

Dokumentation Helpdesk

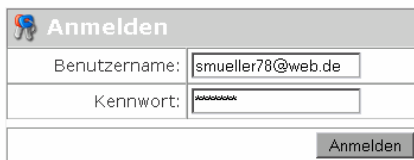
Anmeldung

Zu erreichen ist der Helpdesk über den Internet Explorer unter folgender Adresse:

<http://helpdesk.kraemer-it.de>

In den erscheinenden Eingabefeldern müssen der Benutzername und das Passwort eingegeben werden.

Helpdesk



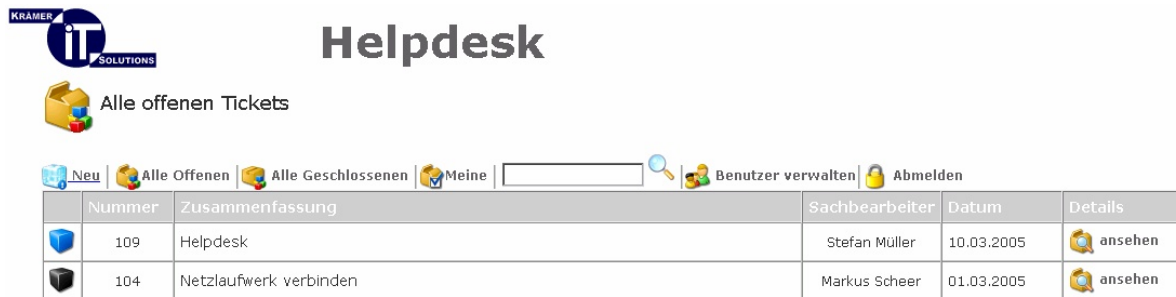
Anmelden

Benutzername: smueller78@web.de

Kennwort: [masked]

Anmelden

Nach dem Drücken des „Anmelden“ Buttons, werden die Login-Daten überprüft. Nun werden automatisch alle offenen Tickets der gesamten Firma angezeigt.



KRÄMER IT SOLUTIONS







Helpdesk

Alle offenen Tickets

Neu | Alle Offenen | Alle Geschlossenen | Meine | Suchfeld | Benutzer verwalten | Abmelden

Nummer	Zusammenfassung	Sachbearbeiter	Datum	Details
109	Helpdesk	Stefan Müller	10.03.2005	ansehen
104	Netzlaufwerk verbinden	Markus Scheer	01.03.2005	ansehen

Zeichenerklärung

-  Neues Ticket, es wurde noch keinem Sachbearbeiter zugeteilt.
-  Das Ticket wurde einem Sachbearbeiter zugeteilt und wird bearbeitet.
-  Der Sachbearbeiter benötigt noch zusätzliche Informationen um das Ticket zu bearbeiten.
-  Erledigung beim nächsten Vorort-Termin
-  Es gibt ein Problem mit diesem Ticket.
-  Das Ticket ist geschlossen.

Unter dem Krämer IT Solutions Logo ist immer ersichtlich, wo man sich befindet.

Navigationsleiste

Oberhalb der Übersichtstabelle befindet sich die Navigationsleiste, über die das Helpdesk gesteuert wird:

- Neu: Einen neuen Eintrag ins Helpdesk einfügen
- Alle offenen: Alle noch nicht beendeten Helpdesk-Einträge anzeigen
- Alle geschlossenen: Alle beendeten Helpdesk-Einträge anzeigen
- Meine: Alle selbst eingestellten Helpdesk-Einträge
- Suchfeld: Zum Suchen eines bereits eingestellten Eintrags (Suchname eingeben und auf die Lupe klicken)
- Benutzer verwalten: Änderung der eigenen Benutzerdaten
- Abmelden: Das Helpdesk verlassen

Erklärung einer Zeile

	Nummer	Zusammenfassung	Sachbearbeiter	Datum	Details
	109	Helpdesk	Stefan Müller	10.03.2005	 ansehen

- Erstes Feld: Status des Eintrags, Erklärung der Symbole unterhalb der Tabelle
- Nummer: Fortlaufende Nummerierung der Einträge
- Zusammenfassung: Kurzbeschreibung des Eintrags
- Sachbearbeiter: Techniker, dem der Eintrag zugeteilt wurde
- Datum: Erstellungsdatum
- Details: Ansicht und evtl. Nachbearbeitung des Eintrags durch Anklicken des „Ansehen“ Buttons

Wie wird ein neuer Eintrag erstellt.

1. Möglichkeit:

In der Navigationsleiste auf den „Neu“ Button klicken. Die entsprechenden Felder wie unten beschrieben ausfüllen



Neues Ticket anlegen

Angemeldet als	Stefan Müller
Überschrift	<input type="text"/>
Kategorie	Software ▾
Art	Supportanfrage ▾
Dringlichkeit	niedrig ▾
Beschreibung	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div>
Sonstiges	<input type="checkbox"/> Fehler ist reproduzierbar <input type="checkbox"/> Fehler trat schon mehrmals auf
Datei hochladen	<input type="text"/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>
<input type="button" value="zurück"/> <input type="button" value="abschicken"/>	

- Überschrift: treffende Kurzbeschreibung
- Kategorie: Auswahlmöglichkeit, um welchen Bereich es sich handelt
- Art: Auswahlmöglichkeit, um welche Art sich der Eintrag handelt
- Dringlichkeit: Auswahlmöglichkeit, wie dringend der Eintrag ist
- Beschreibung: Möglichst aufschlussreiche Erklärung des vorhandenen Problems
- Sonstiges: Checkboxes zum Anhacken bezüglich des Fehlers
- Datei hochladen: Durch Anklicken des „Durchsuchen“ Buttons kann man eine Datei auswählen zum Hochladen (z. B. gespeicherter Screenshot der Fehlerbeschreibung)
- zurück: zurück zum vorherigen Bildschirm ohne Speichern und Absenden des Eintrags
- abschicken: Zum endgültigen Einstellen des Eintrags

Nach dem Absenden erhält der Benutzer eine Bestätigungs-Email.

```
Von: helpdesk@kraemer-it.de
Datum: Freitag, 11. März 2005 11:00
An: ██████████
Betreff: Helpdesk: Ein Ticket ist eingestellt worden

Sie haben ein Ticket eingestellt.

Ticket ID ihres Tickets      : 112


Überschrift                  : Test für Doku1
Beschreibung                  :
Test

ausgewählte Kategorie        : Software
Art des Tickets               : Information
Dringlichkeit                 : mittel

*****
```

2. Möglichkeit:

(Diese Möglichkeit ist nur dann zu nutzen, wenn das bestehende Problem mit dem bereits vorhandenen Eintrag identisch ist.)

Über einen bereits angelegten Helpdeskeintrag besteht auch die Möglichkeit, sich zu einem Eintrag hinzuzufügen. Zuerst den entsprechend vorhandenen Helpdeskeintrag über die Suchfunktion auf der Übersichtsseite suchen. Über den „Ansehen“ Button gelangt man in die Details. Hier auf den Link  [Dieses Problem habe ich auch!](#) klicken.

Im Anschluss bekommt man eine Bestätigungs-Email.

```
An: Stefan Mueller - Kraemer IT Solutions
Cc:
Betreff: Helpdesk: Eine weitere Person hat sich eingetragen

Sie haben sich als weitere Person eingetragen.

Ticket ID                    : 112
Überschrift                  : Test für Doku1
Beschreibung                  :
Test

Lösung                        :

noch keine Lösung eingetragen

*****

Sie haben sich als weitere Person zu einem Ticket eingetragen.

Name                          : Müller
Vorname                       : Stefan
Telefonnummer                 : 0682790214
Standort                      : St. Ingbert
Rechnernummer                 :
Arbeitsplatz                  :

*****

Bitte im Helpdesk einloggen um das Ticket einzusehen.
```

Benutzerdaten ändern

In der Navigationsleiste auf den „Benutzer verwalten“ Button klicken. Die Felder sind bereits ausgefüllt.



Helpdesk



Benutzerdetails

Benutzdaten	
Vorname	<input type="text" value="Stefan"/>
Name	<input type="text" value="Müller"/>
Email	<input type="text" value="REDACTED"/>
Telefon	<input type="text" value="0682790214"/>
Standort	<input type="text" value="St. Ingbert"/>
Arbeitsplatz	<input type="text"/>
Rechnernummer	<input type="text"/>
IP Adresse	<input type="text"/>
Passwort neu	<input type="text"/>
wiederholen	<input type="text"/>
<input type="button" value="← zurück"/> <input type="button" value="speichern"/>	

Änderungen sind in den entsprechenden Feldern einzutragen. Über den „Zurück“ Button gelangt man ohne die Speicherung der geänderten Daten zurück zum vorherigen Bildschirm. Durch Anklicken des „speichern“ Buttons werden die Änderungen übernommen.