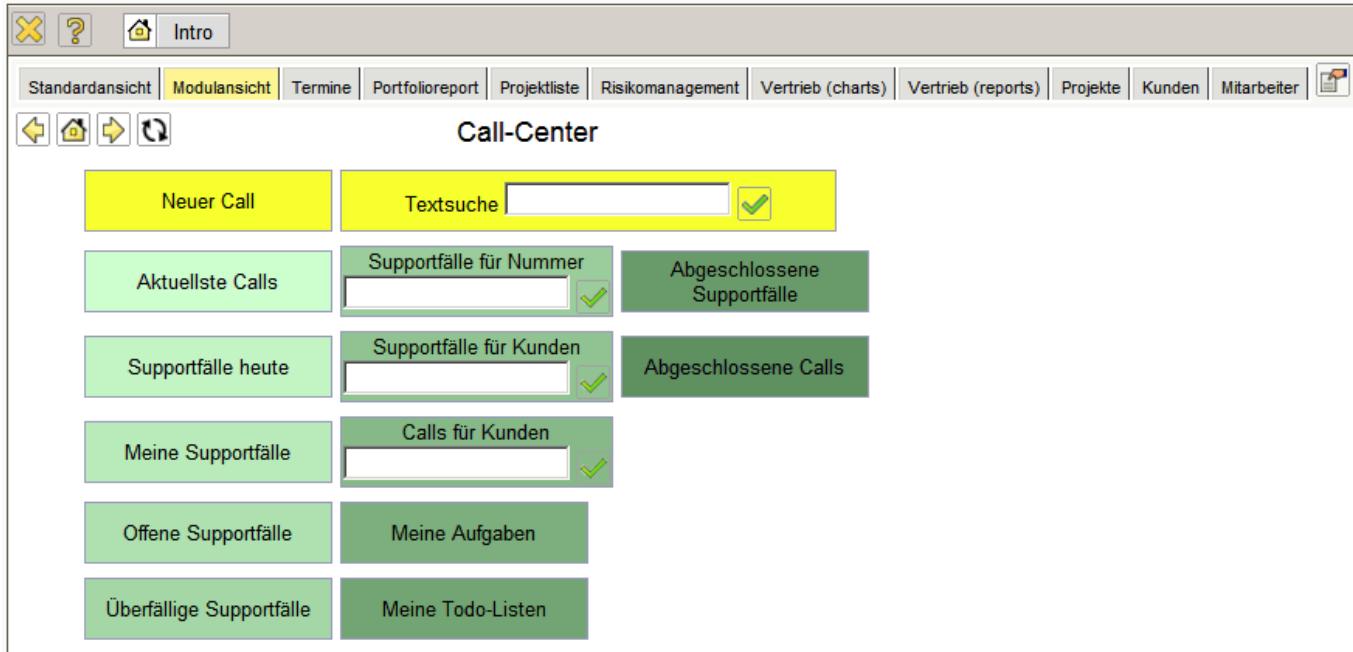


[previous](#) [Home](#) [next](#)

## 2.12.03 Call-Center

With the call center module incoming and outgoing calls, the support cases/requests resulting from the calls and the assigned messages can be administered. In the entry screen of the “Module view”, the functionalities can be opened with the menu “Add-On modules”.



**Tip:** For more on this subject see chapter [3.12 Call-Center](#).

The screenshot shows a software interface for a 'Call' record. The title bar reads 'Call Email 12.10.2005 14:00:00 Jökler Software GmbH To-Do-Liste für Einführung'. The top menu bar includes icons for X, ?, Call, and a telephone, followed by the title. Below the menu is a toolbar with icons for Print, Save, and other functions, and a menu bar with 'Dokument', 'Bearbeiten', and 'Ansicht'. The main content area has tabs 'Stammdaten', 'Sonstiges', and 'Alle' (Alle is selected). The 'Alle' tab contains the following fields:

Call-Typ	Ausgang
Call-Medium	Email
Call-Status	5 - Warten auf Antwort
Datum	12.10.2005 14:00:00
Kontakt	Jökler Software GmbH
Ansprechpartner	Jökler Helga
Bearbeitet von	Schaub Peter
Bemerkung	To-Do-Liste für Einführung

Below these fields is a section for 'Supportfälle' (Support Cases) with a sub-table:

	1 - 1 / 1	Problemstatus	Priorität	Zieltermin	Name
1	5 - Warten auf Antwort	2 - Normal	04.01.2007	To-Do-Liste für Einführung	

The **Call** form contains the following elements:

- **Call-Type:** Dieses Feld kennzeichnet die Art des Calls (Eingang, Ausgang, ToDo-Liste, ...). Der Call-Typ kann in den Collections (CallTypes) definiert und geändert werden.
- **Call-Media:** Dieses Feld kennzeichnet das Medium des Calls (Email, persönlich, Telefon, ...). Das Call-Medium kann in den Collections (CallMedias) definiert und geändert werden.
- **Call-Status:** Hier wird vom System automatisch der Status des Calls aufgelistet. Dabei ergibt sich der Status aus dem Minimum der Problemstatus-Informationen in den zugeordneten Supportfällen. Als Status sind im Standard 1- Erfasst, 2 - Warten auf Freigabe, 3 - Warten auf Bearbeitung, 4 - In Bearbeitung, 5 - Warten auf Antwort und 6 - Abgeschlossen hinterlegt. Der Call-Status kann in den Collections (IssueStates) definiert und geändert werden.
- **Date:** Das Feld Datum kennzeichnet das Datum und die Uhrzeit des Calls. Standardmäßig wird hier das aktuelle Datum vom System vorbelegt.
- **Customer:** Dieses Feld kennzeichnet den Auftraggeber für den Call. Die Auftraggeber können in der Maske Kontakte (mit der Kontaktart Kunde) definiert und geändert werden.
- **Contact Person:** Das Feld Ansprechpartner kennzeichnet den Ansprechpartner für den Call. Dieses Feld wird nach Auswahl eines Kunden mit den Ansprechpartnern dieses Kunden gefüllt. Die Ansprechpartner werden in der Maske Ansprechpartner verwaltet.
- **Handled by:** Hier wird vom System der zuständige Mitarbeiter des Calls vorbelegt. Die Mitarbeiter werden in der Maske Mitarbeiter verwaltet.
- **Comments:** Im Feld Bemerkung können Informationen zum Call hinterlegt werden.
- **Issues Call:** Jeder Call kann aus beliebig vielen Supportfällen bestehen. Diese Supportfälle sind auf den Call bezogene Aufgaben mit Priorität, Status, Zieltermin und Zuständigkeiten.

The screenshot shows a software interface for managing a support case. The title bar reads "Supportfall To-Do-Liste für Einführung 04.01.2007". The main area contains several input fields and a message list. The fields include:

- Nummer: 1120134756312-0
- Call: Email 12.10.2005 14:00:00 Jökler Software GmbH To-Do-Liste für Einführung
- Name: To-Do-Liste für Einführung
- Priorität: 2 - Normal
- Problemstatus: 5 - Warten auf Antwort
- Zieltermin: 04.01.2007
- Bemerkung: Die To-Do-Liste für die Einführung muß noch mit Frau Jöckler bearbeitet werden, speziell die Integration DATEV
- Änderungsantrag: (empty)
- Verantwortlicher: Schaub Peter
- Nachrichten: A list showing one message: 1 - 1 / 1, 1 09.01.2007 13:42:46 Ausgang To-Do-Liste

The **Support Case** form contains the following elements:

- **Number/ID:** Das Schlüsselfeld Nummer kennzeichnet eindeutig den Supportfall.
- **Call:** Im Feld Call wird der zugeordnete Call für den Supportfall eingetragen. Wenn der Supportfall aus einem Call erzeugt wird, überträgt das System den zugeordneten Call automatisch. Die Calls werden in der Maske Calls verwaltet.
- **Name:** Dieses Feld bezeichnet den Supportfall in Kurzform mit maximal 50 Zeichen.
- **Priority :** Dieses Feld kennzeichnet die Priorität des ausgewählten Supportfalles.
- **Issue State:** Hier wird vom Benutzer der Status des Supportfalls eingetragen. Als Status sind im Standard 1- Erfasst, 2 - Warten auf Freigabe, 3 - Warten auf Bearbeitung, 4 - In Bearbeitung, 5 - Warten auf Antwort und 6 - Abgeschlossen hinterlegt. Der Call-Status kann in den Collections (IssueStates) definiert und geändert werden.
- **Deadline Issue:** Das Feld Datum kennzeichnet das Datum der gewünschten Erledigung des Supportfalles.
- **Comments:** Im Feld Bemerkung können Informationen zum Supportfall hinterlegt werden.
- **Ticket:** Dieses Feld beinhaltet den zum Supportfall zugeordneten Änderungsantrag. Diese Tickets definieren Änderungsanträge (Erweiterungen, Reduzierungen, Fehlerbehebungen, ...). Die Änderungsanträge werden in der Maske Änderungsantrag verwaltet.
- **Responsible Person:** Hier wird vom System der zuständige Mitarbeiter des Supportfalles vorbelegt. Die Mitarbeiter werden in der Maske Mitarbeiter verwaltet.
- **Messages:** Für jeden Supportfall können beliebig viele Nachrichten hinterlegt werden, um den Supportfall detailliert zu dokumentieren.

From: <https://infodesire.net/dokuwiki/> - **Projectile-Online-Handbuch**

Permanent link:

[https://infodesire.net/dokuwiki/doku.php?id=en:handbuch:kapitel\\_2:2.12.03\\_call-center&rev=1253605759](https://infodesire.net/dokuwiki/doku.php?id=en:handbuch:kapitel_2:2.12.03_call-center&rev=1253605759)



Last update: **2019/10/25 14:09**