



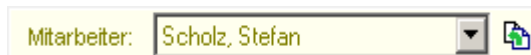


Kurzanleitung NetCat_HelpDesk 4 (Support- und Auftragsmanagement)

- Auftrag neu anlegen**
- Taste **F5** oder Symbol  drücken
erforderlichen Daten eingeben z.B. Betrifft = Rufnummer, Gerätenummer, Inventarnummer
 - Taste **F6** oder Button  drücken
- Auftrag ändern**
- Auftrag im Reiter Liste aus Tabelle aussuchen (markieren mit linker Maustaste). Erforderliche Felder ändern, z.B. Status auf *Erledigt*
 - Taste **F6** oder Button  drücken.
- Auftrag verschieben**
- Auftrag im Reiter Liste aus Tabelle aussuchen (markieren mit linker Maustaste)
 - Taste **F7** oder Symbol , dann Mitarbeiter neu aussuchen

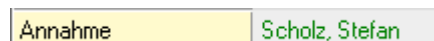
Mitarbeiterauswahl: Anzeige



Auflistung aller eingerichteten Mitarbeiter. Wählen Sie hier Ihren entsprechenden Eintrag aus. Die Anzeige der Aufträge im Reiter 'Liste' richtet sich nach der Auswahl des Mitarbeiters. Die Möglichkeit für eine Auswahl ist abhängig von Ihren Benutzerrechten.

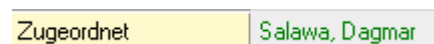
Wichtige Felder im Reiter Daten:

Annahme durch



Hier stehen der Mitarbeiter, der den Auftrag angelegt hat. Dieser kann im Menü Eigenschaften unter Optionen Aufträge voreingestellt werden.









Zuordnung



Hier stehen die Mitarbeiter, an die der Auftrag bei Neuanlegen, Änderung oder einer Löschung verschickt werden soll (die PC-Zuordnung ist in der Mitarbeiterverwaltung eingetragen (finden Sie im Menü Eigenschaften). Eine Zuordnung für neue Aufträge kann im Menü Eigenschaften unter Optionen Aufträge voreingestellt werden.

Kurzanleitung NetCat_HelpDesk 4 (Support- und Auftragsmanagement)

Anzeige von Aufträge im Reiter Liste:

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag	Status	Prio
 100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN => Telefonhörer	Weitergeleitet	60%
 100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN => Telefonhörer	Weitergeleitet	60%
 100116274210173	16.01.2010, 10:42:27 (Sa)	TV	TV defekt	Wartet	100'
 100126124911680	26.01.2010, 11:49:12 (Di)	2012	Tel. defekt	Wartet	100'
 100129202512511	29.01.2010, 12:25:20 (Fr)	TV-Bedienung	Bedienung defekt	Wartet	100'
 100202101717661	02.02.2010, 17:17:10 (Di)	Tel	ein Telefonap. fehlt	Wartet	100'
 100218083010342	18.02.2010, 10:30:08 (Do)	TV	Sender Fehlen am anderen	Teilerledigt	75%
 100218243012224	18.02.2010, 12:31:04 (Do)	5685	Tasten klemmen	Wartet	100'

Kursiv

100107512713460

5685

Auftragstext

Auftragstext

Kategorie

Auftrag ist neu/wurde geändert und noch nicht gelesen

Auftrag ist aktuell ausgewählt (markiert)

Termineintrag ist vorhanden

Eskalation Stufe I

Eskalation Stufe II

Frontendmeldung z.B. per PHP

Standort/Räume

Abhängig von den Farbcodes in der Standortverwaltung (Menü Eigenschaften)

LED Anzeigen oben

  Erledigt: 3569  In Arbeit: 0  Offen: 6  Storniert: 432  Teilw.



Klicken Sie auf die Symbole zum Ein- oder Ausblenden von Aufträgen. Ausgeblendete Statussymbole sind Dunkelgrau. Klicken Sie auf einen Statustext für eine Statusliste.

Auftragsnummer

040812131851283 = Jahr, Monat, Tag, Std., Min., Sek., Millisek.
jjmmttssmmssmmm = 12.08.2004, 13:18:51.283

Aufträge suchen

Suche:  Suchen

1. Direkte Eingabe von Begriffen → dann Button *Suchen*
2. Taste *Strg+E* für erweiterte Suche
3. Symbol SQL Suche für direkte Suche in der DB
4. Symbol Suchen   benutzen

Allgemein:



Optionen

Stellen Sie sich Ihre Oberfläche, Tabellen, Farben, Eingabebedingungen usw. selbst ein. Dieses Symbol gilt immer nur für den aktuellen Bereich, in dem Sie gerade tätig sind.



Online Hilfe

Hier erhalten Sie eine ausführliche Erklärung zu dem Bereich, in dem Sie gerade tätig sind. In Dialogen nutzen Sie bitte den Button

Hilfe