff
- Haben Sie alle Voreinstellungen konfiguriert, speichern Sie Ihre Einstellungen mit der Schaltfläche „Speichern“.

6 DATENAUSWERTUNG

Zur Datenauswertung stehen Ihnen die Standardmöglichkeiten von orgAnice zur Verfügung (Ausdruck auswerten, Markierungen, Reports, Auswertungen, Suche und mögliche (eigen-) programmierte Anwendungen zur Auswertung). Die einfachsten, flexibelsten und aussagekräftigsten Datenauswertungen erhalten Sie aber mit den Reports und dem Auswertungs-Assistenten, die Sie über den Menüpunkt „Datei“ erreichen.



6.1 REPORTS IN ORGANICE PRINT

Reports bieten die Möglichkeit Daten nach bestimmten (Auswahl-) Kriterien aufzulisten und nach Bedarf nur anzeigen, aber auch ausdrucken oder in ein anderes Format für andere Anwendungen exportieren zu lassen. Für einige häufig interessierende Fragen wurden beispielhaft Reports erstellt und mit der Installation Ihres Support-Managers in orgAnice bereitgestellt. Sie finden diese in der Liste der schon existierenden Reports in orgAnice Print:

- **OSSPM_Nicht erledigte Supportanfragen:** Anzeige von Supportanfragen, die aktuell nicht erledigt sind.
- **OSSPM_Nicht zur Kenntnis genommene Supportanfragen:** Anzeige von Anfragen, die nicht zur Kenntnis genommen wurden.
- **OSSPM_Offene Anfrageaktivitäten:** Anzeige von unerledigten Anfrageaktivitäten unabhängig vom Status der Supportanfrage.

- **OSSPM_Offene Anfrageaktivitäten von erledigten Supportanfragen:** Anzeige von unerledigten Anfrageaktivitäten bei erledigten Anfragen.
- **OSSPM_Zukünftige Termine der Anfrageerledigung:** Anzeige von unerledigten Supportanfragen deren Termin der Erledigung in der Zukunft liegt.
- **OSSPM_Überschrittene Termine der Anfrageerledigung:** Anzeige von unerledigten Supportanfragen deren Termin der Erledigung in der Vergangenheit liegt.

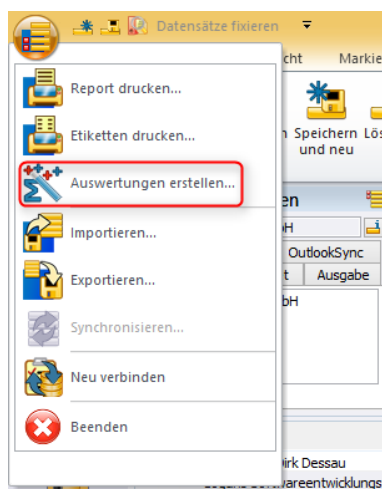
Wenn Sie Hilfe zur Erstellung oder zur Veränderung von Reports haben möchten, finden Sie diese im Benutzerhandbuch von orgAnice.

6.2 AUSWERTUNGEN MIT DEM AUSWERTUNGS-ASSISTENTEN

Durch Auswertungen mit dem Auswertungs-Assistenten haben Sie die Möglichkeit Ihre Daten in Datenreihen z.B. mit Summen und Durchschnittsfunktionen im Vergleich oder in einer Übersicht darzustellen bzw. anderen Anwendungen zur Verfügung zu stellen. Durch die Exportmöglichkeit nach Excel können diese Daten dort zum Beispiel übersichtlich in Diagrammform dargestellt oder anderweitig weiterverarbeitet werden.

An einem Beispiel soll die Erstellung einer Auswertung mit dem Auswertungs-Assistenten für Supportanfragen demonstriert werden.

Rufen Sie den Auswertungs-Assistenten mit den Tasten STRG+W oder über das Menü „Datei -> Auswertung erstellen...“ im Benutzermodus von orgAnice auf.



Die erste Seite des Auswertungs-Assistenten ist zur Information und kann mit der Schaltfläche „Weiter“ zum Fortsetzen des Assistenten verlassen werden.

Zum Erstellen einer neuen Auswertung wählen Sie die erste Option, zum Laden einer gespeicherten Auswertung wählen Sie die zweite Option und dann die Zeile mit der

gewünschten vorhandenen Auswertung. (Um bei einer gespeicherten Auswertung existierende Einstellungen verändern zu können, müssen Sie das Kästchen Einstellungen ändern aktivieren.)

The dialog box is titled 'Auswertungs-Assistent: Adressen auswerten'. It contains a section 'Auswahl der Auswertung' with the instruction 'Wählen Sie, ob Sie eine neue Auswertung erstellen, oder eine gespeicherte Auswertung laden möchten:'. There are two radio buttons: 'Neue Auswertung erstellen' (selected) and 'Gespeicherte Auswertung laden:'. Below the second radio button is a list box with tabs 'Alle', 'Adressen', 'Aktivitäten', and 'Ansprechpartnermerkmale'. The 'Adressen' tab is active, showing a list of options: 'Adressen pro PLZ-Bereich' (highlighted), 'Adressen pro PLZ-Gebiet', 'Aktivitäten pro Typ im laufenden Jahr', 'Ansprechpartnermerkmale (Häufigkeit)', 'DoppeltAnsp', 'DoppeltBeteiligt', and 'Umsätze pro Artikel im laufenden Monat'. To the right of the list box are buttons 'Löschen' and 'Umbenennen'. At the bottom left is a checkbox 'Einstellungen ändern'. At the bottom are buttons '< Zurück', 'Weiter >', and 'Abbrechen'. A 'Vorschau' button is also present on the left.

Mit der Schaltfläche „Weiter“ setzen Sie den Assistenten jeweils fort. Haben Sie den AuswertungsAssistenten aus dem aktiven Tabellenlayout „Supportanfragen“ gestartet, dann ist die Tabelle „OSSPM_Supportanfragen“, als Tabelle, deren Daten Sie auswerten möchten, schon voreingestellt.

The dialog box is titled 'Auswertungs-Assistent: Supportanfragen auswerten'. It contains a section 'Angabe des Summierungsausdrucks' with the instruction 'Wählen Sie die Tabelle aus, deren Daten Sie auswerten möchten:'. Below this is a dropdown menu showing 'Supportanfragen (OSSPM_Supportanfragen)'. The next instruction is 'Geben den Ausdruck, über den summiert wird, an:', followed by a text input field and a dropdown menu. Below the input field is a note: 'Der Ausdruck muss einen numerischen Wert zurückliefern. Bsp.: RechnungssummeNetto() Kundennummern->Umsatz'. The next instruction is 'Geben Sie an, mit welcher Genauigkeit die Ergebnisberechnung stattfinden soll:', followed by a dropdown menu with 'Währungsgenauigkeit (4-Nachkommastellen)' (highlighted) and 'Höchste Genauigkeit'. Below this is a note: 'Wählen Sie für Berechnungen mit Währungsbeträgen den Eintrag "Währungsgenauigkeit", sonst "Höchste Genauigkeit"'. At the bottom are buttons '< Zurück', 'Weiter >', and 'Abbrechen'. A 'Vorschau' button is also present on the left.

Darunter können Sie im nächsten Feld den Ausdruck direkt angeben, über den summiert werden soll oder Sie benutzen die Schaltfläche , um den gewünschten Ausdruck im Ausdruckeditor zusammenzustellen.

Für dieses Beispiel geben Sie im Ausdruckeditor folgendes ohne Zeilenumbrüche ein:

```
if(OSSPM_Supportanfragen->Erledigt = True, Round(DateDiff(OSSPM_Supportanfragen-  
>GemeldetAm, OSSPM_Supportanfragen->ErledigtAm), 1),  
Round(DateDiff(OSSPM_Supportanfragen->GemeldetAm, Date()), 1))
```

Dieser Ausdruck gibt uns die Dauer der Bearbeitung von Supportanfragen zurück. Wenn die Supportanfragen erledigt sind, dann wird die auf eine Stelle gerundete Differenz der Datumsangaben zurückgegeben, wann eine Anfrage gemeldet wurde und wann sie erledigt wurde. Ist aber die Supportanfrage noch nicht erledigt, dann wird die auf eine Stelle gerundete Differenz zwischen dem Tag der Meldung und dem aktuellen Datum ausgegeben.

Wenn wir den Summierungsausdruck direkt angegeben haben oder den Ausdruckeditor nach der Eingabe mit der Schaltfläche OK verlassen haben, dann setzen wir mit der Schaltfläche „Weiter“ den Assistenten wieder fort.

Im nun erscheinenden Fenster haben wir die Möglichkeit die Datensätze auszuwählen, die für die Auswertung Berücksichtigung finden sollen.

Für unser Beispiel fahren Sie ohne Änderungen wieder mit der Schaltfläche „Weiter“ fort. Im nächsten Fenster können Sie die Gruppierung der Daten angeben.

Auswertungs-Assistent: Supportanfragen auswerten

Gruppierung

Geben Sie an, nach welchem Kriterium die Auswertung gruppiert werden soll:

▼ ...

Datensätze, für die der Ausdruck den gleichen Wert ergibt, werden der gleichen Gruppe zugeordnet.

Wenn Sie keine Gruppierung vornehmen möchten, dann lassen Sie das Feld leer.

Beispiele:

- Gruppierung nach Monat und Jahr:
DateToString(Aktivitaeten->Datum, "yyyy-MM")
- Gruppierung nach PLZ-Bereich:
Left (Adressen->PLZ, 2)

Vorschau < Zurück Weiter > Abbrechen

Dazu werden Ihnen einerseits schon Felder angegeben, nach denen sortiert bzw. zusammengefasst wird, Sie haben aber auch die Möglichkeit sich einen Gruppierungsausdruck über die Schaltfläche selbst zusammenzustellen. Um vorab das Ergebnis zu sehen benutzen Sie die Schaltfläche „Vorschau“. In der ersten Vorschau wurde die Gruppierung nach Ticketnummer eingestellt.

Auswertungsvorschau Supportanfragen auswerten

Anzahl der Gruppen: **2**

Gruppe	Summe	Anzahl	Maximum	Minimum	Mittelwert
	8,60	2	4,50	4,10	4,30
00000001	4,10	1	4,10	4,10	4,10
00000002	4,50	1	4,50	4,50	4,50

Schließen

So können Sie schon hier entscheiden, ob die Auswahl die Ergebnisse liefert, die Sie erwarten oder ob eine andere Auswahl oder ein anderer Ausdruck eher die gewünschte Übersicht und die erwartete Aussagekraft besitzt. Nach Schließen der Vorschau kommen Sie mit der

Schaltfläche „Weiter“ zum nächsten Fenster, in dem Sie die Sortierreihenfolge und Genauigkeit ihrer bisherigen Wahl einstellen.

Auch dort können Sie wieder über die Schaltfläche „Vorschau“ die verschiedenen Zusammenstellungen ausprobieren, um die richtige Einstellung für Ihren Fall zu finden. Nach Schließen der Vorschau verlassen Sie mit der Schaltfläche „Weiter“ das Fenster „Sortierreihenfolge und Genauigkeit“ und kommen abschließend zum Fenster Übersicht.

Im Übersichtsbild haben Sie die Möglichkeit die bisher getätigten Einstellungen anzusehen und über die entsprechende Schaltfläche zu speichern.

The screenshot shows a software window titled "Auswertungs-Assistent: Supportanfragen auswerten" with a close button (X) in the top right corner. The main content area is titled "Übersicht" and contains the following text:

Die Auswertung wird in der folgenden Tabelle vorgenommen:
Supportanfragen (OSSPM_Supportanfragen)

Ausdruck über den summiert wird:
Iif(OSSPM_Supportanfragen->Erledigt = True, Round(DateDiff

Ausdruck über den Gruppen gebildet werden:
OSSPM_Supportanfragen->Produktgruppe

Sortierreihenfolge: **Gruppenbezeichnung**
Keine Varianz und Standardabweichung berechnen

Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu speichern:

At the bottom, there are four buttons: (disabled), (disabled), (active/highlighted), and (disabled).

Durch das Speichern können Sie die gewählten Einstellungen beim nächsten Aufruf für die dann aktuelle Datenlage zur Auswertung benutzen oder für die Abänderung in eine ähnliche Auswertung, mit neuer Speicherung, benutzen. Nach Eingabe des Namens (maximal 30 Zeichen) und dem Speichern kehren Sie zum Übersichtsfenster zurück und setzen dann mit der Schaltfläche „Weiter“ den Assistenten fort.

Im abschließenden Fenster des Assistenten mit dem Namen Ausgabeformat können Sie angeben wohin die zusammengestellten Daten exportiert werden.

Auswertungs-Assistent: Supportanfragen auswerten

Ausgabeformat

Wählen Sie, in welcher Form die Ergebnisse der Auswertung ausgegeben werden sollen:

☒ Microsoft Excel-Tabelle erstellen

☐ In der Datenbank ablegen

Ordner: Allgemeine Darstellungen orgAnice

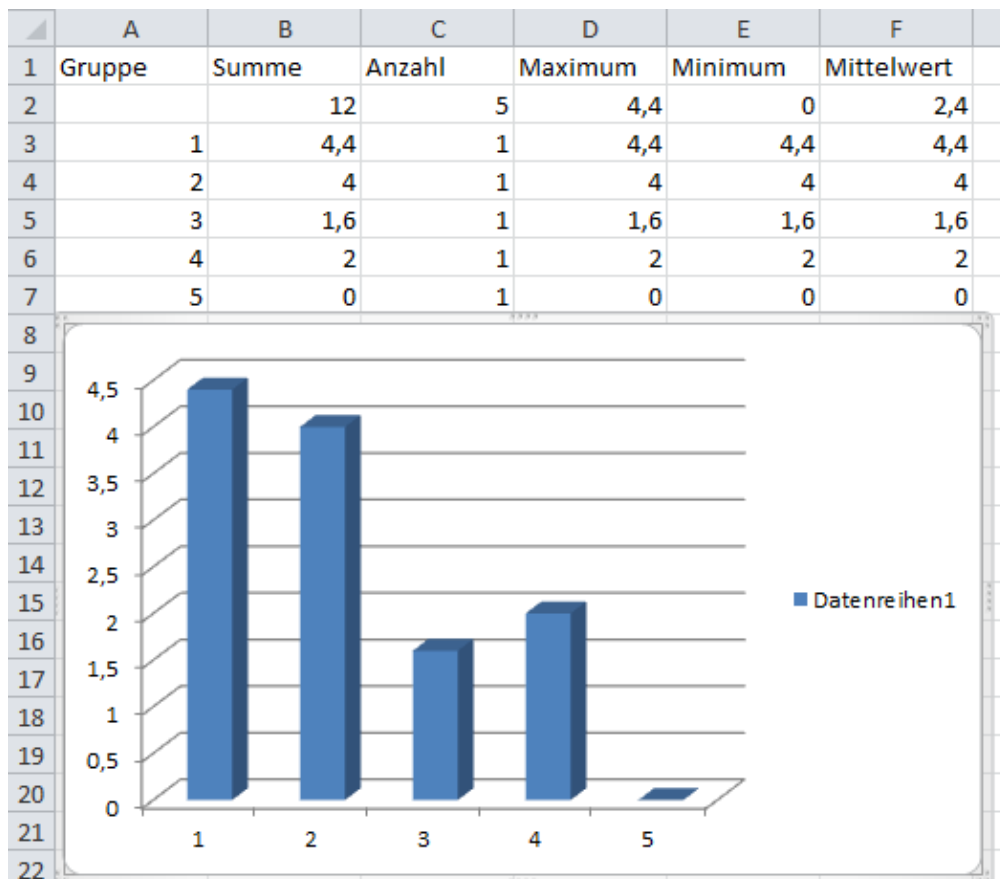
Betreff: Adressen pro PLZ-Bereich

☐ Als Textdatei speichern

Dateiname: C:\Users\... \Musterdatenbank\Adressen ...

Vorschau < Zurück Fertig stellen Abbrechen

Belassen Sie die Voreinstellung auf Excel-Tabelle und haben Sie Excel auf Ihrem Rechner, dann wird durch Betätigen der Schaltfläche „Fertigstellen“ Excel aufgerufen, die Datenzusammenstellung an die Anwendung übergeben und der Auswertungs-Assistenten im Hintergrund automatisch geschlossen.



Dabei wird Ihnen nicht nur die Datenübersicht angezeigt, sondern auch gleich noch ein entsprechendes Diagramm zur Visualisierung präsentiert. Damit haben Sie eine gute Basis bei Bedarf die Daten weiter aufzubereiten.

Falls Sie nicht schon im letzten Fenster des Assistenten angegeben haben, dass die Excel-Tabelle intern oder außerhalb von orgAnice gespeichert werden soll, dann haben Sie hier noch einmal die Möglichkeit, wenn auch nur erst einmal außerhalb der Datenbank.