

SOCC-KUNDENPORTAL

MELDUNGSERFASSUNG UND –BEARBEITUNG

INHALTSVERZEICHNIS

1. DER EINSTIEG IN DAS PORTAL SOCC	2
1.1. DIE ANMELDUNG.....	2
2. DAS HAUPTMENÜ.....	3
3. DIE SERVICEFALLERFASSUNG	3
4. DIE SERVICEFALL-SUCHE UND –BEARBEITUNG	5
4.1. DIE SUCHE.....	5
SOCC-KUNDENPORTAL.....	6
5. DIE SERVICEFALL-SUCHE UND -BEARBEITUNG.....	7
5.1. DIE BEARBEITUNG	7
6. RÜCKMELDUNG / ANTWORT AUF SERVICEFÄLLE PER EMAIL.....	8
Die Benutzer und Personenverwaltung	9
Allgemeines	9
Begriffe	9
Rechte.....	9
Übersicht der Benutzertypen und Rechte.....	9
Wo bearbeite ich was?	10
Hinweise zur Navigation.....	10
Die Benutzer und Personenliste	10
Neuanlage eines Benutzers	11
Löschen von Personen.....	12

1. DER EINSTIEG IN DAS PORTAL SOCC

1.1. DIE ANMELDUNG

Im Folgenden erklären wir Ihnen, wie Sie schnell und effektiv mit dem neuen SOCC Service-Tool Servicefälle erfassen und sich über den „Lebenslauf“ eines Servicefalls informieren können.

Der Aufruf zum SOCC Kundenportal erfolgt unter dem Link: <https://support.pluspoint.de/>

Vorzugsweise sollten Sie den Microsoft Internet Explorer ab Version 6.0 oder den Firefox ab Version 1.07 verwenden. Die beste Darstellung erhalten Sie mit einer Bildschirmauflösung von 1024x768 Pixel oder größer. Um sich im SOCC Service-Tool anzumelden, geben Sie hier Ihren Login- Namen sowie das Kennwort und Ihre Kundennummer ein. Diese Daten werden Ihnen vom PLUSpoint Support zur Verfügung gestellt.

PLUSpoint
Service
Portal

Login-Name	<input type="text"/>
Kennwort	<input type="password"/>
Kunden-Nummer	<input type="text"/>
	<input type="button" value="anmelden"/> <input type="button" value="löschen"/>

Bevor Sie mit der Erfassung von Servicefällen für unseren Support beginnen, folgende Bitte:

Damit die Kolleginnen und Kollegen aus dem Support schnell, effektiv und direkt weiterhelfen können, ist es sehr wichtig, dass die Problembeschreibung so detailliert wie möglich erfolgt und im besten Fall immer mit **Bildschirmausdrucken** oder ggfs. **Datensourcen** dokumentiert ist.

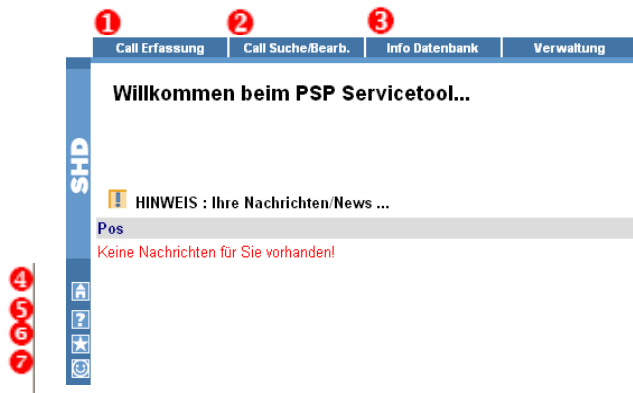
Folgende Punkte sind für den Support wichtig.

- Modul (TDS Personal „alter“ od. „neuer“ Dialog, DLOHN, Zeitwirtschaft, Dienstplan, TIME, INFOPLUS,)
- Versionsstand
- Mandant, Teilnehmer, Arbeitgebernnummer
- Genaue Beschreibung des Sachverhalts
- Erscheint eine Fehlermeldung? (Bildschirmausdruck)
- Erfolgen Folgefehlermeldung(en)? (Bildschirmausdruck)
- Welche Person(en) / Personengruppe ist betroffen? (Personalnummer)
- Gibt es Person(en) / Personengruppe die davon ausgeschlossen bzw. nicht betroffen sind? (Personalnummer)
- Welche Maßnahmen (z.B.: Updates, Eingaben, Abrechnungen etc.) wurden getätigt, seitdem das Problem auftritt?
- In welchem Monat(en) tritt die Unklarheit auf?
- Tritt das Problem bei anderen Usern, die mit dem Modul, arbeiten auch auf?
- Tritt das Problem auch an anderen Arbeitsplätzen auf?
- Was ist das gewünschte Ergebnis (konkrete Werte, ggfs. Rechenbeispiel oder gesetzl. Vorlage, etc.)
- Priorität (bis wann wird spätestens eine Lösung benötigt (Tag, Zeitraum, etc.)

Beachten Sie, dass natürlich nicht jede Frage auf alle Sachverhalte gestellt werden kann, dennoch helfen Sie uns mit Ihren genauen Antworten weiter, damit der Support schnell reagieren kann und auch Ihre Zeit einspart.
VIELEN DANK FÜR DAS VERSTÄNDNIS

2. DAS HAUPTMENÜ

Nach der Anmeldung erscheint in Ihrem Browser folgende Seite. In Abhängigkeit der Rechte des angemeldeten Benutzers haben Sie hier verschiedene Möglichkeiten zu navigieren. In diesem Beispiel ist der Benutzer mit den Rechten eines Systembetreuers angemeldet.



1. Zur Erfassung eines neuen Servicefalls klicken Sie auf die Registerkarte "Call Erfassung" (1).
Hinweis: Die Benutzer mit dem Recht „Kunde alle SF lesend“ bekommen hier den Hinweis „Sie haben nur Leserechte und können daher keine neuen Servicefälle erfassen!“.
2. Klicken Sie auf "Call Suche/Bearb." (2), wenn Sie sich einen Überblick über den Status Ihrer Servicefälle verschaffen oder weitere Informationen zu bestehenden Servicefällen in Form einer Meldeposition oder eines Dokumenten- oder Datenuploads hinzufügen möchten. Außerdem können Sie sich hier Statistiken Ihrer Servicefälle anzeigen lassen.
3. Innerhalb der "Info Datenbank" (3) finden Sie Informationen über FAQs und zur Info DB.
4. Wenn Sie auf dieses Symbol (4) klicken, gelangen Sie wieder zur Login-Seite des Service-Tools. Über dieses Symbol sollten Sie sich auch vom Service-Tool wieder abmelden.
5. Hier (5) erhalten Sie Hilfe und wertvolle Tipps im Umgang mit dem Service-Tool.
6. Der News-Button (6) zeigt Ihnen Neuigkeiten zu Programmänderungen.
7. Hier (7) haben Sie schnellen Zugriff auf Ihre Benutzerdaten, beispielsweise zur Änderung Ihres Passworts.

3. DIE SERVICEFALLERFASSUNG

1. Gemeldet von (1): Die drei Felder Kunde, Nachname und Vorname sind unveränderbar und vorgegeben durch den angemeldeten Benutzer.
2. Für Kunde: Tragen Sie in diesem Feld (2) die Einrichtung ein, in der die Störung aufgetreten ist. Standardmäßig wird hier Ihre Einrichtung vorgeschlagen. Um einen anderen Mandanten einzutragen, können Sie diese bequem mit dem Lupe-Symbol auswählen.

3. Klassifikation (3): Klassifizieren Sie den Servicefall entsprechend dem aufgetretenen Fehler durch Anklicken eines Auswahlpunktes. Es erscheint ein weiteres Fenster, in dem Sie die Meldung in Form einer Baumstruktur genauer eingrenzen können. Nachdem Sie Ihren Servicefall bis zum unteren Ende der Wurzel klassifiziert haben, ist somit die Klassifikation abgeschlossen und das Fenster schließt sich selbständig.

Können Sie beispielsweise den Fall nicht genauer klassifizieren und möchten in der Mitte des Astes aufhören, dann klicken Sie rechts auf den Haken.

Bitte beachten Sie, dass je genauer Sie hier Ihre Meldung beschreiben, desto schneller eine Hilfe geleistet werden kann.

Kurzmeldung: Hier sollten Sie bitte noch in wenigen Worten eine kurze Meldung des jeweiligen Inhaltes eintragen, da möglicherweise die o.g. Klassifikation nicht auseichend ist.

4. Beschreibung (4): Erfassen Sie in diesem Feld eine detaillierte Beschreibung des Problems mit der genauen Fehlermeldung.

5. Hinter dem Symbol (5) finden Sie Formulare in denen die wichtigsten Fragen zur optimalen Meldungsbearbeitung aufgeführt sind (PW für Personalwirtschaft, ZW für Zeitwirtschaft und System). Diese Formbriefe können Sie öffnen, bearbeiten und dann in das Beschreibungsfeld übernehmen.

6. Rückmeldung (6): Hier können Sie alternative Ansprechpartner aus Ihrem Unternehmen angeben, die über Rückmeldungen zum Servicefall informiert werden sollen. Die Rückmeldungen können per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen.

7. Rückinfo per Mail zur Servicefall-Neuerfassung (7) an: Aktivieren Sie dieses Feld und erfassen Sie Ihre oder die Mail-Adresse eines anderen Ansprechpartners, wenn Sie Informationen per Mail über die Aufnahme des Servicefalls wünschen. Die Mail beinhaltet die Servicefallnummer und die Beschreibung des Problems.

8. Speichern (8): Nachdem Sie den Servicefall erfasst haben, speichern Sie ihn ab.

Nach dem Speichern erhalten Sie die Servicefallnummer bzw. folgenden Hinweis. . z.B. (1) siehe unten:

The screenshot shows a web form for creating a service case. At the top right, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Neu' (New), with a red circle '4' next to 'Neu'. The form fields include:

- 'Beschreibung:' (Description) - a large text area.
- 'Priorität:' (Priority) - a dropdown menu set to 'NORMAL', with a red circle '5' next to it.
- 'Rückmeldung:' (Feedback) - a dropdown menu set to 'Annette Baumann', with a red circle '6' next to it.
- 'via:' - a dropdown menu set to '02131/9349-690 Telefon'.
- 'Rückinfo per Mail zur Service-Fall Neuerfassung an:' - a checkbox and a text input field containing '02131/9349-690', with a red circle '7' next to the input field.

 At the bottom of the form, a red message states: 'Ihr Servicefall wurde bei uns unter der Nummer: PP201101234 gespeichert.' (Your service case has been saved with us under the number: PP201101234). Below this message, there is a status bar showing 'Dokumente : Anzahl : bisher sind keine Dokumente angefügt' and 'Dokumenten Upload : 2 3'.

2. Dokumenten Upload (2): Zusätzlich zu Ihrer Problembeschreibung können Sie hier Dokumente an den Servicefall anhängen. Hilfreich ist der Upload eines Fehlerprotokolls bei einem Programmabbruch oder ein Screenshot bei Problemen oder Fragen zur Bedienung. Die Dokumente sollten aus Zeitgründen und wegen der Dateigröße im Format .pdf zur Verfügung stehen.

Wenn Sie auf den Link Dokumenten-Upload klicken, öffnet sich ein weiteres Fenster, in dem Sie direkt den Pfad- und Dateinamen einer Datei mit Beschreibung angeben oder mittels der Funktion Durchsuchen eine Datei von der Festplatte Ihres PCs oder eines gemappten Netzwerklaufwerkes auswählen können.

Ein Fehlerprotokoll können Sie mit dem Dateidrucker in eine Datei auf dem Server drucken und anschließend auf Ihren PC kopieren.

Hinweis: Die Funktion des Dokumenten-Uploads steht Ihnen erst nach Speichern des Servicefalls zur Verfügung.

3. Des Weiteren kann der Servicefall bei Bedarf über das Symbol ausgedruckt (3) werden.

4. Über den Button (4) erhalten Sie wieder eine Blanke Seite, zur Erfassung eines neuen Servicefalls.

5. Hinweise zur Online-Hilfe (5): Wenn zu einem Feld bzw. einer möglichen Eingabe eine Hilfe-Funktion zur Verfügung steht, wird Ihnen diese mit dem Symbol Fragezeichen angezeigt. Falls das Symbol nicht erscheinen sollte, können Sie die Ansicht des Hilfe-Symbols in den Einstellungen Ihres angemeldeten Benutzers aktivieren.

6. Wenn Sie eine Einstellung zurücksetzen möchten (6), können Sie dies mit dem Symbol.

4. DIE SERVICEFALL-SUCHE UND –BEARBEITUNG

4.1. DIE SUCHE

1. Im Feld "Kunde" (1) können Sie je nach Berechtigung auswählen, ob Sie nur die von Ihnen persönlich gemeldeten Servicefälle oder die Servicefälle aller Mitarbeiter Ihrer Institution sehen.

2. Zur Suche nach dem Status eines bestimmten Servicefalles (2) können Sie die Nummer im Feld Servicenummer hinterlegen. Sie können auch eine Gruppe von Servicefällen auswählen, wenn Sie die Eingabe "beginnt mit" oder "enthält" hinterlegen.

3. Unter "Status" (3) wählen Sie aus, ob Sie nur die offenen, nur die erledigten oder alle Servicefälle sehen möchten. Weiterhin können Sie hier den Status 1-Erwarte Unterlagen, 4-Erwarte Rückm. V. Kunde, 12-Übergabe an Task, 13-Rückmeldung aus Task oder 50-Kunde wieder geöffnet auswählen.

4. Unter "Priorität" (4) können Sie aus LOW, NORMAL, HIGH, CRISIS oder alle auswählen.

5. Eine weitere Möglichkeit der Selektion bietet die Volltextsuche (5).

6. Bei der Selektion nach einem Zeitraum (6) haben Sie die Möglichkeit, entweder ein bestimmtes Datum von /bis einzugeben oder einen fest definierten Zeitraum auszuwählen.

7. Sie können auch nach der hinterlegten Klassifikation (7) selektieren. Wenn Sie dabei die Meldung zu Unterklassifikationen angezeigt bekommen möchten aktivieren Sie dies mit einem Haken im 1. Feld (1). Wenn Sie diese Klassifikation ausschließen möchten, aktivieren Sie dies mit einem Haken im 2. Feld (2).

8. Über den Button (8) „SUCHE STARTEN“ aktivieren Sie Ihre Suche.

9. Mit dem Button (9) „ZURÜCKSETZEN“ erhalten Sie wieder eine leere Suchmaske.

10. Über den Button (10) „VORHERIGE SUCHE“ erhalten Sie die Ergebnisse Ihrer vorherigen Selektion.

Alle Selektionen können einzeln oder in Kombination gesetzt werden.

SOCC-KUNDENPORTAL

Das Ergebnis einer Suche stellt sich beispielhaft wie folgt dar:

X P	SE	Erf. ²	Firma ³	SE ⁴	S ⁵	Kurzmeldung ⁶	Beschreibung ⁷	TM ⁸	Klassif. ⁹	letzte Pos. ¹⁰	Pos. Ges. ¹¹
1	<u>2009056832</u>	10.11.09 10:12	MUSTERHAUSEN, MUSTER KH Frau Musterfrau Herr Mustermann	Jonas, Heike	Erledigt	OPAL Testmeldung	zur Bearbeitung der Servicemeldung werden folgende Informationen benötigt: ...		sonstiges\ OPAL\ OPAL Testmeldung	10.11.2009,10:57	5 1 x
2	<u>2009056938</u>	10.11.09 13:26	MUSTERHAUSEN, MUSTER KH Frau donnerstag	Baumann, Annette	Erledigt	OPAL Testmeldung	test		sonstiges\ OPAL\ OPAL Testmeldung	10.11.2009,15:12	2
3	<u>2009056842</u>	10.11.09 10:23	MUSTERHAUSEN, MUSTER KH Frau Musterfrau Frau Test	Jonas, Heike	Erledigt	OPAL Testmeldung	zur Bearbeitung der Servicemeldung werden folgende Informationen benötigt: ...		sonstiges\ OPAL\ OPAL Testmeldung	10.11.2009,10:55	3

- Hier sehen Sie die Servicefallnummer (1). Mit einem Mausklick auf die unterstrichene Nummer gelangen Sie in den Bearbeitungsmodus.
- Unter "Erf." (2) werden das Erfassungsdatum und die Uhrzeit angezeigt.
- Unter "Firma" (3) wird angezeigt, von wem die Meldung aufgenommen wurde.
- "SE" (4) ist der aktuell für den Servicefall zuständige Mitarbeiter bzw. die Mitarbeitergruppe.
- "S" (5) zeigt den aktuellen Status der Meldung an.
- Unter "Kurzmeldung" (6) wird die Klassifikation der Servicemeldung angezeigt.
- Unter "Beschreibung" (7) die erste Beschreibung aus der Servicefallerfassung.
- Unter "TM" (8) wird ein ggfs. vereinbarter Bearbeitungstermin angezeigt.
- Wenn Sie bei der Call Suche nach der Klassifikation selektiert haben, wird Sie in der Spalte „Klassif.“ (9) angezeigt.
- "Letzte Pos." (10) zeigt wann die Meldung zuletzt bearbeitet wurde.
- "Pos. Ges." (11) zeigt, wie viele Positionen die Meldung insgesamt hat. Per Mausklick kann die Übersicht nach den unterstrichenen Informationen (Servicefallnummer, Erfassungszeitpunkt, Verfasser, Bearbeiter, Status und Termin) sortiert werden.

- Hier (1) finden Sie eine detaillierte Übersicht über die von Ihnen selektierten Servicefälle.
 - Hier (2) finden Sie eine Übersicht in Kurzform über die von Ihnen selektierten Servicefälle.
- Die generierten Übersichten lassen sich auch ausdrucken.

5. DIE SERVICEFALL-SUCHE UND -BEARBEITUNG

5.1. DIE BEARBEITUNG

Call Suche/Bearb.

Kunde: Ale | Servicenummer: beginnt mit | Typ: Ale | Status: Ale | Priorität: Ale

Volltextsuche Kurzmeldung/Beschreibung: we | Datum von: 10.11.2009 | Datum bis: 10.11.2009 | geändert?: Ja

Klassifikation: \sonstiges\OPAL\OPAL

Suche Starten | Zurücksetzen | vorherige Suche | Anzeige: erste 50 | SQL | Ja | Nein

Call-Suchergebnis: Es wurden 3 Servicefälle gefunden.

X	P	SE	Erf.	Firma	SE	S	Kurzmeldung	Beschreibung	IM	Klassif.	letzte Pos.	Pe Ge
1		2009056832	10.11.09 10:12	<u>MUSTERHAUSEN, MUSTER KH</u> Frau Musterfrau Herr Mustermann	Jonas, Heike	Erledigt	\OPAL Testmeldung	zur Bearbeitung der Servicemeldung werden folgende Informationen benötigt:		sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung	10.11.2009, 10:57	5 1
2		2009056838	10.11.09 13:26	<u>MUSTERHAUSEN, MUSTER KH</u> Frau donnerstag	Baumann, Annette	Erledigt	\OPAL Testmeldung	test		sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung	10.11.2009, 15:12	2
3		2009056842	10.11.09 10:23	<u>MUSTERHAUSEN, MUSTER KH</u> Frau Musterfrau Frau Test	Jonas, Heike	Erledigt	\OPAL Testmeldung	zur Bearbeitung der Servicemeldung werden folgende Informationen benötigt:		sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung	10.11.2009, 10:55	3

Mit einem Mausklick auf die unterstrichene Servicefallnummer (1) unter "Call Suche/Bearb." (2) gelangen Sie in den Bearbeitungsmodus des Servicefalls:

Call Suche/Bearb.

Kunde: MUSTERHAUSEN, MUSTER KH (100020147)
Frau Annette Baumann
D 11111 Musterhausen 1 | Tel: 0111/111-0 Fax: 0111/111-222

Kundenklassif.: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung

Servicefall Nr.: 2009027267
akt. Status: offen
Erfassung: Online
am: 26.05.2009 um: 10:52

Erst-Prio: NORMAL

26.05.2009 11:59:30

Status: 9 (offen) | Rückinfo: Annette Baumann 02131/9349-550 | Priorität: NORMAL | Typ: Beratung

1 Kurzmeldung: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung | Beschreibung: Testmeldung | Klassifikation: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung

Zuständig: JONAS.H

Pos. hinzufügen

2 JONAS.H (Jonas, Heike) | 26.05.2009 10:58 | Umleitung: TDS-INTERNE UMLEITUNG

-1. Baumann, Annette | 26.05.2009 10:52 | Umleitung: offen | Call-Erfassung, Beschreibung, Testmeldung

Per Mausklick auf das Feld „Pos. Hinzufügen“(3) öffnet sich die Erfassungsmaske für einen weiteren Bearbeitungsschritt:

Kunde: MUSTERHAUSEN, MUSTER KH (100020147)
Frau Annette Baumann
D 11111 Musterhausen 1 | Tel: 0111/111-0 Fax: 0111/111-222

Kundenklassif.: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung

Servicefall Nr.: 2009027267
akt. Status: offen
Erfassung: Online
am: 26.05.2009 um: 10:52

Erst-Prio: NORMAL

27.05.2009 09:28:35

Klassifikation: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung | Zuständig: JONAS.H | akt. Status: 9 (offen) | Priorität: NORMAL

Rückmeldung: Annette Baumann | 02131/9349-550 Telefon

Kurzmeldung: \Sonstiges\OPAL\OPAL Testmeldung

Beschreibung: Testmeldung

Neuerfassung Meldposition

Gemeldet von: Annette Baumann

Hier kann ein weiterer Bearbeitungsschritt hinzugefügt werden.

Meldetext:

Speichern | Abbruch

(6) Hier kann ein weiterer Bearbeitungsschritt hinzugefügt werden. Über den Button „Speichern“ sichert man den Bearbeitungsschritt ab und verlässt diese Maske wieder.

Hinweis: Benutzer mit dem Recht „Kunde alle SF lesend“ erhalten hier den Hinweis: „Sie haben nur Leserechte und können daher keine neuen Positionen anlegen.“

Pos	Datum/Zeit	SF	Erf.	Firma	SE	Status	Kurzmeldung	Beschreibung	letzte Pos.
1	21.10.2010 10:17	<u>2010078797</u>	21.10.2010 10:09	MUSTERHAUSEN, MUSTERKH Frau Musterfrau	SC-FLS	offen 9	IOPAL Testmeldung	Testfall für "SF in Beobachtung".	21.10.2010, 10:09
2	15.10.2010 10:34	2010075552	06.10.2010 14:53	MUSTERHAUSEN, MUSTERKH Frau Musterfrau	SC-FLS	offen 12	IOPAL Testmeldung	test	06.10.2010, 14:56

Mit Klick auf die unterstrichene Servicefallnummer (5) gelangen Sie in den Servicefall.

6. RÜCKMELDUNG / ANTWORT AUF SERVICEFÄLLE PER EMAIL

Da aus dem Serviceportal Emails gesendet werden können und Sie möglicherweise darauf per Email antworten wollen sind zwei (2) Vorgaben wichtig einzuhalten, um zu gewährleisten, dass die Emailantwort auch dem Servicefall zugeordnet wird.

1. Email an support@pluspoint.de
2. Die Zeile im Feld *Betreff* muss immer beginnen mit: SF:IHRE- SERVICE-FALL-NUMMER
→ Beachten Sie, dass unsere SF- Nr. immer das Präfix „PP“ hat, dieser gehört zur Nummer!

Korrektes Beispiel :

Betreff: SF:PP2011001396

Betreff: SF:PP2011001396 BELIEBIGER TEXT

Falsches Beispiel:

Betreff: WG: SF:PP2011001396

Betreff: AW: SF:PP2011001396

D.h. bei „Weiterleitung“ oder „Antwort“ bitte zuvor die jeweilige Kennung (WG; AW: o.ä.) entfernen

Betreff: SF:2011001396

Hier fehlt das Präfix „PP“ vor der SF Nr.

Die Benutzer und Personenverwaltung

Allgemeines

Mit der Benutzer- und Personenverwaltung des ISIS ServiceTools haben Sie umfangreiche Möglichkeiten Ihre bestehenden Benutzer oder Personen zu ändern, neue Benutzer oder Personen hinzuzufügen oder mit verschiedenen Rechten zu versehen.

Begriffe

Die Benutzer- und Personenverwaltung unterscheidet zwischen Benutzern und Personen.

Benutzer	Benutzer sind die Personen, die mit dem Service-Tool arbeiten, d.h. sich anmelden innerhalb des Service-Tools, Servicefälle erfassen, beobachten etc. Daher benötigen Sie einen Zugang (Benutzer-Account) zum Service-Tool. Voraussetzung für die Anlage eines Benutzers ist, dass bereits eine Person existiert bzw. angelegt ist. Innerhalb der Benutzerverwaltung pflegen Sie Daten, die Ihren Benutzer-Account betreffen, wie den Username, das Passwort, die Rechte des Benutzer, die Art der Darstellung innerhalb des Service-Tools und weitere Parameter.
Personen	Bei den Personen handelt es sich um die Person bzw. erweiterten Personendaten, die einem Benutzer-Account zugeordnet werden. Hier pflegen Sie Ihre Mail-Adresse, Ruf- und Fax-Nummern unter denen Sie erreichbar sind und weitere Daten.

Rechte

Ihrem Benutzer Account oder dem Account anderer Benutzer können Sie aus drei verschiedenen Rechten bzw. Rollen eine zuweisen.

Normal	Der Benutzer mit dem Recht „Normal“ darf neue Servicefälle erfassen. In der Call Suche/Bearbeitung werden dem Benutzer nur die Servicefälle angezeigt, die er auch angelegt hat, d.h. der normale Benutzer sieht nur seine eigenen Servicefälle. Die Servicefälle, die ein Benutzer mit dem Recht „Kunde – alle SF“ oder „Systembetreuer“ erfasst hat, werden nicht angezeigt. Weiter kann der Benutzer lediglich seine eigenen Benutzer- und Personendaten pflegen.
Kunde – alle SF	Der Benutzer mit dem Recht „Kunde – alle SF“ hat die gleichen Rechte wie der Benutzer „Normal“. In der Call Suche/Bearbeitung sieht er alle Servicefälle und darf diese auch bearbeiten.
Systembetreuer	Der Benutzer mit dem Recht „Systembetreuer“ hat alle Rechte der Benutzer „Normal“ und „Kunde – alle SF“. Des weiteren darf er auch die Benutzer- und Personendaten anderer Benutzer pflegen und neue Benutzer anlegen.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich bei der Vergabe der Rechte für Ihrer eigenen BenutzerAccount „herunter stufen“, aber nicht mehr „herauf stufen“ können. Wenn Sie beispielsweise „Systembetreuer“ sind und sich das Recht „Normal“ geben, können Sie sich hinterher nicht mehr das Recht „Systembetreuer“ zurückgeben.

Übersicht der Benutzertypen und Rechte

Rechte	Normal	Kunde – alle SF	Systembetreuer
Neuanlage von Calls	x	x	x
Ansicht von Calls anderer Benutzer		x	x

Änderung eigener Benutzerdaten		x	x
Änderung eigener Personendaten	x	x	x
Änderung von Benutzerdaten anderer Benutzer			x
Neuanlage/Löschen von Benutzern/Personen			x

Hinweis: Bitte achten Sie darauf, dass Ihre Kunden- bzw. Personendaten stets aktuell gepflegt sind. Die Bearbeitung eines Servicefalls kann sich verzögern durch falsche Ruf-Nummern oder E-Mail-Adressen von Ansprechpartnern bzw. Personen.

Wo bearbeite ich was?

Sie haben zwei verschiedene Möglichkeiten Benutzer- und Personendaten zu bearbeiten.

1) Möchten Sie Ihre eigenen Benutzerdaten (die des angemeldeten Benutzers) bearbeiten, klicken Sie einfach auf das Symbol „Benutzerdaten ändern“ links in der Navigationsleiste Ihres Browser-Fensters. Über einen weiterführenden Link „Personendaten ändern“ haben Sie anschließend die Möglichkeit Ihre eigenen Personendaten zu pflegen.



2) Möchten Sie Benutzer- und Personendaten anderer Benutzer Ihres Unternehmens pflegen, neue Benutzer und Personen hinzufügen oder löschen, klicken Sie auf die Registerkarte „Verwaltung“ und anschließend auf Benutzer/Personen. Die Benutzer- und Personenliste wird geöffnet.



Hinweise zur Navigation

Benutzen Sie für die Navigation innerhalb des Service-Tools nicht den Zurück- oder Vor-Button des Browsers. Verwenden Sie zum Navigieren das Symbol innerhalb des Service-Tools.

Die Benutzer und Personenliste

In der Übersicht der Benutzer und Personenliste werden Ihnen alle angelegten Benutzer und Personen Ihres Unternehmens angezeigt. Hier können Sie Benutzer und Personen anlegen, ändern und löschen sowie Benutzern entsprechende Personen zuordnen.

Löschen von Personen

Löschen Sie eine Person aus der Personenliste nur dann, wenn Sie Ihr Unternehmen verlassen hat. Löschen Sie auf gar keinen Fall die Personen, die nicht mit dem ServiceTool arbeiten. Diese Personen würden dann nicht mehr als Ansprechpartner für die Eröffnung eines Servicefalls vorhanden sein. Ob eine Person mit dem Service-Tool arbeitet, wird über die Anlage eines Benutzers festgelegt. Zum Löschen einer Person klicken Sie auf das Symbol „Papierkorb“ in der Personenliste (untere Fensterhälfte).

Speichern
Speichern Sie den Benutzer und die gemachten Einstellungen über die Schaltfläche „Speichern“.

Stil/Hilfeanzeiger
Beim Stil können Sie die Darstellungsart des Service-Tools wählen. Die Modi normal und kompakt stehen zur Auswahl. Beim kompakten Modus werden Tabellen etc. kleiner angezeigt. Wenn Sie zu jedem Feld das Hilfesymbol angezeigt bekommen möchten, können Sie dies hier aktivieren.

Personenliste
Zuordnen per Click auf der jeweiligern Person in untiger Personenliste!

Username
Erfassen Sie den Username, mit dem sich der Benutzer anmelden soll. Idealerweise ist der Username das Kurzzeichen, mit dem sich auch der Benutzer innerhalb der SHD-Anwendung anmeldet.

Passwort
Erfassen Sie ein Passwort, dass nicht ohne weiteres zu „erraten“ ist. Das Passwort muss mindestens 6 Zeichen lang sein und eine Ziffer enthalten. Zur Verifizierung des Passwortes müssen Sie das Passwort ein weiteres Mal im Feld **Passwort-kontrolleingabe** eingeben.

Rechte/Benutzerart
Hier entscheiden Sie, welche Rechte der neu angelegte Benutzer haben soll. Wählen Sie aus zwischen den Benutzerarten Normal, Kunde – alle SF oder Systembetreuer.

Weitere Parameter
Die Liste der weiteren Parameter können Sie bearbeiten, nachdem der Benutzer erstmalig gespeichert wurde.

Zuweisen einer Person
Zunächst ist das Feld der Person des Benutzers leer. Nachdem Sie alle Angaben wie Username etc. erfaßt haben, wählen Sie in der **Personenliste** (untere Fensterhälfte) die Person aus, die Sie dem neu angelegten Benutzer zuweisen möchten.
Zum **Zuweisen** klicken Sie auf das Symbol in der **Personenliste**. Anschließend erscheint in der oberen Fensterhälfte der Benutzereinstellungen im Feld Person die zugewiesene Person. Möchten Sie eine andere Person zuweisen, klicken Sie erneut auf das Symbol einer anderen Person.