

Web-IT:

HelpDesk via Intranet

Webclient zum Erfassen von Problemfällen durch PC-Anwender

Web-IT (Ernst Drescher) - Microsoft Internet Explorer

Adresse: http://localhost/web-it/framesetMain.aspx

Quadriga-IT

Intranet-Zugang für PC-Anwender

Neuen Vorfall anlegen | Offene Vorfälle | Erledigte Vorfälle | Komponenten | Anleitung | Kontakt

Offener Vorfall

Vorfallnummer: V-0399
Kurzbeschreibung: Probleme beim Versenden von E-Mails
Erfassung: 04.02.2003 um 08:29
Wunschtermin: 04.02.2003 um 12:00
Komponente: PC-005: DELL Optiplex GX100

Status: Offener Vorfall
Bearbeiter: Walter Niessen
Bearbeitung geplant: 06.02.2003 um 11:30

Beschreibung

Unsere Abteilung ist vom 1. in den 2. Stock umgezogen. Nachdem Umzug ist das Empfangen und Senden von E-Mails nicht mehr möglich.

Lösungsbeschreibung

Datum	Zeit	Bearbeiter	Maßnahme/Meldung
04.02.2003	09:10:00	Herber	Wird eine Fehlermeldung angezeigt?
04.02.2003	09:35:00	Herber	Nein.
04.02.2003	11:35:00	Herber	Internetverbindung geprüft?
04.02.2003	11:50:00	Herber	Internet funktioniert.
05.02.2003	09:26:00	Niessen	Wir überprüfen den Mailserver.
05.02.2003	11:02:00	Niessen	Administrator kommt in 30 Minuten.

Neue Meldung verfassen

Ein offener Vorfall

Diese Internetseite zeigt einen Problemfall, der von einem PC-Anwender irgendwann vorher eingegeben wurde und noch nicht erledigt ist.

Unten sehen Sie einige Meldungen, die bezüglich des Vorfalls zwischen PC-Anwender und HelpDesk hin- und hergegangen sind. Durch Klicken auf die Schaltfläche "Neue Meldung verfassen" richtet der PC-Anwender eine weitere Frage, Bemerkung etc. an den HelpDesk.

Verbesserte Interaktion zwischen PC-Anwendern und HelpDesk

Die Option "Web-IT" erlaubt es PC-Anwendern, Probleme im Zusammenhang mit ihrer Hard- oder Software auf einer Internetseite zu beschreiben und diese Problembeschreibung über das hauseigene Intranet an den HelpDesk der IT-Abteilung zu senden. Eine Vorgehensweise, die sowohl den PC-Anwendern als auch den Mitarbeitern im HelpDesk Vorteile bringt, wie ein Vergleich zwischen dem Ablauf einer Problemlösung ohne und mit Web-IT deutlich macht.

Ohne Web-IT sieht es doch häufig so aus: Der PC-Anwender verliert Zeit durch mehrmalige Anrufe, bis der zuständige Mitarbeiter im HelpDesk frei ist. Dieser ist gerade intensiv mit einer anderen Problemlösung beschäftigt und wird unterbrochen. Dann wird mehr oder weniger umständlich am Telefon besprochen, worum es überhaupt geht. Inzwischen wird der andere PC-Anwender unruhig, dessen Problembearbeitung unterbrochen wurde und ruft an....

Mit Intranet-Unterstützung durch Web-IT: Der PC-Anwender wird sein Problem gleich los, indem er es auf einer Internetseite beschreibt. Der HelpDesk-Mitarbeiter kann bei Bedarf erst seine in Arbeit befindliche Problemlösung beenden und dann den neuen Problemfall "en bloc" bearbeiten. Wieder über das Intranet erfährt der PC-Anwender dann, dass sein Problem gelöst wurde.

Web-IT bietet also zusätzliche Möglichkeiten der Interaktion zwischen PC-Anwendern und HelpDesk, die dazu führen, dass Problembearbeitungen sachgerechter und flüssiger ablaufen. Höhere Produktivität im HelpDesk und Zeitersparnis auf Seiten der PC-Anwender sind die Folge.

Dieser Effekt wird noch verstärkt durch die Art und Weise und die verschiedenen Möglichkeiten der Interaktion:

- Ist ein Problemfall an den HelpDesk geschickt worden und dort gerade in Bearbeitung, kann der PC-Anwender ihn jederzeit aufrufen und **sich über den Fortgang der Problembearbeitung informieren**. Er sieht dann z.B., welche Maßnahmen der HelpDesk bisher zur Problemlösung getroffen hat. Dies erübrigt unangenehme und häufig unnötige Nachfass-Anrufe.
- Hat der HelpDesk-Mitarbeiter eine Rückfrage den Problemfall betreffend, kann er dem PC-Anwender eine **Meldung** schreiben, der diese Frage dann ebenfalls in Form einer Meldung beantworten kann. All dies geschieht im Rahmen von Web-IT und ist in Form einer Historie dokumentiert.
- Hat der HelpDesk-Mitarbeiter eine Maßnahme getroffen oder den Problemfall ganz erledigt, dann kann er den PC-Anwender davon durch **eine automatisch geschickte E-Mail** in Kenntnis setzen. Wenn diese E-Mail einen Link zu dem entsprechenden Problemfall in Web-IT enthält, kann der PC-Anwender diesen Problemfall per Doppelklick direkt aufrufen.

Web-IT: Möglichkeiten für den HelpDesk

- Wenn ein PC-Anwender Vorfälle über Web-IT eingibt, erscheinen diese gleich **fettgedruckt** im HelpDesk von Quadriga-IT. Außerdem weist ein eventuell blinkendes Laufband auf den Eingang von neuen Vorfällen hin und ein **akustisches Signal** ertönt. Diese Hinweise kann der HelpDesk-Mitarbeiter aber auch ausschalten oder speziell anpassen.
- Der HelpDesk-Mitarbeiter kann per Voreinstellung bestimmen, dass Quadriga-IT bei Erledigung eines Vorfalls oder Eingabe einer Maßnahme eine E-Mail an den betroffenen PC-Anwender vorschlägt. Wie an vielen Stellen in Quadriga-IT kann er sich dafür Standardvorlagen zurecht legen, so genannte **Standard-E-Mails**, die die wiederholte Eingabe gleichlautender Texte überflüssig machen. Diese Standard-E-Mails können Platzhalter u.a. für den Namen des PC-Anwenders und den Link zum betreffenden Vorfall in Web-IT enthalten.

Quadriga Informatik GmbH

Frankfurter Str. 61
D-63067 Offenbach

Telefon: 0(049)69.850030-0
Fax: 0(049)69.850030-99
E-Mail: info@quadriga.de

Internet: www.quadriga.de

Auf dieser Internetseite kann der PC-Anwender einen neuen Vorfall anlegen. Er kann wahlweise einen ganz neuen Vorfall erfassen oder einen **Standardvorfall** auswählen. Solche Standardvorfälle stellt der HelpDesk zur Verfügung.

Komponente	Zuordnung
Komponente: PC-013	Anwender: ED
Bezeichnung: DELL Dimension 8100	Verantwortlich: ED
Anschaffung: 01.03.2001	System: S-003
Kosten: 2699	Raum: :Zentrale-Geb 1-G1-S1-100
Seriennummer: PC-013	
Lieferanten	Bemerkung
Lieferant: Dell	Unter der Bestellnummer 197402DK24 geordert. Bei weiteren Bestellungen bis zum 31.05.2001 10% Preisnachl.
Ansprechpartner: Oppmann	
Rechnungsnummer: 01-4554	
Hersteller: Dell	
Ansprechpartner: Oppmann	
Gruppenfelder	Zusatzfelder
IP-Adresse: 192.168.0.55	Interne Nummer: PC-78945
Computername: ZENT_PC013	
CPU: Pentium 4	
Taktrate: 3,3 GHz	
RAM: 256 MB SDRAM	
Festplatte: 20 GB ATA 9,5ms	
CD-ROM: 48x IDE	
ZIP-Laufwerk: 250 MB	
Grafikkarte: 32 MB 4x AGP	
Netzwerkkarte: 10/100 Mbit	

Auf einer solchen Internetseite kann der PC-Anwender die Details zu seinen Komponenten aufrufen. Dies ist auch hilfreich, wenn der HelpDesk-Mitarbeiter vor Ort tätig ist und diese Informationen benötigt. Allerdings kann der HelpDesk die Anzeige dieser Komponentendaten durch Web-IT auch ausschalten.