

[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. Im Eingangsbildschirm "Modulansicht" können die Funktionalitäten im Menüpunkt "Zusatzmodule" aufgerufen werden.

The screenshot displays 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)

Tipp: Mehr zu diesem Thema erfahren Sie im Abschnitt [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 ☐ 📄	5 - Warten auf Antwort	2 - Normal	04.01.2007	To-Do-Liste für Einführung

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 vorgelegt.
- **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 vorgelegt. 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.



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 vorgelegt. 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=1246442892

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

