

ProFM Helpdesk Handbuch

Anleitung

Inhaltsverzeichnis

Übersicht	2
Registrierung	2
Aufgabe eines Registrierungsantrags.....	2
Bestätigung eines Registrierungsantrags	3
Anmelden	5
Betreiber-Benutzeroberfläche.....	6
Kundenregistrierung.....	6
Benutzerregistrierung.....	10
Störungsmeldungen.....	12
Verwaltung der Anmeldungen	14
Arbeitsverteilung	16
Beginn der Arbeit	18
Fertigmeldung der Arbeit	19
Abschließung der Anmeldungen	21
Projektmerkmale	22
Einstellung der Sprachen	23

Übersicht

Mit dem Programm ProFM Helpdesk können Sie die Störungsmeldungen Ihrer Kunden verwalten, bzw. die Instandhaltungsarbeiten verteilen.

Das Programm unterscheidet unter den Benutzern drei Funktionen:

- **Betreiber**, der zur Verwaltung der Anmeldungen eine Vollberechtigung hat. Er registriert die einzelnen Kunden und auch die weiteren Benutzer mit Betreiber- oder Instandhaltersberechtigung.
- **Instandhalter**, der die Arbeiten im Zusammenhang mit den einzelnen Anmeldungen ausführt.
- **Anmelder**, der auf dem Kundenportal die einzelnen Störungsmeldungen vornehmen kann.

Registrierung

Bei der Registrierung kann der Benutzer ein eigenes Betreiberportal gestalten. Dazu gehören: eine eigene Datenbasis und ein Benutzer mit Voll-, also mit Betreiberberechtigung.

Aufgabe eines Registrierungsantrags

1. Zuerst besuchen Sie bitte die Seite <http://helpdesk.vintocon.com> öffnen.
2. Klicken Sie auf das Ikon „Ich möchte ProFM Helpdesk ausprobieren“!



3. Füllen Sie die Datenfelder aus und drücken Sie dann auf die Taste „Senden“.

Drei 'klicken' um Ihre Arbeit zu erleichtern

Bitte geben Sie Ihren Namen, Firmennamen, Benutzernamen an (die Sie bei der Anmeldung/Login angeben werden) und Ihre E-mail-Adresse. In wenigen Sekunden schicken wir Ihnen einen E-mail, in dem wir Ihre Registration bestätigen. Ihr automatisch generiertes Passwort zum angegebenen Benutzernamen finden Sie auch in unser Bestätigungs-E-mail. (Dieses Passwort kann bei der weiteren Verwendung immer verändert werden.)

Ihr Familienname:	<input type="text" value="Seuring"/>	Vorname:	<input type="text" value="Bernd"/>
Ihr Firmenname:	<input type="text" value="Facility GmbH"/>		
Benutzername:	<input type="text" value="bseuring"/>		
E-mail Adresse:	<input type="text" value="bseuring@gmail.com"/>		
Telefonnummer (optional):	<input type="text" value="06-80-123-1234-1"/>		

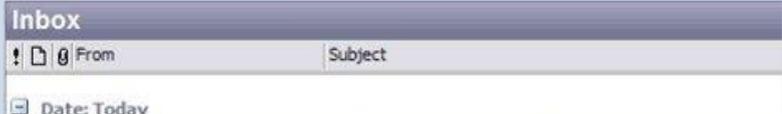
- Nach einigen Sekunden erscheint ein Fenster, in dem Sie sehen können, dass Ihr Registrierungsantrag vom System registriert wurde. Ihnen wurde eine Bestätigung per E-Mail zugesandt.

Drei 'Klicken' um Ihre Arbeit zu erleichtern

- 

 Ihre Registrationsantrag wurde aufgenommen. Auf die gegebene E-mail Adresse haben wir ein Brief geschickt, der notwendige Informationen zur Fortsetzung beinhaltet.
- 

Öffnen Sie Ihr E-mail-Program. Sie werden unser Brief von 'vintomailer@vintocon.com' in Kürze bekommen mit den Betreff: 'proFM Helpdesk Registration'. Klicken Sie bitte an die Link/Verbindung in dem Brief.



- Als nächstes bestätigen Sie Ihre Anmeldung, indem Sie auf die Ihnen per E-Mail zugesandte Referenz klicken.

Bestätigung eines Registrierungsantrags

- Durch Klicken auf die unter Einloggen angegebene Referenz sind Sie wieder auf der Webseite.



« [Back to Inbox](#) [Archive](#) [Report Spam](#) [Delete](#) [More Actions](#) ▼

ProFM Helpdesk - Registration Inbox | X

★ vintomailer@vintocon.com to me

 **ProFM Helpdesk**

Unser sehr geehrter zukünftiger Verbraucher!

Dieser Brief wurde Ihnen geschickt, weil durch diese Adresse ein Verbraucherrecht zur Bei Die befestigten Daten sind:

Name:	Seuring, Bernd
Firmenname:	Facility GmbH
Telefonnummer:	06-80-123-1234-1
E-mail Adresse:	bseuring@gmail.com
Datum:	11.04.2008 14:49
Eintrittspunkt:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=32c8bbec

Das Gesuch wurde registriert. Falls Sie <http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=32c8bbec> klic
Gebrauch unseres Programs beginnen!

Bestätigung der Registrierung

1

2

3

Wir bitten Sie die folgenden Verträge auszudrücken und aufmerksam durchzulesen vor Gebrauch der Software-Dienstleistungen der Firma vintoCON Kft.:

 [Dienstleistungsvertrag](#)

 [Datenschutzrichtlinie](#)

(Die Verträge anzusehen und ausdrücken bitte klicken Sie an ihre Links.)

Wenn Sie auf dem Knopf "ICH NEHME AN" klicken, äußern Sie sich, dass Sie die oben angegebenen zwei Verträge annehmen und dass Sie diese für sich als verbindlich anerkennen.

Falls Sie mit den Bedingungen und Konditionen der Verträge nicht einverstanden sind, und diese nicht annehmen, können wir Ihnen diese Dienstleistung leider nicht anbieten. Dann drücken Sie bitte auf das Knopf "ICH NEHME NICHT AN" um den Registration zu unterbrechen.

Ihr Familienname: Vorname:

Ihr Firmenname:

Benutzername:

E-mail Adresse:

Telefonnummer (optional):

Indem Sie auf den "ICH NEHME AN" Taste klicken, wird Ihre eigene Datenbank generiert und dazu bekommen Sie einen vollberechtigten Benutzer unter dem vorher angegebenen Benutzer Namen. Das Passwort zur Anmeldung schicken wir auf die oben angegebene E-Mail-Adresse.

2. Sie können nun erkennen, dass Sie den zweiten Punkt der Registrierung erfüllt haben.
3. Auf dieser Seite können Sie noch den angegebenen Namen, Benutzernamen oder die E-Mail Adresse und Telefonnummer verändern.
4. Nun lesen Sie sich bitte noch den Leistungsvertrag und die Datenschutzerklärung durch und nehmen Sie diese an.
5. Durch klicken auf die Taste „Ich nehme an“! wird das System in einigen Sekunden Ihre eigene Datenbasis und dazu einen „Zugriff mit Vollberechtigung“ mit dem Benutzernamen, den Sie bei der Registrierung angegeben haben, einrichten.

Das zum Benutzernamen gehörende Passwort generiert sich automatisch im System und wird Ihnen per E-Mail zugesandt.

Anmelden



1. Die zum Eintritt nötigen Daten (Benutzername, Passwort) werden Ihnen vom System per E-Mail zugesendet.
2. In der E-Mail bekommen Sie einen Link zur Log-In Seite falls Sie sich ausgeloggt haben sollten. Sollten Sie noch auf der Registrierungsseite sein, können Sie durch einen Klick auf „Anmeldung“ wieder zu der Log-In Seite gelangen.
3. Kopieren Sie die Daten aus der Email in die dafür vorgesehenen Felder der Log-In Seite.

Wir haben Ihr Datenbasis und den dazu gehörenden vollr



4. Klicken Sie auf die Taste *Anmeldung!*

Betreiber-Benutzeroberfläche

Nach dem Eintritt kommen Sie zur Betreiber-Benutzeroberfläche, da der automatisch registrierte Benutzer eine Vollberechtigung bekommen hat, er hat also eine Betreiberfunktion erhält.

Die Betreiber-Benutzeroberfläche hilft uns, bei den alltäglichen Arbeiten den Status der einzelnen Anmeldungen zu erfahren.

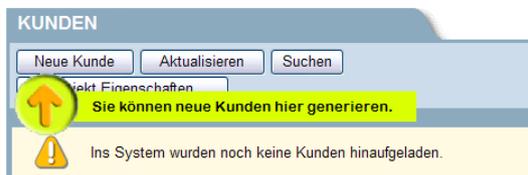


Bei dem ersten Logg-In sind noch keine Daten im System. Sie sehen nur einen vorher registrierten Benutzer in der Benutzerliste.

Die erste Aufgabe des Betreibers ist, die Kunden, deren Anmeldung er im System behandeln möchte, zu registrieren

Kundenregistrierung

1. Zur Registrierung der Kunden klicken Sie auf die Taste „Neuer Kunde“!

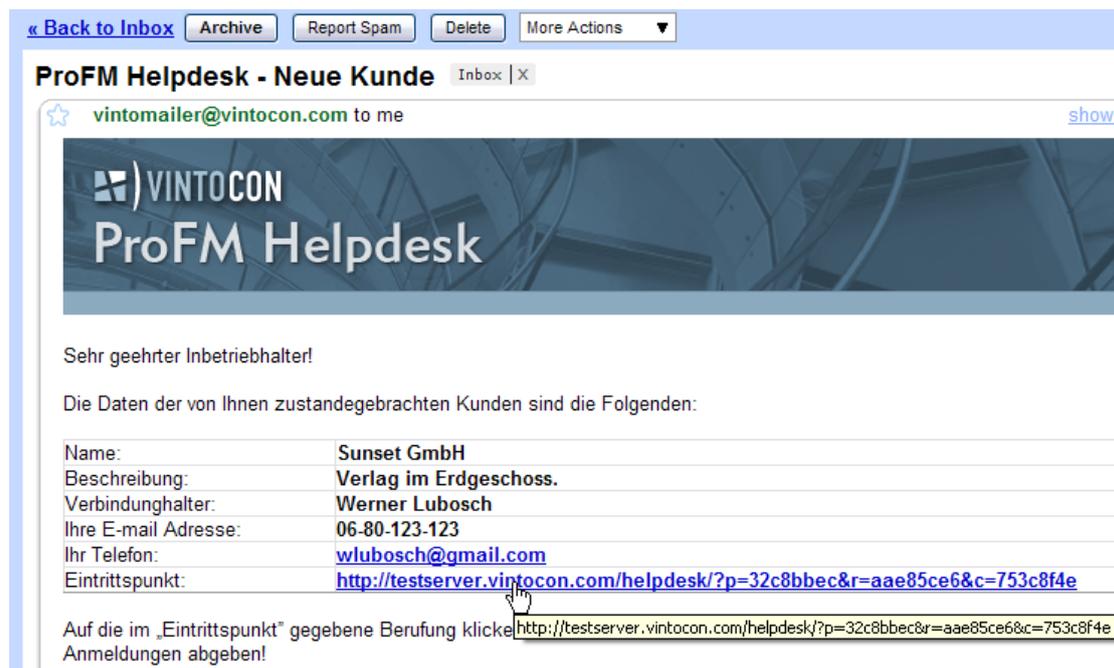


2. Bei den Kundendaten müssen nur der Code und der Name angegeben werden.
3. Außerdem können Sie noch die folgenden, auf dem Kundenportal erscheinenden Daten angeben:
 - a. das Firmenlogo (Emblem),
 - b. eine Kontaktperson, die bei dem angegebenen Kunden mit den Betreiberaufgaben beauftragt ist,
 - c. durch die Mitteilungsoberfläche können Sie dem Anmeldeur nützliche Informationen mitteilen, welche bei Registrierung eines neuen Ereignisses bzw. bei Bearbeitung eines Ereignisses erscheinen (siehe: Störungsmeldungen).
 - d. bei der E-mailmitteilung kann eingestellt werden, in welchen Fällen das System dem Benutzer aus einer bestimmten Funktion Emails senden soll -, wenn der bestimmte Benutzer diese Mitteilungen später möchte.
 - e. Bei neuen Anfragen wird in dem Betreff der E-Mail der vom Betreiber gewählte Text angezeigt. Der entsprechende Betreff wird automatisch in die Betreffzeile der E-Mail eingefügt. Standardmäßig können Sie zwischen 5 Möglichkeiten wählen: Name des Kunden; Status; Anfrager; Ort und Text. Wenn Sie mehr als einen Punkt auswählen, sollten sie den Text in die Betreffzeile der E-Mail kopieren. Der Text zwischen den %-

Zeichen kommt aus der Datenbank. Der andere, vom Betreiber geschriebene, Text wird ohne Veränderungen erscheinen.

- f. Sie können die Sprache des Kunden auch einstellen. Grundsätzlich wird es auf die Sprache des Projektes eingestellt.
- g. Hier können Sie die Art der Lizenz einstellen. Momentan können Sie zwischen zwei Möglichkeiten wählen. Kostenlose Lizenz und kostenlose, nicht limitierte Lizenz. Die kostenlose Lizenz erlaubt unbeschränkte Rechte für jede Rolle innerhalb eines Monats. Nach einem Monat kann diese Lizenz für einen weiteren Monat verlängert werden. Die kostenlose Lizenz kann für 3 Jahre genutzt werden und erlaubt ein Recht für jede Rolle (Betreiber, Instandhalter, Anmelder). Nach dem Auslaufdatum können beide Lizenzen verlängert werden, indem man für Unterhaltungen zahlt. Um mehr Informationen zu erhalten klicken Sie bitte auf den Knopf „license information“.

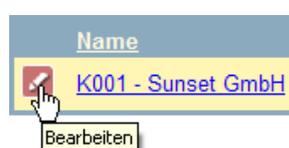
6. In dieser E-Mail steht ein Link, unter dem die Anmelder, welche zu einem bestimmten Kunden gehören, ihre Anmeldungen vornehmen können.



7. Falls Sie ausgewählt haben, dass über die Registrierung des Kunden eine Mitteilung gesendet werden soll, dann bekommt auch die Kontaktperson eine Mitteilung über die Registrierung des Kunden, in der auch er den oben genannten Link erhält.
8. Sollte es in diesem System so ein, dass nicht nur die Kontaktperson Anmeldungen vornimmt, können Sie diesen Link aus der E-Mail unter den zum Kunden gehörenden Anmeldern auch verbreiten.
9. Nach der Registrierung kommen Sie zur Betreiberseite zurück, wo Sie Ihre aktuell registrierten Kunden sofort sehen können.



10. Die Ziffern neben dem Kunden zeigen die zum Kunden registrierten, in verschiedenen Phasen stehenden Anmeldungen. Eine nähere Beschreibung dazu finden Sie im Kapitel *Behandlung der Anmeldungen*.
11. Sie können die Kundendaten durch Klicken auf das Ikon (Bleistift) neben dem Namen des Kunden bearbeiten.



12. Auf der Bearbeitungsseite kann auch der Link erreicht werden, über den die zu einem Kunden gehörenden Anmelder ihre Anmeldungen vornehmen können.

Eintrittspunkt:	<code>http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=32c8bbec&r=aae85ce6&c=753c8f4e</code>
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Löschen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Benutzerregistrierung

Das System fördert auch mehrere Arbeitsprozesse. Hat der Betreiber keinen Instandhalter, kann er das System auch allein bedienen und er soll keinen Benutzer mehr ins System eintragen.

Wenn das System je nach Ihrem Bedarf verfolgen soll, welche Arbeit an welchen Instandhalter verteilt wurde und wie der Status der Arbeit ist, dann ist es sinnvoll, die Instandhalter unter die Benutzer aufzunehmen.

1. Zur Eintragung des Benutzers klicken Sie auf der rechten Seite auf „*Neue Person*“.

PERSONEN

2. Geben Sie bei den Benutzerdaten einen Nachnamen, Vornamen, Benutzernamen, die Erreichbarkeiten und die Funktion an, in die Sie den bestimmten Benutzer aufnehmen wollen. Unter der E-Mail Adresse können auch mehrere E-Mail Adressen angegeben werden, diese sollen durch Strichpunkt oder Komma voneinander getrennt werden. Es hat dann den größten Vorteil, wenn z.B. bei dem Mobildienstleister eine E-maildienstleistung per Handy zur Verfügung steht. Dabei kann das System gleichzeitig auf das Handy und auf die angegebene E-Mail Adresse eine Mitteilung über die neuen Anmeldungen und gewünschten Änderungen senden.
3. In diesem Fall wählen Sie die Funktion *Instandhalter*.

Benutzerdaten

Familienname:

Vorname:

Benutzername:

Passwort:

Passwort noch einmal:

E-mail Adresse:

Rolle:

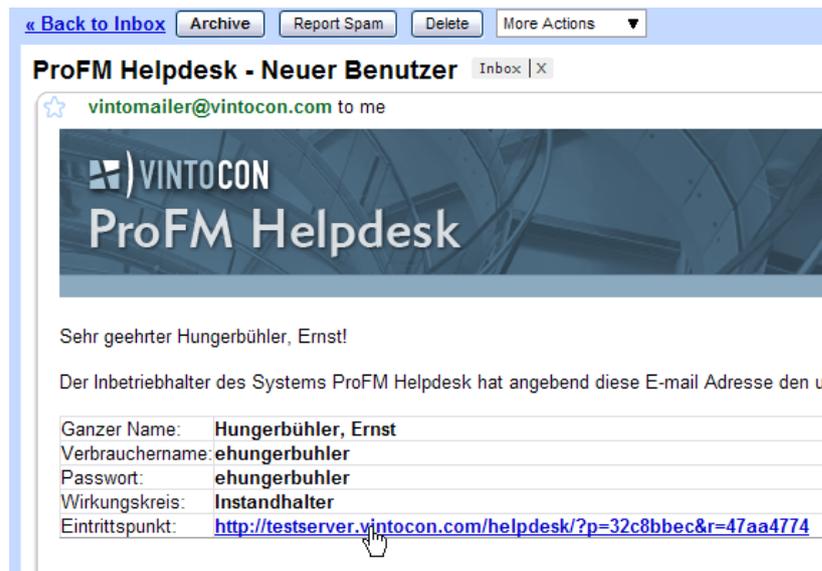
 Inbetriebhalter

 Instandhalter

 Anmeldung über die Generierung der Kunde senden

 Anmeldung über neue Anfragen (nur Inbetriebhalter)

4. Wählen Sie „*Anmeldung...senden*“ und klicken Sie auf *Senden*!
5. Der aktuell registrierte Benutzer erhält so eine Mitteilung darüber, dass der Betreiber unter seinem Namen einen Benutzer registriert hat und er bekommt die zum Eintritt nötigen Daten.



6. Durch Klicken auf den in der E-Mail enthaltenen Link kommen Sie zur Eintrittsseite, wo Sie Ihren in der E-Mail erhaltenen Benutzernamen und Ihr Passwort angeben sollen.

7. Leitende Lizenzen

Sie können Anmelder und Instandhalter verschiedenen Aufgaben innerhalb eines Projektes zuordnen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Verwalten von Lizenzen“. In dem Verwaltungsfenster können Sie abgelaufene und aktuelle Aufträge sehen.

MANAGE LICENCES										
<input type="button" value="Back"/>										
Status	ID	Product	Start date	End date	Clients	Operator	Staffs	Order	More 30 days	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1091 FREE LICENSE	3/11/2010	3/11/2013	0 / 1	0 / 1	1 / 1	<input type="button" value="+"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1092 FREE UNLIMITED LICENSE	3/11/2010	4/11/2010	=	=	=	<input type="button" value="+"/>		

Klicken Sie auf das „Bearbeiten“ Symbol vor dem Auftrag den Sie ändern möchten. Eine Tabelle mit Details zu dem Auftrag wird geöffnet. Hier können Sie Klienten, Anmelder und Instandhalter von einem Auftrag abziehen oder sie einem Auftrag zuweisen. Nutzen Sie hierzu den blauen Pfeil.

License details	
Id:	1091
Product:	FREE LICENSE
Buy date:	3/11/2010 3:37 PM
Expiration date:	3/11/2013 3:37 PM
Licensed clients number:	1
	Licensed clients: <input type="text" value="Sunset Ltd."/> ← → Available clients: <input type="text"/>
Licensed operators number:	1
	Licensed operators: <input type="text" value="Smith, John"/> ← → Available operators: <input type="text"/>
Licensed staffs number:	1
	Licensed staffs: <input type="text"/> ← → Available staffs: <input type="text"/>
Renewed:	Yes
	Back

Störungsmeldungen

Bei Registrierung eines neuen Kunden bekommt der Betreiber eine E-Mail über die Daten des Kunden und er erhält unter anderem die Referenz auch, über die die Anmelde des Kunden die Anmeldungen vornehmen können.

Danach kann der Betreiber die Mitarbeiter des Kunden über die folgenden Möglichkeit informieren: wenn sie auf die beigefügte Referenz klicken, können sie direkt zum Störungsmeldeportal kommen. Eine andere Lösung ist, dass der Betreiber bei der Registrierung eines Kunden eine Kontaktperson angibt und markiert, dass auch diese Person über die Kundenregistrierung eine Mitteilung bekommen soll.

Dann meldet entweder selbst die Kontaktperson die Störungen ins Störungsmeldesystem an oder er leitet die erhaltene Referenz weiter und alle können von dem bestimmten Kunden Störungen anmelden.

Die Anmelde sollen sich nicht anmelden, sie sollen keinen Benutzernamen oder kein Passwort angeben, sie klicken einfach nur auf die vom Betreiber oder von der Kontaktperson des Kunden erhaltene Referenz und sie können auf der erschienenen Seite ihre Anmeldungen vornehmen.

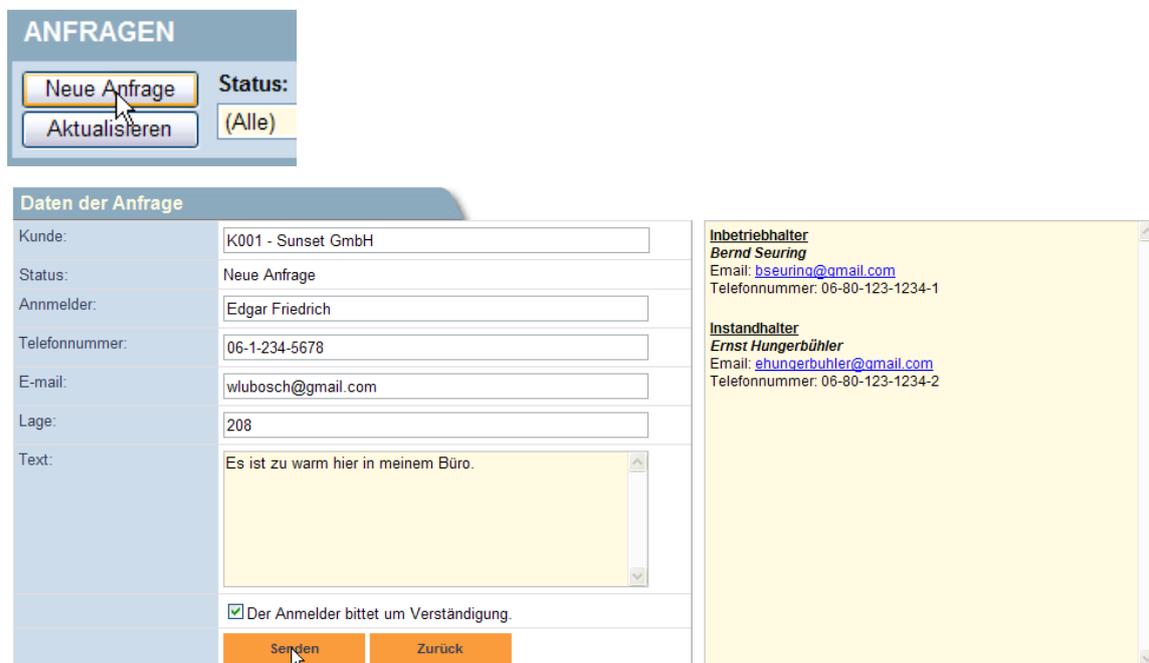
1. Zur Anmeldung klicken Sie auf die in der E-Mail bekommene Referenz, um zur Anmeldeseite des Kunden zu kommen.



WICHTIG! Falls Sie unterschiedliche Programmfunktionen von dem gleichen Computer starten, Sie sich also als Betreiber und als einfacher Anmelder in dem System anmelden möchten, achten Sie bitte darauf, dass Sie sich vor jedem Ummeldevorgang vom System abmelden (Taste „Ausmeldung“). Dieser Button ist natürlich nur verfügbar, wenn Sie sich als Betreiber oder Instandhalter mit Benutzernamen und Passwort im System angemeldet haben.



- Um eine neue Anfrage zu erstellen drücken Sie bitte die Taste „Neue Anfrage“!



- Nach Angabe der Einzelheiten klicken Sie auf die Taste „Senden“!

Bemerkung: Das System speichert den Namen und die E-Mail Adresse des Anmelders sowie auch, ob er eine Mitteilung wünscht, in „Cookies“. Bei dem nächsten Anmeldevorgang werden diese Daten automatisch ausgefüllt. Der Nutzer kann diese Daten aber auch verändern, wenn er dies wünscht. Unsere neu vorgenommene Anmeldung ist in der Liste der Anmeldungen sichtbar.

4. Ihren kürzlich gesendeten Bericht können Sie nun in der Anfrageliste sehen.

ANFRAGEN							
<input type="button" value="Neue Anfrage"/>		Status:	Zeitpunkt:		Anmelder:		
<input type="button" value="Aktualisieren"/>		(Alle)	01.03.2006 - 01.05.2008		(Alle)		
ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Anmelder	Start	Der Abschluss	
1010	Es ist zu warm hier in mein...	Neue Anfrage	11.04.2008 18:07	Edgar Friedrich	11.04.2008	11.04.2008	

Bemerkung: Die zu einem Kunden gehörenden Anmelder werden alle Anmeldungen sehen, die in Bezug auf einen bestimmten Kunden von Anderen aufgenommen wurden, da die Anmelder nicht einzeln identifiziert sind.

5. Innerhalb der Anfragenliste können Sie unterschiedliche Filter, wie beispielsweise Datum und Uhrzeit, Status und Name des Nachfragers, verwenden.

6. Wenn Sie auf die unterstrichenen Überschriften der Liste drücken, werden alle Ereignisse in alphabetischer Reihenfolge dargestellt. Mit einem erneuten Klick wird diese Sortierung aufgehoben.

7. Die Farben, mit denen verschiedene Ereignisse unterstrichen sind, geben Aufschluss über den Fortschritt der Ereignisse.

8. Klicken Sie auf  oder auf die Identifikation Nr. Des Ereignisses um die Details des Ereignisses sehen zu können.

9. Um die Details zu drucken oder sie als .pdf Datei zu speichern, drücken Sie bitte auf .

10. Wenn sie  in der Überschriftenspalte drücken, wird die gefilterte Liste der Ereignisse gedruckt.

Verwaltung der Anmeldungen

- Der Betreiber kann auf dem Zusammenfassungsbildschirm verfolgen, welche die Anmeldungen er erledigen soll.
- Es gibt zwei große Zusammenfassungsbildschirme: einer stellt die Kunden und der andere die Benutzer dar.
- In beiden Tabellen finden Sie je 5 Spalten, in deren Zeilen eine bestimmte Ziffer steht.

-  Neue Anfragen
-  Fällige Arbeiten
-  Verzögernde Arbeiten
-  Überfällige Arbeiten
-  Fertiggestellte Anfragen

KUNDEN

Neue Kunde Aktualisieren Suchen

Projekt Eigenschaften

Name					
K001 - Sunset GmbH	3			4	2
K002 - Optopríma Hungary GmbH	1	0	1	4	0
K003 - Bord Technology GmbH	0	0	1	1	1

- Die erste Spalte zeigt die neuen Anmeldungen. In der Kundentabelle wird sichtbar, wie viele neue Anmeldungen der einzelne Kunde vorgenommen hat
- In unserem Beispiel stehen 3 neue Anmeldungen in der Zeile der „Sunset GmbH“. Durch Klicken auf die Ziffer können Sie diese 3 Anmeldungen näher betrachten.

NEUE ANFRAGEN

Aktualisieren Zurück

ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Kunde	Start	Der Abschluss	Instandhalter
1010	Es ist zu warm hier in mein...	Neue Anfrage	11.04.2008 18:07	K001 - Sunset GmbH	11.04.2008	11.04.2008	
1016	Stromkreise überprüfen.	Neue Anfrage	14.04.2008 10:23	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	
1019	Abfluß verstopft.	Neue Anfrage	14.04.2008 10:26	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	

- Wenn Sie auf den Namen des Kunden klicken,

KUNDEN

Neue Kunde Aktualisieren Suchen

Projekt Eigenschaften

Name					
K001 - Sunset GmbH	3	0	1	4	2

- bekommen Sie die Liste aller in der Zeile unter den Ziffern stehenden Anmeldungen. Sie sollten also $3+0+1+4+2=10$ Anmeldungen sehen.

ANFRAGEN

Aktualisieren Zurück

ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Kunde	Start	Der Abschluss	Instandhalter
1010	Es ist zu warm hier in mein...	Neue Anfrage	11.04.2008 18:07	K001 - Sunset GmbH	11.04.2008	11.04.2008	
1011	Trockenschrank funktioniert ...	Angefragt	14.04.2008 10:17	K001 - Sunset GmbH	13.03.2008	14.03.2008	Hungerbühler, Ernst
1012	Lautes Geräusch im WC.	Gestartet	14.04.2008 10:18	K001 - Sunset GmbH	12.03.2008	13.03.2008	Hungerbühler, Ernst
1013	Lüftungsanlage A Druck an...	Angefragt	14.04.2008 10:20	K001 - Sunset GmbH	18.03.2008	19.03.2008	Hungerbühler, Ernst
1014	BD 1-3 Pissoir verstopft.	Angefragt	14.04.2008 10:21	K001 - Sunset GmbH	25.03.2008	26.03.2008	Hungerbühler, Ernst
1015	Handtuchhalter defekt.	Angefragt	14.04.2008 10:22	K001 - Sunset GmbH	01.04.2008	02.04.2008	
1016	Stromkreise überprüfen.	Neue Anfrage	14.04.2008 10:23	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	
1017	WC-Spülung überprüfen.	Berichtet	14.04.2008 10:24	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	Hungerbühler, Ernst
1018	Waschbecken verstopft.	Berichtet	14.04.2008 10:25	K001 - Sunset GmbH	10.04.2008	11.04.2008	Hungerbühler, Ernst
1019	Abfluß verstopft.	Neue Anfrage	14.04.2008 10:26	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	

- Werden die Anmeldungen einzeln geöffnet, kann der Betreiber zwischen 3 Funktionen wählen.
- Er beantwortet einfach die Anmeldung und damit gilt es als erledigt und er kann es durch die Wahl des Status „Abgeschlossen“ abschließen. Der Anmelde kann über die Änderung der Anmeldung eine Mitteilung bekommen, falls es bei Kundenbearbeitung eingestellt wurde und er kann nach Durchlesen auf das angegebene Ereignis auch reagieren. In diesem Fall soll der Anmelde das Ereignis öffnen und das Feld „Antwort“ ausfüllen, dann auf die Taste Speichern

klicken. Im Dialogfeld stehen die Benutzer und Betreiber zusammengefasst, versehen mit Reagierungszeitstempeln.

Daten der Anfrage	
Referenznummer:	1016
Anfrage angemeldet am:	14.04.2008 10:23
Kunde:	K001 - Sunset GmbH
Status:	Neue Anfrage
Neuer Status:	(Originale Anfrage lassen)
Anmelder:	(Originale Anfrage lassen)
Telefonnummer:	Angefragt
E-mail:	Gestartet
	Berichtet
	Zurückgegeben
	Abgeschlossen
	Storniert

- Wenn die Anmeldung ein Irrtum ist oder Sie wissen, dass damit nicht gearbeitet werden soll, stellen Sie die Anmeldung auf „Storniert“. Stornierte Anmeldungen werden nicht gelöscht. Auch in diesem Fall kann sich der Anmelder, wie in Punkt 9. beschrieben, zu dem Vorgang äußern. In diesen zwei früheren Fällen taucht die Anmeldung nicht mehr unter den Ziffern der zusammenfassenden Tabellen auf, da sie keiner weiteren Bearbeitung bedarf. Mit der Suchfunktion können Sie alle Informationen auswählen und nach verschiedenen Kriterien ordnen.
- In den oben betrachteten Fällen werden die Aufträge nicht länger unter einer Zahl in der Zusammenfassung angezeigt, da sie keiner weiteren Behandlung bedürfen. Wenn Sie sich die Anfragen dennoch ansehen wollen, nutzen Sie bitte die Suchfunktion. Mit der Suchfunktion haben Sie vollen Zugriff auf alle Anfragen und können diese, nach bestimmten Kriterien sortiert, in einer Liste anzeigen lassen.

KUNDEN
<input type="button" value="Neue Kunde"/> <input type="button" value="Aktualisieren"/> <input type="button" value="Suchen"/> <input type="button" value="Projekt Eigenschaften"/>
<input type="button" value="Manage licenses"/>

Arbeitsverteilung

Falls der Betreiber sieht, dass sich mit Anmeldungen beschäftigt werden soll, zur Fehlerbeseitigung aber ein Instandhalter benötigt wird, kann er den Status der Anmeldung auf „Angefragt“ stellen.

Daten der Anfrage	
Referenznummer:	1010
Anfrage angemeldet am:	11.04.2008 18:07
Kunde:	K001 - Sunset GmbH
Status:	Neue Anfrage
Neuer Status:	(Originale Anfrage lassen)
Anmelder:	(Originale Anfrage lassen)
Telefonnummer:	Angefragt
	Gestartet

- Er weist der Aufgabe einen Instandhalter zu und legt den Zeitpunkt des geplanten Beginns fest. Ebenso benennt er eine Frist für die Fertigstellung der Arbeit und fügt eine kurze Beschreibung der Aufgabe hinzu.

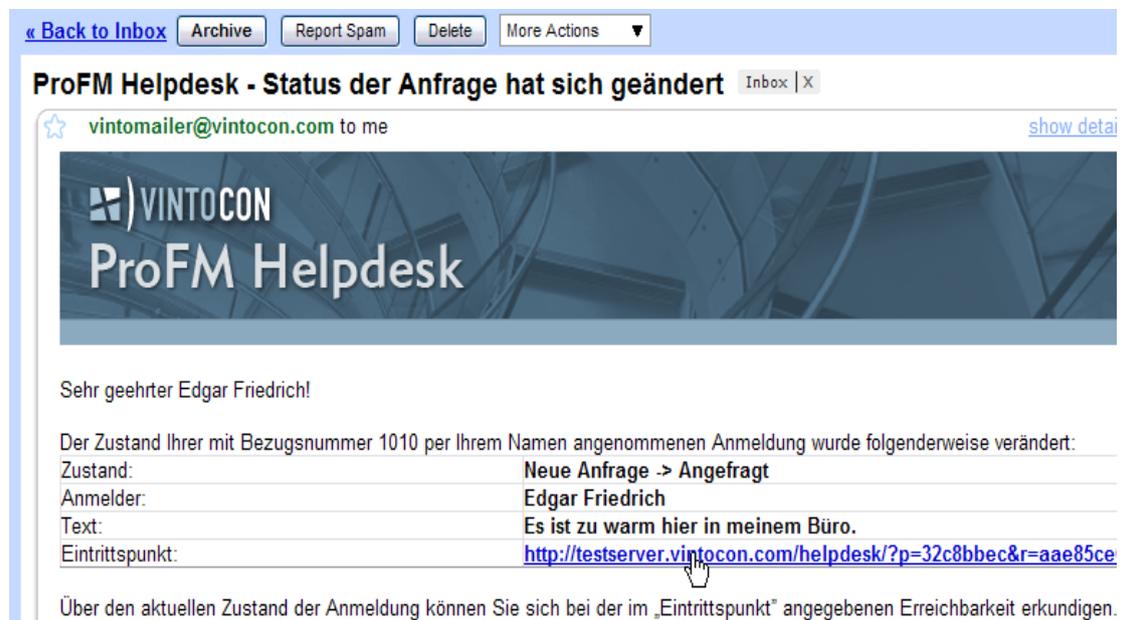
	<input checked="" type="checkbox"/> Der Anmelder bittet um Verständigung.
	<input checked="" type="checkbox"/> Verständigung des Anmelders.
Instandhalter:	Hungerbühler, Ernst
Geplanter Anfang:	14.04.2008
Geplanter Abschluss:	14.04.2008
Beschreibung des Arbeitsauftrags:	Bitte Heizventil überprüfen.
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Bemerkung: Der Betreiber kann sich auch selbst als Instandhalter auswählen; das System unterstützt sowieso die Systemverwendung auch mit einem Betreiber.

- Der Betreiber sieht, ob der Anwender eine Mitteilung wünscht, wenn die Anmeldungsdaten verändert werden. Diese Einstellung wird durch „Mitteilung an den Anmelder“ getroffen. Er kann es über die Wahl „Mitteilung an den Anmelder“ überprüfen oder zulassen.
- Die Anmeldung wird durch Klicken auf die Taste „Speichern“ unter einem neuen Status im System gespeichert.

Bemerkung: Wenn die ausgewählte Person nicht selbst der Betreiber ist, dann informiert das System den Betroffenen per E-Mail darüber, dass er mit der Arbeit beauftragt wurde.

- Von der Einstellung abhängig bekommt der Anmelder eine Mitteilung über die Änderung der Anmeldungsdaten.



« Back to Inbox Archive Report Spam Delete More Actions

ProFM Helpdesk - Status der Anfrage hat sich geändert Inbox | X

vintomailer@vintocon.com to me [show details](#)

VINTOCON ProFM Helpdesk

Sehr geehrter Edgar Friedrich!

Der Zustand Ihrer mit Bezugsnummer 1010 per Ihrem Namen angenommenen Anmeldung wurde folgenderweise verändert:

Zustand:	Neue Anfrage -> Angefragt
Anmelder:	Edgar Friedrich
Text:	Es ist zu warm hier in meinem Büro.
Eintrittspunkt:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=32c8bbec&r=aae85ce

Über den aktuellen Zustand der Anmeldung können Sie sich bei der im „Eintrittspunkt“ angegebenen Erreichbarkeit erkundigen.

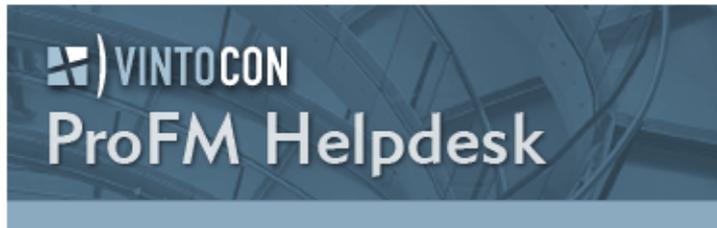
- Wenn Sie nun zur Betreiberseite zurückkehren, können Sie sehen, dass aus den ehemaligen drei Anmeldungen zwei geworden sind und eine Arbeit im Gange ist.

Name				
 K001 - Sunset GmbH	2	1  Fällige Arbeiten	2	

- Die zweite Spalte enthält die fälligen oder die im Gange stehenden Arbeiten.

Beginn der Arbeit

1. Um sich als Instandhalter anzumelden öffnen Sie bitte die E-Mail die Ihnen während Ihrer Benutzerregistrierung in der Funktion „neuer Instandhalter“, vom System zugesandt wurde.



Sehr geehrter Hungerbühler, Ernst!

Der Inbetriebhalter des Systems ProFM Helpdesk hat angebend

Ganzer Name:	Hungerbühler, Ernst
Verbrauchername:	ehungerbuhler
Passwort:	ehungerbuhler
Wirkungskreis:	Instandhalter
Eintrittspunkt:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=login

2. Klicken Sie auf den Link, der in der E-Mail unter dem *Log-In* angegeben wurde!
3. Instandhalter sehen die an sie verteilten Aufgaben auf einer eigenen Plattform.
4. Unter diesen heute fälligen Arbeiten ist die vor kurzer Zeit von dem Betreiber geplante Arbeit zu finden.

ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Anmelder	Start	Der Abschluss	Kunde
1020	In Absorberhalle zu kalt.	Angefragt	14.04.2008 10:28	Hermann Daum	01.04.2008	02.04.2008	K002 - Optoprime Hungary GmbH
1012	Lautes Geräusch im WC.	Gestartet	14.04.2008 10:18	Manfred Braun	12.03.2008	13.03.2008	K001 - Sunset GmbH
1011	Trockenschrank funtioniert ...	Angefragt	14.04.2008 10:17	Dieter Enders	13.03.2008	14.03.2008	K001 - Sunset GmbH

FÄLLIGE ARBEITEN FÜR HEUTE

ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Anmelder	Start	Der Abschluss	Kunde
1010	Es ist zu warm hier in mein...	Angefragt	11.04.2008 18:07	Edgar Friedrich	14.04.2008	14.04.2008	K001 - Sunset GmbH

LANG VERZÖGERNDE ANFRAGEN

ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Anmelder	Start	Der Abschluss	Kunde
1027	Verfärbung im Betriebsabw...	Angefragt	14.04.2008 10:34	Michael Kolb	02.04.2008	03.04.2008	K003 - Bord Technology GmbH

Zur Aufnahme der Arbeit stellen Sie den Status der Anmeldung ein und drucken Sie das Arbeitsblatt aus.

1. Klicken Sie auf das Bleistiftikon am Anfang der Zeile um die Anmeldung zu bearbeiten.
2. Stellen Sie den Status der Anmeldung auf „Gestartet“ um. Klicken Sie dann auf „Speichern“.

Daten der Anfrage	
Referenznummer:	1010
Anfrage angemeldet am:	11.04.2008 18:07
Kunde:	K001 - Sunset GmbH
Status:	Angefragt
Neuer Status:	Gestartet
Anmelder:	(Originale Anfrage lassen) Gestartet Berichtet Zurückgegeben
Telefonnummer:	
E-mail:	wlubosch@gmail.com

- Der Status der Anmeldung ändert sich. Der Farbcode zeigt, dass man begonnen hat sich mit der Anmeldung zu beschäftigen.
- Durch Klicken auf das Arbeitsblattikon  am Ende der Zeile können Sie das Arbeitsblatt ausdrucken.



Bestellung der ad hoc Arbeit	
Erklärung der Anfrage/Angaben der Anfrage	
Identifikation Kode: 1010	
Kunde: K001 - Sunset GmbH	Zeitpunkt der Anfrage: 11.04.2008 18:07
Name des Anmelders: Edgar Friedrich	Lage der Anfrage: 208
Telefon: 06-1-234-5678	Status der Anfrage: Gestartet
E-mail: wlubosch@gmail.com	
Text der Anfrage: Es ist zu warm hier in meinem Büro.	

Beschreibung des Arbeitsauftrags:	
Name des Instandhalters: Hungerbühler, Ernst	Der Start: 14.04.2008
Beschreibung des Arbeitsauftrags: Bitte Heizventil überprüfen.	Der Abschluss: 14.04.2008

Fertigmeldung der Arbeit

- Sobald er Instandhalter die Arbeit an einer Anmeldung beendet hat, stellt er den Status der Anmeldung auf „Berichtet“ und gibt in dem Feld „Beschreibung des Arbeitsauftrags“ die durchgeführte Tätigkeit an.

Daten der Anfrage	
Referenznummer:	1010
Anfrage angemeldet am:	11.04.2008 18:07
Kunde:	K001 - Sunset GmbH
Status:	Gestartet
Neuer Status:	Berichtet
Anmelder:	Edgar Friedrich
Telefonnummer:	06-1-234-5678
E-mail:	wubosch@gmail.com
Lage:	208
Text:	Es ist zu warm hier in meinem Büro.
Antwort:	
Unterhaltung:	
	<input checked="" type="checkbox"/> Der Anmelder bittet um Verständigung.
Instandhalter:	Hungerbühler, Ernst
Wirklicher Anfang:	14.04.2008
Wirklicher Abschluss:	14.04.2008
Beschreibung des Arbeitsauftrags:	Bitte Heizventil überprüfen. OK. überprüft und getauscht.
	Speichern Abbrechen

Inbetriebhalter
Bernd Seuring
 Email: bseuring@gmail.com
 Telefonnummer: 06-80-123-1234-1

Instandhalter
Ernst Hungerbühler
 Email: ehungerbuehler@gmail.com
 Telefonnummer: 06-80-123-1234-2

2. Sollte ein Instandhalter eine Arbeit nicht sicher durchführen können, kann er diese auch zurückgeben. Dies kann der Fall sein, wenn der Ort der Anmeldung falsch angegeben wurde oder die Beschreibung des Problems nicht entsprechend ist.

Auf der Betreiberseite wird die Ziffer in der Spalte der abzuschließenden Arbeiten um eine erhöht, da die gemeldeten Arbeiten durch den Betreiber abzuschließen sind.

Name	+	~	-	!	→
 K001 - Sunset GmbH	2	0	1	4	3 Vollendete Anfragen

Auf Seiten des Betreibers ist die Anzahl der überfälligen Arbeiten in der dritten Spalte verzeichnet. Dies sind Anmeldungen mit deren Bearbeitung man schon begonnen, sie aber noch nicht abgeschlossen hat, obwohl die angegebene Frist schon vergangen ist.

Name	+	~	-	!	→
 K001 - Sunset GmbH	2	0	1	4	2 Verzögernde Arbeiten

In der vierten Spalte ist die Anzahl der wegfallenden Anmeldungen zu sehen, mit denen überhaupt nicht begonnen wurde und bei denen der Zeitpunkt des geplanten Beginns schon vergangen ist.

Name	+	~	-	!	→
 K001 - Sunset GmbH	2	0	1	4	1 Rückständige Arbeiten

Abschließung der Anmeldungen

- Öffnen Sie als Betreiber die Liste der abschließbaren Anmeldungen.

VOLLENDETE ANFRAGEN									
Aktualisieren Zurück									
ID	Text der Anfrage	Status	Angemeldete Anfrage	Kunde	Start	Der Abschluss	Instandhalter		
  1010	Es ist zu warm hier in mein...	Berichtet	11.04.2008 18:07	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	Hungerbühler, Ernst		
  1017	WC-Spülung überprüfen.	Berichtet	14.04.2008 10:24	K001 - Sunset GmbH	14.04.2008	14.04.2008	Hungerbühler, Ernst		
  1018	Waschbecken verstopft.	Berichtet	14.04.2008 10:25	K001 - Sunset GmbH	10.04.2008	11.04.2008	Hungerbühler, Ernst		

- Wählen Sie die in unserem Beispiel verwendete Anmeldung aus.
- Wählen Sie im Menü Bearbeiten den Status „Abgeschlossen“.

Daten der Anfrage	
Referenznummer:	1010
Anfrage angemeldet am:	11.04.2008 18:07
Kunde:	K001 - Sunset GmbH
Status:	Berichtet
Neuer Status:	(Originale Anfrage lassen) ▼
Anmelder:	(Originale Anfrage lassen) Neue Anfrage Angefragt Gestartet Zurückgegeben Abgeschlossen Storniert
Telefonnummer:	208
E-mail:	
Lage:	208
Text:	Es ist zu warm hier in meinem Büro.

Inbetriebhalter
Bernd Seuring
 Email: bseuring@gmail.com
 Telefonnummer: 06-80-123-1234-1

Instandhalter
Ernst Hungerbühler
 Email: ehungerbuhler@gmail.com
 Telefonnummer: 06-80-123-1234-2

- Senden Sie eine Nachricht über die Beendigung der Arbeit an den originalen Anmelder.

Text:	Es ist zu warm hier in meinem Büro.
Antwort:	Ihre Meldung wurde zur umgehenden Bearbeitung weitergeleitet. Bei Rückfragen geben Sie uns bitte die Auftragsnummer bekannt.
Unterhaltung:	
<input checked="" type="checkbox"/> Der Anmelder bittet um Verständigung.	
<input checked="" type="checkbox"/> Verständigung des Anmelders.	

- Danach klicken Sie auf die Taste „Speichern“
- Wenn Sie das Viereck „Mitteilung an den Anmelder“ ausgewählt haben, sendet das System eine Nachricht über den Abschluss der Arbeit an die E-Mail Adresse des Anmelders.

- Der Anmelder bekommt eine Mitteilung darüber, dass er eine Antwort auf seine Anmeldung erhalten hat. Nach dem Öffnen des Ereignisses kann er die Antwort im Dialogfeld sehen. Um zu reagieren muss er das Antwortfeld ausfüllen und auf „Speichern“ klicken.

Text:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">Es ist zu warm hier in meinem Büro.</div>
Antwort:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">Danke für die schnelle Antwort.</div>
Unterhaltung:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">***** Seuring, Bernd, 14.04.2008 12:06 ***** Ihre Meldung wurde zur umgehenden Bearbeitung weitergeleitet. Bei Rückfragen geben Sie uns bitte die Auftragsnummer bekannt.</div>
	<input checked="" type="checkbox"/> Der Anmelder bittet um Verständigung.

Projektmerkmale

Auf der Hauptseite des Betreibers können Sie sich die Projektmerkmale anschauen oder diese verändern.

KUNDEN

Neue Kunde Aktualisieren Suchen

Projekt Eigenschaften

Auf dieser Seite können Sie die Daten (Nachname, Vorname, Benutzername, E-Mail Adresse und Telefonnummer) des Benutzers, welcher das Projekt errichtet hat, den Namen seiner Firma und die Sprache des Projektes sehen. Bis auf den Benutzernamen und Firmennamen können alle Daten verändert werden.

Projekt Eigenschaften

Ihr Familienname:	<input type="text" value="Seuring"/>
Vorname:	<input type="text" value="Bernd"/>
Ihre Firmenname:	<input type="text" value="Facility GmbH"/>
Benutzername:	<input type="text" value="bseuring"/>
E-mail Adresse:	<input type="text" value="bseuring@gmail.com"/>
Telefonnummer (optional):	<input type="text" value="06-80-123-1234-1"/>
Sprache des Projektes:	<input type="radio"/> Ungarisch <input checked="" type="radio"/> Deutsch <input type="radio"/> Englisch
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Einstellung der Sprachen

Die Textkomponenten der Benutzerplattform können in drei Sprachen erscheinen: auf Englisch, Ungarisch oder Deutsch. Auf den Seiten befinden sich drei Tasten, mit denen die Sprache ausgewählt werden kann.



Abhängig davon, auf welcher Seite Sie die Sprache verändern, gilt die Sprache als Benutzer-Kunden oder Projekteinstellung und wird auch als solche gespeichert. Ebenso hängt die aktuelle Sprache der Plattform davon ab. Wenn die angegebene Seite eine Benutzeridentifizierung erfordert, erscheint diese in der dazu eingestellten Sprache. Wenn eine solche Einstellung nicht vorhanden ist benutzen Sie die Projekteinstellung. Sollten diese Einstellungen nicht zur Verfügung stehen, wird die im Browser eingestellte Standard-Sprache gelten. Sollte die Standard-Sprache nicht zu den unterstützten Sprachen (Ungarisch, Englisch, Deutsch) zählen, wird die Seite in ungarischer Sprache erscheinen.

Wenn Sie auf der Seite des Kunden sind, verwenden Sie bitte die für ihn eingestellte Sprache. Auf der Anmeldeseite ist die Projektspracheneinstellung ausschlaggebend.