

CSC Problem Management

Was ist neu?

Lotus Notes/Domino Applications

Änderungen ab Version V7.00

1. Neue Ansichten

1.1 Alle Ansichten sind mandantenfähig

Alle Ansichten können gefiltert werden. Je nach Auswahl werden nur die Daten des selektierten Mandanten angezeigt.

Mandant: All			
Typ	Termin	P	Kunde
39	▼ CH-PeZe		
39	▼ PeZe 1		
38	▼ Peter Zeder		
4	▶ Abgeschlossen		
34	▶ Akzeptiert		
1	▼ (Neue Tickets)		
1	▶ Rapportiert		
3	▼ CH-Winterthur		
2	▼ Winterthur 1		
2	▼ Peter Zeder		
2	▶ Abgeschlossen		
1	▼ Winterthur 2		
1	▼ (Neue Tickets)		
1	▶ Akzeptiert		

Mandant: CH-PeZe			
Typ	Termin	P	Kunde
38	▼ PeZe 1		
38	▼ Peter Zeder		
4	▶ Abgeschlossen		
34	▶ Akzeptiert		

Mandant: CH-Winterthur			
Typ	Termin	P	Kunde
2	▼ Winterthur 1		
2	▼ Peter Zeder		
2	▶ Abgeschlossen		
1	▼ Winterthur 2		
1	▼ (Neue Tickets)		
1	▶ Akzeptiert		

Sämtliche Auswertungsansichten sind ebenfalls mandantenfähig

Mandant: All							
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
▼ CH-PeZe	0	0	0	0	39	0	
▼ 2006	0	0	0	0	39	0	
▼ PeZe Informatik GmbH	0	0	0	0	39	0	
▶ Met	0	0	0	0	37	0	
▶ Exceeded	0	0	0	0	1	0	
▶ 1. Reaction not done yet !	0	0	0	0	1	0	
▼ CH-Winterthur	0	0	0	0	3	0	
▼ 2006	0	0	0	0	3	0	
▼ PeZe Informatik GmbH	0	0	0	0	3	0	
▶ Met	0	0	0	0	3	0	

Mandant: CH-PeZe							
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
▼ 2006	0	0	0	0	39	0	
▼ PeZe Informatik GmbH	0	0	0	0	39	0	
▶ Met	0	0	0	0	37	0	
▶ Exceeded	0	0	0	0	1	0	
▶ 1. Reaction not done yet !	0	0	0	0	1	0	

2. Neue Funktionen

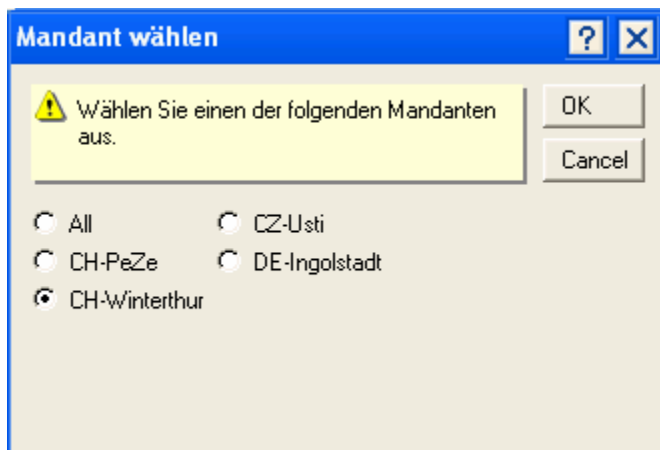
2.1 Mandantenfähigkeit

Ab der Version 7.00 ist das CSC Problem Management Tool mandantenfähig! Sie können eine Instanz des Tools (Replikation) für mehrerer Gesellschaften einsetzen. Jede Gesellschaft sieht nur Ihre eigenen Daten. Administratoren haben einen mandantenübergreifenden Überblick über alle Problemfälle. Da sie nur noch eine Datenbank verwenden, ist die Konsolidierung Ihrer Helpdeskdaten gewährleistet. Betreiben Sie mit einer Lösung Ihr Problem Management an verschiedenen Standorten. Jeder Standort kann die Anwendung auf seine eigenen Bedürfnisse parametrisieren. (Mailbox mit eigener Adressierung, Anbindung von Inventar, Adressbuch, Know-How Datenbank, Vorlagen und sonstigen Datenbankverknüpfungen.

2.1.1 Mandantenselektion

Mit der Rolle [Admin] und [FLS] können sie den Mandanten wechseln. Für alle restlichen Benutzer wird der Mandant beim Starten des Tool über den Notes-Namen berechnet und automatisch eingestellt.

Mandant: All



2.1.2 Mandanten Setup (Profile und Schlüsselwörter)

Pro Mandant kann ein Profile aufgesetzt werden. Sämtliche Einstellungen gelten nur für diesen Mandanten.


Client	Owner
▼ All	<input type="checkbox"/> CN=Peter Zeder/O=PeZe
▼ CH-PeZe	<input type="checkbox"/> Administrator
▼ CH-Winterthur	<input type="checkbox"/> CN=Peter Zeder/O=PeZe

Alle Schlüsselwörter können pro Mandant festgelegt und zentral verwaltet werden.


Client	Type	Owner	Language	Code and Description	Client	Type	Owner	Language	Code and Description
▼ CH-PeZe					▼ CH-Winterthur				
				▶ Application					▶ Application
				▶ Detail					▶ Detail
				▶ Ereignis					▶ Ereignis
				▶ Eskalation					▶ Eskalation
				▶ Geschäftszeit-Beginn					▶ Geschäftszeit-Beginn
				▶ Geschäftszeit-Ende					▶ Geschäftszeit-Ende
				▶ MailType					▶ MailType
				▶ Priorität					▶ Priorität
				▶ Problemursache					▶ Problemursache
				▶ SLS Stellen					▶ SLS Stellen
				▶ StundenSatz					▶ StundenSatz
				▶ Subject					▶ Subject
				▶ Template					▶ Template
				▶ ISLS InformMitarbeiter					▶ ISLS InformMitarbeiter
				▶ ISLS Mitarbeiter					▶ ISLS Mitarbeiter

2.1.2 Mandantenfähiges Problemticket

In der Erfassungsmaske kann über das neue Feld *Mandant* die Zuordnung zu den SLS Stellen auch mandantenübergreifend gemacht werden.

Kunde		 Adressen
<input type="checkbox"/> Alle Adressbücher		
Name	┌ Zeder Peter ─┐	
Organisation	┌ PeZe Informatik GmbH ─┐	
Telephon	┌ ─┐	
Büro	┌ ─┐	
E-Mail	┌ Peter.Zeder/PeZe@PeZe ─┐	
Priorität		 SMS
Mandant	┌ CH-PeZe ─┐	
Priorität ⓘ	┌ 3 4/50 h ─┐	
Zuordnung	┌ General ─┐	
SLS	CH-PeZe\PeZe 1	

Verantwortliche SLS Stelle auswählen ✕

 Wählen Sie die verantwortliche SLS Stelle für das aktuelle Ticket aus der untenstehenden Liste aus.

OK
Cancel

Mandant

┌ CH-PeZe ─┐

SLS

PeZe 1

PeZe 2

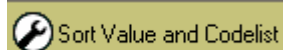
PeZe 3

PeZe 4

3. Korrigierte Fehler

3.1 Schlüsselwort Sortierung

Bei der Sortierung der Schlüsselwörter wird neu die Code-Definition mitsortiert.



Vor der Sortierung

Code(s)	Value(s)
┌ 000 ─┐	┌ A ─┐
┌ 010 ─┐	┌ Z ─┐
┌ 020 ─┐	┌ B ─┐

Nach der Sortierung

Code(s)	Value(s)
┌ 000 ─┐	┌ A ─┐
┌ 020 ─┐	┌ B ─┐
┌ 010 ─┐	┌ Z ─┐

Änderungen ab Version V6.14

1. Neue Ansichten

1.1 Neue Ansicht „Aufgelaufene Stunden“ in der Gliederung „Bearbeitung

Diese neue Ansicht zeigt alle geleisteten Stunden des aktuellen Tages pro SLS Mitarbeiter an. Mit dieser Ansicht können geleistete Stunden leichter in ein Zeiterfassungssystem übertragen werden.

2. Neue Funktionen

2.1 Anbindung von mehreren Adressbüchern möglich

Address Settings	
Server	┆
Replica ID	┆ C1256F96:00555DE4 C1256E60:00480424 C1256F97:0051F8FF
Preferred Replica ID:s	┆ C1256F96:00555DE4

Kunde	
<input type="checkbox"/> Alle Adressbücher	 Adressen
Name	┆ Zeder Peter
Organisation	┆ Prometheus
Telephon	┆
Büro	┆
E-Mail	┆

T: CSC Addressbook Test Playground
T: CSC Addressbook
T: CSC Addressbook Test 2 Playground

 Adressen

Zeder Peter Prometheus (T: CSC Addressbook Test 2 Playground)
Zeder Peter Prometheus (T: CSC Addressbook Test Playground)

Applikationsprofile

Via Applikationsprofile können mehrere Adressbücher des gleichen Typs angegeben werden. Zusätzlich wird festgelegt, welche dieser Adressbücher als bevorzugt behandelt werden sollen.

Im Problem-Ticket

Bei der Adressenauswahl im Problem-Ticket kann man via Checkbox „Alle Adressbücher“ entscheiden, ob die Suche nach Name auf alle Adressbücher ausgeweitet werden soll. Standardmässig ist diese Checkbox nicht aktiviert d.h. es werden immer nur die bevorzugten Adressbücher durchsucht.

Manuelle Suche


Werden mehrere Adressbücher durchsucht, so erscheint bei der Funktion „Adressen“ zuerst die Auswahl der verschiedenen Adressbücher.

Automatische Suche

Verlässt man das Namensfeld wird automatisch in allen Adressbüchern nach dem Namen gesucht. Findet das System mehrere Treffer, so wird in einer Liste angezeigt welche Person in welchem Adressbuch gefunden wurde.

2.2 Newsticker (Erst ab Notesversion 6.54 einsetzbar!)

Newsticker Settings	
Use a Newsticker	┆ Yes
Refresh Interval:	┆ 600 seconds
Stringbundle:	┆ 5
Stringlength:	┆ 160
Speed:	┆ 1 seconds
Run on Startup:	┆ No
Default Lifespan for news	┆ 2 days

New News	
Name	
Status:	Published
Created:	14.07.2005 15:47
Modified:	14.10.2005 10:39
Language:	de, en
Lifespan	16.10.2005 16 =(valid until)
News:	Das ist der neue CSC Newsticker. Er kann wichtige t
 In Nachricht umwandeln	

Applikationsprofil

Über das Applikationsprofile kann der Newsticker eingestellt werden. Es können Parameter wie

- Soll der Newsticker beim Starten anlaufen?
- Geschwindigkeit des Newstickers.
- „Default Lifespan“ für Nachrichten.
- „Refresh-Intervall“ für neue Nachrichten.

usw. eingestellt werden.



Nachrichten publizieren

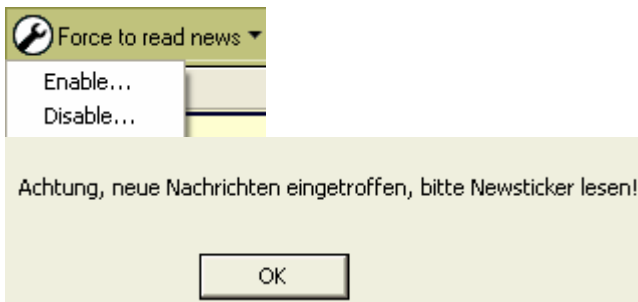
Nachrichten können auf zwei verschiedene Wege publiziert werden.

1. Manuelle Erfassung im CSC Tool. In der Administrationsansicht Nachrichten können neue Nachrichten erfasst werden.
2. Via Mail. Eine Nachricht kann an das CSC Tool gesendet werden. Mit der Funktion „In Nachricht umwandeln“ kann dieses Mail in eine Nachricht konvertiert werden.

Nachrichten können in verschiedenen Sprachen definiert werden. Via „Lifespan“ kann bestimmt

werden, wie lange eine Nachricht im Newsticker erscheinen soll.

-  Nachrichten einschalten
-  Nachrichten ausschalten



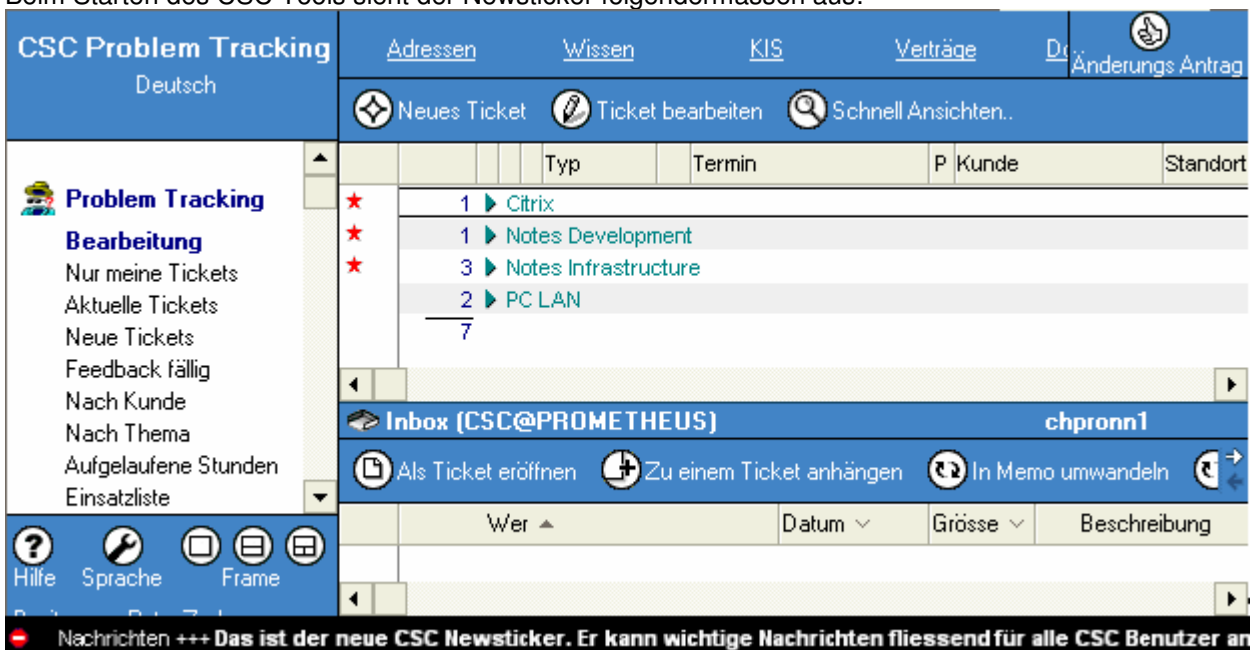
Ein- und Ausschalten des Newstickers

Der Benutzer kann den Newsticker ein- und ausschalten. Durch Klicken auf „Nachrichten“ kann er sich alle Nachrichten als Liste anzeigen lassen.

Nachrichten forcieren

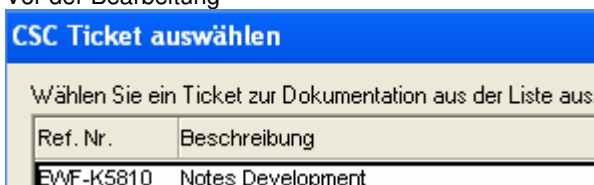
Dringende Nachrichten können forciert werden. Hat ein Benutzer den Newsticker ausgeschaltet, so wird dieser automatisch aktiviert. Eine Meldung macht den Benutzer zusätzlich auf die neuen Nachrichten aufmerksam.

Beim Starten des CSC Tools sieht der Newsticker folgendermassen aus:

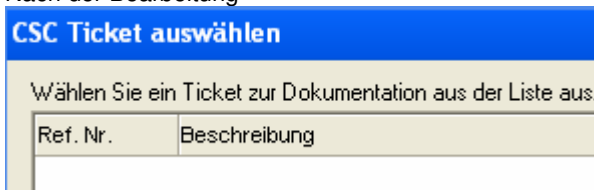


2.3 Verbesserte Integration der Knowledge Base

Vor der Bearbeitung



Nach der Bearbeitung



Nachdokumentation eines Problemfalls

Die Anbindung der Knowledge-Base wurde verbessert. Ein Ticketfall, welcher als Kandidat für die Nachbearbeitung markiert wurde, erscheint nach der Bearbeitung in der Knowledge-Base nicht mehr in der Kandidaten-Auswahlliste.

Archivierungsfunktion

Die Knowledge-Base hat neu eine Archivierungsfunktion. Über die Definition des „Lifespan“ kann die Lebensdauer eines Dokuments bestimmt werden. Nach Ablauf des „Lifespan“ wird das Dokument automatisch archiviert oder gelöscht.

Verweis im CSC Ticket

Im Problem-Ticket wird das zugehörige Knowledge-Base Dokument angezeigt

3. Korrigierte Fehler

3.1 Reporting Tool

Reports über Ansichten mit nur einer Kategorie, schneiden die letzte Kategorie nicht mehr ab.

Ansichten, welche vor der ersten Kategorie eine versteckte Kolonne haben, werden richtig verarbeitet

3.2 Doppelte Attachment Symbole

Konvertierte Mails mit „Attachments“, haben keine doppelten „Attachment“-Symbole mehr in der Problembeschreibung.

Änderungen ab Version V6.13

1. Neue Ansichten

1.1 Gliederung der Auswertungen

Im Auswertungsbereich sind viele neue und bessere Ansichten implementiert worden. Die Gliederung wurde in drei Hauptbereiche aufgeteilt:

- Kundensicht: Alle Ansichten sind nach Kunde kategorisiert.
- Dienstleistersicht: Alle Ansichten sind nach SLS Stellen kategorisiert.
- Gesamtsicht: Alle Ansichten sind nicht kategorisiert, sondern zeigen die Gesamtübersicht an

1.2 Ansichten

Jeder der Hauptbereiche beinhaltet neu folgende Ansichten:

- Reaktionszeit
- Feedbackzeit
- Prioritäten
- Typ
- Überschriftskategorie
- Detail
- Ursache
- Effektive Stunden
- Effektive Kosten
- Verrechnete Stunden
- Verrechnete Kosten
- Lebensdauer
- Gelöst von Hotline
- Abschluss

Gewisse Ansichten werden je nach Datenbank (aktuell oder archiv) ein- oder ausgeblendet.

2. Neue Funktionen

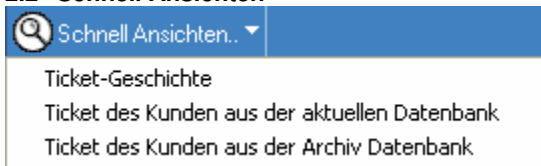
2.1 Freischaltung von Knopf "Am Telefon gelöst"



Am Telefon gelöst

Der Knopf "Am Telefon gelöst" kann via Applikationsprofile neu für SLS Stellen freigeschaltet werden.

2.2 "Schnell Ansichten"



Ticket-Geschichte:

Zeigt die Geschichte eines Problem-Tickets im Überblick an. Problembeschreibung, Problemlösung und alle Mails werden in einem Dokument dargestellt.

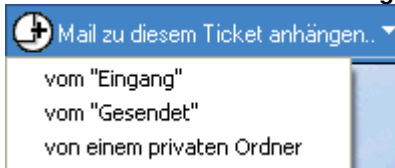
Ticket des Kunden aus der aktuellen Datenbank:

Zeigt alle offenen Problemfälle des selektierten Kunden an.

Ticket des Kunden aus der Archiv Datenbank:

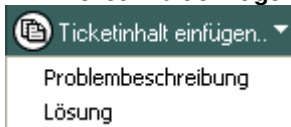
Zeigt alle abgeschlossenen Problemfälle des selektierten Kunden an.

2.3 "Mail zu diesem Ticket anhängen"



Ein Mail kann neu direkt aus der eigenen Mailbox an das Problem-Ticket angehängt werden.

2.4 "Ticketinhalt einfügen"



Der Inhalt der Problem- oder Lösungsbeschreibung im Mail kann nachträglich bei geöffnetem Dokument geändert werden.

2.5 "Involvierte Personen informieren"



Wenn ein Mail versendet wird, können neu alle involvierten Personen des Problemfalls informiert werden.

2.6 Locking

In den Funktionen "Ticket umwandeln", "An Ticket anhängen" und "In Memo umwandeln" sind neu die Locking-Funktionen eingebaut worden, damit diese nur noch von einer Person gleichzeitig durchgeführt werden können.

2.7 Applikationsprofile

Neues Layout und neue Settings Einstellungen wie:

- Owner der Datenbank festlegen.
- Company Setup. Es können eigene Ansichten definiert werden und diese werden automatisch im Outline integriert.
- Frei definierbare Environment Variable für die Sprachselektion festlegen.
- Die Verwaltung der Datenbank-Links wurde vereinfacht.
- Ob die Datenbank lokal verwendet werden darf ist neu via Applikationsprofile einstellbar.
- Ob die Datenbank die Aktuelle oder die Archivdatenbank ist, kann neu via Applikationsprofile eingestellt werden. Das Layout der Datenbank passt sich automatisch der gewählten Einstellung an.

2.8 Mail via Internet

Alle Mails werden neu via Internet korrekt versendet, auch mit „Computed Textfeldern“.

2.9 Prüfen von Keywords mit mehreren Ownern

Neu wird geprüft ob ein Keyword in mehreren Ownern vorkommt. Falls ja, wird beim Löschen eines solchen Keywords eine Warnung durch das System angezeigt.

2.10 Ticket verrechnen

Automatischer, bereits selektierter Voreintrag von 0.00 in der Verrechnungdialogbox.

2.11 Und viele kleine Erneuerungen wie

- Das Sendby Feld wird bei Mail-Paste auch angezeigt.
- Layoutanpassungen, neue Buttons, neue Farben, neue Icons.
- Applikationsprofile kann direkt aufgestartet werden.
- Erweiterung der Onlinehilfe.
- Die Info-Mails haben zusätzlich die Felder Subject, SubjectFree, Customer und Responsible zur Anzeige verfügbar.

3. Korrigierte Fehler

3.1 Reaktions- und Lösungszeitberechnung

Funktion Tage bei Reaktions- und Lösungszeit korrigiert.

Reaktion bis	17.12.2003 13:25:30	+ 0 Tag(e)
Lösung bis	11.12.2003 13:25:31	

3.2 Mail-Weiterleitung

Weitergeleitete Mails aus der CSC Inbox werden nun korrekt als „Forwarded“ abgelegt. Die Mailempfänger verschwinden nicht mehr.

3.3 Mail Attachments

Es gehen keine Attachment-Inhalte bei der Mail-Konvertierung mehr verloren. Auch spezielle Mails, bei denen die Attachments nicht im Bodyfeld sondern im Formular eingebettet sind, werden korrekt konvertiert.

3.4 Rolle Client

Die Rolle „Client“ funktioniert nun richtig, sodass ein Notesbenutzer mit dieser Rolle (normalerweise Kunde) seine eigenen Problem-Tickets einsehen kann.