

[zurück Home weiter](#)

## 2.12.03 Call-Center

Im Modul Call-Center können ein- und ausgehende Calls, die daraus entstehenden Supportfälle und die zugeordneten Nachrichten verwaltet werden.

Um einen neuen Call anzulegen, klickt man entweder auf den Plus-Button im Menü...



oder benutzt die Anlegen-Funktion...



und es öffnet sich diese Maske.



Die Maske Call beinhaltet folgende Elemente:

### Stammblatt

- **Call-Typ:** Dieses Feld kennzeichnet die Art des Calls (Eingang, Ausgang, ToDo-Liste, ...). Der Call-Typ kann in den Collections (CallTypes) definiert und geändert werden.
- **Call-Medium:** 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.
- **Datum:** Das Feld Datum kennzeichnet das Datum und die Uhrzeit des Calls. Standardmäßig wird hier das aktuelle Datum vom System vorbelegt.
- **Kontakt:** Dieses Feld kennzeichnet den Auftraggeber für den Call. Die Auftraggeber können in der Maske Kontakte (mit der Kontaktart Kunde) definiert und geändert werden.
- **Ansprechpartner:** 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.
- **Bearbeitet von:** Hier wird vom System der zuständige Mitarbeiter des Calls vorbelegt. Die Mitarbeiter werden in der Maske Mitarbeiter verwaltet.
- **Bemerkung:** Im Feld Bemerkung können Informationen zum Call hinterlegt werden.
- **Supportfälle:** Jeder Call kann aus beliebig vielen Supportfällen bestehen. Diese Supportfälle sind auf den Call bezogene Aufgaben mit Priorität, Status, Zieltermin und Zuständigkeiten.

### Sonstiges






Auf diesem Reiter ist die Nummer des Calls hinterlegt. Diese Nummer wird vom System automatisch vergeben, ist jedoch aber vom Anleger des Calls, vor dem Abspeichern einmalig veränderbar.

## Supportfall



Neue Supportfälle können in der Maske "Neuer Call" im Stammbblatt unter Supportfälle angelegt oder eingefügt werden.

Die Maske beinhaltet folgende Elemente:

- **Nummer:** Das Schlüsselfeld Nummer kennzeichnet eindeutig den Supportfall.
- **Status:** 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.
- **Name:** Dieses Feld bezeichnet den Supportfall in Kurzform mit maximal 50 Zeichen.
- **Referenz:**  **Fix Me!**
- **Gemeldet am:** Hier finden Sie, an welchem Tag der Supportfall gemeldet wurde.
- **Dringlichkeit:** Dieses Feld kennzeichnet die Priorität des ausgewählten Supportfalles.
- **Kontakt:** In diesem Feld finden Sie den Kunden bzw. den Kontakt, den dieser Supportfall betrifft.
- **Von:** Hier finden Sie, welche Person den Supportfall gemeldet hat.
- **Aufwand:**  **Fix Me!**
- **Gesamtaufwand:**  **Fix Me!**
- **Änderungsantrag:** Dieses Feld beinhaltet den zum Supportfall zugeordneten Änderungsantrag. Diese Tickets definieren Änderungsanträge (Erweiterungen, Reduzierungen, Fehlerbehebungen, ...). Die Änderungsanträge werden in der Maske Änderungsantrag verwaltet.
- **Beschreibung:** Im Feld Bemerkung können Informationen zum Supportfall hinterlegt werden.
- **Nachrichten:** 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=gui5:handbuch:kapitel\\_2:2.12.03\\_call-center&rev=1597068126](https://infodesire.net/dokuwiki/doku.php?id=gui5:handbuch:kapitel_2:2.12.03_call-center&rev=1597068126)

Last update: **2020/08/10 16:02**

