

[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”.

The screenshot shows the 'Call-Center' module interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Standardansicht', 'Modulansicht' (selected), 'Termine', 'Portfolioreport', 'Projektliste', 'Risikomanagement', 'Vertrieb (charts)', 'Vertrieb (reports)', 'Projekte', 'Kunden', and 'Mitarbeiter'. Below the navigation bar, there are navigation icons (back, home, forward, refresh) and the title 'Call-Center'. The main area contains several buttons and input fields:

- Neuer Call** (yellow button)
- Textsuche** (yellow button with a search input field and a green checkmark icon)
- Aktuellste Calls** (light green button)
- Supportfälle für Nummer** (light green button with a search input field and a green checkmark icon)
- Abgeschlossene Supportfälle** (dark green button)
- Supportfälle heute** (light green button)
- Supportfälle für Kunden** (light green button with a search input field and a green checkmark icon)
- Abgeschlossene Calls** (dark green button)
- Meine Supportfälle** (light green button)
- Calls für Kunden** (light green button with a search input field and a green checkmark icon)
- Offene Supportfälle** (light green button)
- Meine Aufgaben** (dark green button)
- Überfällige Supportfälle** (light green button)
- Meine Todo-Listen** (dark green button)

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

✕ ? ☎ Call Email 12.10.2005 14:00:00 Jökler Software GmbH To-Do-Liste für Einführung

📁 🗑️ 📧 📄 📁 Dokument Bearbeiten Ansicht

Stammblatt Sonstiges Alle

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

Supportfälle

📄 1 - 1 / 1 🔍

☑	Problemstatus	Priorität	Zieltermin	Name
1 <input type="checkbox"/> 📄	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-Type 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.

Supportfall To-Do-Liste für Einführung 04.01.2007

Dokument Bearbeiten Ansicht Aktionen

Nummer: 1120134756312-0

Call: Email 12.10.2005 14:00:00 Jöckler 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

Verantwortlicher: Schaub Peter

Nachrichten: 1 - 1 / 1

	Datum	Ein-Aus	Text
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 einen 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



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