

2.12.03 Call-Center

Im Modul Call-Center können ein- und ausgehende Calls, die daraus entstehenden Supportfälle und die zugeordneten Nachrichten verwaltet werden. Im Eingangsbildschirm "Modulansicht" können die Funktionalitäten im Menüpunkt "Zusatzmodule" aufgerufen werden.



Tipp: Mehr zu diesem Thema erfahren Sie im Abschnitt 3.12 Call-Center.



Die Maske Call beinhaltet folgende Elemente:

- 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.

The screenshot shows a web-based form titled "Supportfall To-Do-Liste für Einführung 04.01.2007". The form has a header bar with icons and a menu bar with "Dokument", "Bearbeiten", "Ansicht", and "Aktionen". The main form area contains several fields:

- 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

Below the main form area, there are sections for "Änderungsantrag", "Verantwortlicher" (Schaub Peter), and "Nachrichten" (1 - 1 / 1). The "Nachrichten" section shows a list of messages with columns for "Datum", "Ein-Aus", and "Text". The first message is dated 09.01.2007 13:42:46 and has the text "Ausgang To-Do-Liste".

Die Maske Supportfall beinhaltet folgende Elemente:

- Nummer

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.

- Priorität

Dieses Feld kennzeichnet die Priorität des ausgewählten Supportfalles.

- Problemstatus

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.

- Zieltermin

Das Feld Datum kennzeichnet das Datum der gewünschten Erledigung des Supportfalles.

- Bemerkung

Im Feld Bemerkung können Informationen zum Supportfall hinterlegt werden.

- Änderungsantrag

Dieses Feld beinhaltet den zum Supportfall zugeordneten Änderungsantrag. Diese Tickets definieren Änderungsanträge (Erweiterungen, Reduzierungen, Fehlerbehebungen, ...). Die Änderungsanträge werden in der Maske Änderungsantrag verwaltet.

- Verantwortlicher

Hier wird vom System der zuständige Mitarbeiter des Supportfalles vorbelegt. Die Mitarbeiter werden in der Maske Mitarbeiter verwaltet.

- 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=handbuch:kapitel_2:2.12.03_call-center&rev=1246004870

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

