Inhaltsverzeichnis

inführung Überblick	. 3
Erste Schritte	. 4
Anwender	. 5
Administratoren	. 8
Anwender Handbuch	18
Gerätebedarf melden	19
Störung melden	22
Nachricht bzw. Folgenachricht senden	22
Bearbeitungsverlauf einsehen	26

Einführung

DATA-Ticket

DATA Ticket ermöglicht die Erfassung und Verarbeitung von Bedarfs- und Störungsmeldungen. Eine automatische EMail-Kommunikation zwischen den einzelnen Teilnehmern ist ebenso integriert wie Suchfunktionen für freie Geräte zur künftigen oder augenblicklichen Disposition.

In DataTool 4.0 wird DATA-Ticket nicht verfügbar sein.

Die neue Version DataTool 5.0 kann um DATA-Ticket erweitert werden. Hierfür muss eine erweiterte Lizenz erworben werden.

Überblick

Überblick

DATA-Ticket erlaubt es allen Anwendern Meldungen bezüglich der Geräte zu formulieren. Insbesondere das Melden von Gerätedefekten und das Melden von Gerätebedarf spielen hierbei eine zentrale Rolle. Daneben können auch einfache Nachrichten, bezogen auf bestimmte Geräte oder auch unabhängig von diesen, formuliert und versandt werden.

Die Geräte-Bedarfserfassung kann durch jeden beliebigen Anwender erfolgen. Sie ist Geräte- bzw. Gerätetyp bezogen. So kann eine Anwender ein ganz konkretes Gerät über die Inventarnummer anfordern oder allgemein, indem er nur die Gerätegruppe angibt. Die Anforderung hat Wunschcharakter und wird NICHT automatisch durch das Programm entschieden!

Bei einer Störungsmeldung versteht es sich von selbst, dass ein konkretes Gerät im Mittelpunkt der Meldung steht.

Eine Nachricht kann auch ohne Bezug auf ein Gerät oder einen Gerätetyp verfasst werden. Außerdem kann eine Nachricht sich auf ein beliebiges, bereits erfasste Ticket beziehen. So kann beispielsweise im Verlauf der Bearbeitung eines Bereitstellungs-Tickets eine darauf bezogene Nachricht jederzeit hinzugefügt werden.

Alle Anforderungen und Nachrichten (Tickets) landen in einem gemeinsamen Datenpool. Jeder Anwender hat Einblick in diesen Pool, d.h. auf den Bearbeitungsstand der **eigenen** Tickets. Außerdem kann ein Anwender seine eigenen aber noch nicht bearbeiteten Tickets stornieren.

Nur **Administratoren und Disponenten haben vollen Zugriff** auf ALLE im Datenpool abgelegten Tickets und können diese weiterverarbeiten. Ihre Aufgabe besteht darin, für den gewünschten Zeitraum ein passendes Gerät zu finden und für den Antragssteller zu **reservieren**. DATA-Ticket unterstützt den Disponenten bei dieser Arbeit:

DATATicket

- zeigt alle Tickets mit Filtermöglichkeit im rechten Gerätebaum an
- zeigt Details zu den Tickets in den Tabellen rechts daneben an
- sucht und zeigt alle im Zeitraum verfügbaren Geräte passend zu den Bereitstellungswünschen zur Auswahl für den Disponenten an
- bündelt einzelne Tickets zu Sammeltickets (gleicher Zeitraum, gleicher Ziel-Standort)
- unterstützt den Disponenten bei der Weitergabe von Geräten eines Sammeltickets

Im Ergebnis erfolgt bei geglückter Reservierung eine eMail an den Antragssteller mit einem angehängten PDF-Dokument und einer Liste aller für ihn reservierten Geräte.

Wichtig:

DataTicket verwaltet alle Anfragen und Nachrichten bezüglich der Geräteverwaltung als Planungs- und Dokumentationsinstrument.

Alle dort verwalteten Anfragen und Nachrichten führen aber nicht automatisch zu neuen Einträgen in die Standortdatenbank.

Dies bedeutet, dass alle in DataTicket erfassten Vorgänge klar getrennt von den aktuellen und künftigen Standortänderungen verwaltet werden. In keinem Fall ändert DataTicket die Standortzuordnung eines Gerätes automatisch. Eine Standortänderung muss durch eine Anwenderaktion in DataTool veranlasst werden. Somit stellt DataTicket ein Planungsinstrument mit Wunschcharakter dar. Ob auf Basis der dort festgelegten Planung tatsächlich zu einem bestimmten Zeitpunkt eine Standortänderung eines Gerätes stattfindet, muss in jedem Einzelfall der Administrator bzw. Disponent r5echtzeitig entscheiden und unabhängig von DataTicket mittels der Möglichkeiten, die ihm DataTool bietet durchführen.

DataTicket erinnert ihn dabei lediglich an anstehende Reservierungen bzw. Geräteweitergaben.

Erste Schritte

Zugang zu den Optionen von DATA-Ticket

lst das DATA-Ticket Modul aktiviert, dann finden Sie an drei Stellen der Kommandozentrale Zugang zu diesem.

- Ticket erfassen
- Tickets bearbeiten
- Tickets-Übersicht

Ticket erfassen

Hier kann jeder Anwender ein Ticket zur Bedarfsmeldung erfassen und im Datenpool speichern. Alternativ kann auch ein Beispiel-Gerät im Gerätebaum gewählt und aus dessen Parameter ein entsprechendes Bedarfsticket generiert werden. Näheres folgt weiter unten.

Tickets bearbeiten (Anwender)

Hier können bestimmte Personen wie <u>Administratoren und Disponenten</u> die Tickets im Datenpool weiterverarbeiten und abschließen.

Tickets-Übersicht und Disposition (Administrator / Disponent)

Durch Klicken auf die kleine X-Schaltfläche in der linken oberen Tabellenecke wird die Vorgangstabelle ausgeblendet und eine Ticket-Tabelle eingeblendet. Diese Übersicht ist für alle Anwender verfügbar.



Anwender

DATA-Ticket aus Anwendersicht

Anwendersicht

Erfassen einer Bedarfsmeldung

Ticket-Fenster öffnen

Ein Anwender kann auf zwei Arten ein neues Bedarfsticket oder eine neue Störungsmeldung erstellen.

Entweder durch Klicken der Symbolschaltfläche oder über das Kontextmenü des Gerätebaumes. In beiden Fällen öffnet sich anschließend das Ticket-Fenster, welches zur Eingabe der gewünschten Gerätes und der Vorgabe des Zeitraumes dient.



Bedarfsticket bzw. Störungsmeldung erfassen

Eingabe der Parameter im Ticket-Fenster wird durch Auswahllisten unterstützt. Nach Abschluss der Eingaben wird das Ticket im Daten-Pool gespeichert und kann von einem Administrator bearbeitet/ entschieden werden.

Tick	et erfassen		
Bedarf anmelden		×	
	HI-02		Inventarnummer (optional)
TION	Bohrhammer	<u> </u>	 Werkzeuggruppe
Zeitraum	Bohrhammer	<u> </u>	 Modell
	16.01.2017	•	
	04.02.2017	·	Zeitraum
Standort / Person			
Für Mitarbeiter/Standort:	r Alexander Josef	- 1	 Eigener Name
verantwortlicher Mitarbeiter: Bretne	r Alexander Josef	•	
Nachric	nt		
Admin / Disponent: Bretne	r Alexander Josef	•	
Abbruch	F	ertig	

Für den Disponenten sind die Angaben des Anwenders zum Gerät später bei der Disposition nicht zwingend bindend. Er kann von der Inventarnummer abweichen und dafür ein anderes Gerät aus der angegebenen Werkzeuggruppe reservieren.

Die Option 'exakt' teilt lediglich den Wunsch mit, ein bestimmtes Gerät - der Inventarnummer entsprechend - zu reservieren.

Mit 'Fertig' wird das Ticket gespeichert und wird in der Ticket-Übersicht angezeigt.

Ticket als Nachricht erfassen

Eine Nachricht kann unabhängig von einem bestehenden Ticket als neues, eigenständiges Ticket erfasst werden. Eine Nachricht kann aber auch an ein vorhandenes Ticket 'angehängt' werden, um die Kommunikation während der Bearbeitung des vorhandenen Tickets flexibler gestalten zu können. Wird eine Nachricht an an vorhandenes Ticket angehängt, dann ist die Ticket-Nr dieses vorhandenen Tickets als Referenz anzugeben.

In das blaue Feld muss der Empfänger der Nachricht eingetragen werden. Ist für diesen eine eMail-Adresse hinterlegt (Stammdaten der Mitarbeiter) wird neben der Nachricht in DataTicket auch eine eMail mit entsprechendem Inhalt versandt. Zu beachten ist dabei, dass Sie aus DataTicket heraus KEINE eMails direkt beantworten können (DataTicket hat keine Anbindung an ein eMail-Postfach). Diese können nur verschickt werden. Eine eventuelle Antwort ist als Ticket-Nachricht bzw. Folgenachricht zu verfassen, welche dann wiederum als 'Kopie' des Tickets via Email versandt werden kann.

Ticket-Übersicht

Alex Mustermann GmbH C:UsersUP:OneDrive/DataTool50 - W_data40.md		Termin	lr	ventarNr	Terminart	Anmerk	ung			erledi	igt		^
Bretner Alexander Josef		25.07.20	15 03	3-NJ922	Reservierung	für Priva	atverleih			Г			
🔽 mit Markierungen 🔲 verantwortlich	IF	05.08.20	15 BC	D-31	Geräterückgal	t					-		
🗄 🏀 Werkstatt		06.08.20	15 PI	-04	Verleihzeitraur					Ē	-		
💼 🔔 Mitarbeiter		00.00.00		00	Casibadiahaal						_		
Baustelle		06.06.20	15 1	05	Gerateruckgal						_		
🕀 ———— 🧐 JVA		07.08.20	15 H	-19	Geräterückgal	1							
😟 🖓 Kalkowsky		09.08.20	015 PF	RO-04	Geräterückgal								
E Weier		10.08.20	15 AF	<-01	Garantieende	(•
BO-11 - Atlas Bohrhammer PHE 3 X							Das n		rfacete	Ticket	Nr 3	2	
HI-02 - Hiti Bohrhammer TE 25							Dusin	cuc	1143510	TICKCL	141. 5	0	
HI-24 - Hiti Bohrhammer TE-75	Tic	:kets						,Bo	ohrhan	nmer'			
HI-19 - Hiti Bohrhammer TE 5		^	Bretne	r Alexande	r Josef			,					
ME-01 - BBC Metrawatt Melsgerat AA Prottest	1	<u>.</u>											/
FL-12 - Winkeischiefer Große Scheider	×	TiNr	Prio		Status Tickel	t-Art	Termin	Dauer	bis	Details		Inventar-Nr	1-
Offenburg		38	3	0	ffen Bereits	stellung	16.01.2017	20	04.02.2017	Bohrhammer			
🗉 🖓 Platz 🛛 anzeigen	-	27	2		diat Davaba	tell or a	10.10.0010		10.01.0017	Bohrhammer		040.0	+
E Schmitz		37	3	+ erie	aigt Bereits	stellung	12.12.2016	32	12.01.2017	GR3-3 Baus	trahier	GR3-3	
🗄 🍪 St. Johannis		36	3	+ erle	digt Bereits	stellung	11.08.2016	2	12.08.2016	ME-43 Meßg	gerät	ME-43	
🗈 ————————————————————————————————————			-				11.00.0010			D1 00 D1 1		D1 00	4
Verwaltung		35	3	+ erle	digt Bereits	stellung	11.08.2016	2	12.08.2016	PL-03 Plomb	ienzange	PL-03	
E Lager		34	3	+ erle	digt Bereits	stellung	11.08.2016	2	12.08.2016	ST-15 Säge	0 601 588	ST-15	
Heparaturbetrieb	•				-	-							
Historie für das neu	Tie	:ket-Verlau	fsproto	koll									
Gestalen orfogete Tielet Nr. 29	\leq	TiNr	Pos	Datum	bearbeitet v	von	weiter an		Betreff		Aktion		D-
Schrott erlässte ficket INr. 58		38	1	12.08.20*	16	2	2	2	2 Anfrage		Bitte bereil	stellen	N_
Sonstige Bohrhammer'	<u> </u>								Geräteberei	itstelluna			
€ Unbekannt													
					and the second second	and a state	en estatu en en en en	the second		and the second	in a sea		
Zaitaun Commu Madamataniat. 197 着 Tana													
Zetraum Summe Verbrauchsmaterial. 1 in age													

Die einzelnen Aktionen während der Bearbeitung eines Tickets, können im Ticket-Verkaufsprotokoll eingesehen werden.

Zum Beispiel: Nach der Reservierung durch den Administrator erhält der Anwender einen neuen Eintrag in seiner DataTool Ticket-Verlaufsprotokolltabelle und ggf. einen zusätzlichen einen EMail-Bescheid. Zusätzlich ändert sich der Status des Tickets (+erledigt).

Administratoren

DATA-Ticket aus Administratorsicht

Der Disponent hat die Aufgabe passende Geräte für den gewünschten Zeitraum zu reservieren, falls ein Bedarf oder eine Störung gemeldet wurde.

Er muss also in diesen beiden Fällen alle 'offenen' Tickets bearbeiten und ihnen verfügbare Geräte zuordnen.

Dabei unterstützt in DATA-Ticket wie folgt:

Ticket Übersicht

Die **Ticketübersicht** erweitert sich um die Auswahlmöglichkeit der Ticketersteller. Der Administrator/ Disponent kann den gesamten Daten-Pool der Tickets einsehen.

[Ko	ommandozentrale] dien Einstelkonen Einster Datenbank Einest Administratur												<u>- 🗆 ×</u>
gab in	Administration of the set of	smm-Einstellungen on DataTool 2.0 (eingeschränkt)	arbeiteraus C T + Ticket-Au Bereitstel	wahi/1 P (• t	P Alle Ersteller Bretner Ale	Xander Josef	remin D 22.08.2016)auer 20	bis 04.02.2017	Prio 3			-
4	Werstatt Watarbeter Kakowsky Bearbetit Bohrnamer Fit 3 A Hi-19-Hill Bohrnamer Fit 5 Hi-19-Hill Bohrnamer Fit 5 Bible Coll - Bock Marker AA Profitest	s ten	ckets			1		Lis	iste all (/ te alle gewäh	er Tickete Anwender r Tickets o Iten Anwe	rsteller) les oben enders)
	FL-12 - Winkelschleifer Große Scheiben		TiNr	Prio	Statu	Ticket-Art	Termin	Dauer	bis	Details	Inventar-Nr	exakt	Verants *
	PL-09 - Bosch Winkeischieher GWS 10-125C		38	3	Offen	Bereitstellung	16.01.2017	20	04.02.2017	Bohrhammer		Г	
	E Platz		37	3	+ erledigt	Bereitstellung	12 12 2016	32	12 01 2017	Bohrhammer GAS-3 Baustrahler	GAS-3	12	
	Schmitz		~	-	- chodig.	Development	11.00.0010		10.00.0010	ME 40 M-0	10.00		
	Auf Fahrzeug		30	3	+ enedigt	Bereiksteilung	11.08.2016	- 4	12.08.2016	ME-43 Mesgelat	ME-43		
	Verwaltung		35	3	+ erledigt	Bereitstellung	11.08.2016	2	12.08.2016	PL-03 Plombenzar Plombenzance	ge PL-03		
	Eager Reparaturbetrieb		34	3	 erledigt 	Bereitstellung	11.08.2016	2	12.08.2016	ST-15 Säge 0 601	588 ST-15		
	· Verlein		21	3	+ erledint	Receitstellung	19 09 2016	12	30.09.2016	FR-04 Mauerfräse	n FR-04	-	-
	Sonstige Orte	T	icket/Jedaul	enrotak	al								
	B Schrott		TiNr	Pos	Datum be	arbeitet von	weiter an		Betreff	Aktio	1	Details	-
	Sonstige		38	1	12.08.2016	2	2	1	2 Anfrage	Bittel	ereitstellen	Nachrich	nt
•	Zehraum Summe Verbrauchsmaterial:												-

Bearbeitung eines Bereitstellungs-Tickets

Der <u>linke</u> Gerätebaum zeigt nun, nach Aktivierung der **Ticketübersicht**, nicht mehr die aktuell zugeordneten Geräte an, sondern alle offenen Tickets aller Anwender (also den Ticket-Datenpool).



Suche eines passenden Gerätes zur Reservierung

Durch **Doppelklicken** des 'Bohrhammers' - im rechten Ticketbaum - filtert der linke Gerätebaum alle Bohrhämmer, die im **gewünschten Zeitraum** zur Verfügung stehen, aus:



Auswahl eines passenden Gerätes zur Reservierung

Nächster Schritt:

Durch Ziehen eines verfügbaren Geräts mit der Maus zum Ticket im rechten Gerätebaum, wird das ausgewählte Gerät zugeordnet und reserviert (z.B. BO-11)



Auf diese Weise können nun mehrere offene Tickets schnell und komfortabel bearbeitet werden. Dabei werden die gewählten Geräte als 'reserviert' in der Datenbank vermerkt und gespeichert.

Ticket-Abschluss und Anwenderbenachrichtigung

Damit der Antragsteller einen EMail Bescheid erhält, kann nun im letzten Schritt der Abschluss+EMail-Versand der bearbeiteten Tickets erfolgen. Danach hat das Ticket den Status '+bearbeitet'.

Falls mehrere Tickets für den gleichen Zeitraum/Standort bearbeitet wurden, werden diese nun als Sammelticket (Hier TI-15) zusammenfasst und erscheinen auf dem gleichen Reservierungsbescheid, der als PDF generiert und per E-Mail verschickt wird.



Geräteverwaltung

Alex Mustermann GmbH

Ticket

Reservierung für:

Mitarbeiter Bretner Alexander Josef Alexander Josef Bretner 74523 Schwäbisch-Hall

Vorgangsnummer: TI- 15

Folgende Geräte wurden reserviert:

Gerät		Zeitraum					
BO-11	Bohrhammer PHE 3 X Bohrhammer Atlas	16.01.2017 -	04.02.2017				
BAU-07	Baustromverteiler Baustrom alte UV	22.08.2016 -	23.09.2016				
FL-15	Winkelschleifer DREMEL	17.10.2016 -	26.11.2016				
Die Resrevierung der Geräte erfolgte am 12.08.2016 durch: Bretner Alexander Josef							

DataTool 5.0 DEMOVERS Freitag, 12. August 2016 *Textanhänge für aktuellen Ausdruck. Bitte deaktivieren, falls kein Textanhang erwünscht.

Ticketinformation für Geräteweitergabe übernehmen

Am künftigen Stichtag (im Beispiel 15. 11.) kann der Disponent die Informationen aus dem Ticket als Grundlage für die Weitergabe (Gerät wechselt den Standort) nutzen.

Dazu lässt er sich alle betroffenen Geräte - per Mausklick auf den hellblauen Pfeil - im linken Gerätebaum einblenden:



Von hier aus kann der Disponent nun wie gewohnt in sogenannten 'Stapel'-Modus alle oder einen Teil der Ticket-relevanten Geräte markieren und danach dem neuen Standort zuweisen:



Die Tickethistorie und Terminübersicht werden dabei automatisch aktualisiert. Ein betroffenes Ticket gilt nun als abgeschlossen (Status).

Falls die E-Mail Benachrichtigung aktiviert ist erhält der Standort/Mitarbeiter eine entsprechende Benachrichtigung als E-Mail.

Tickethistorie drucken

Die Tickets und ihre Zusatzinformationen können nach Standort selektiert als Druckliste ausgegeben werden.

DATATool 5.0 BETA - Desktop - W	erkzeug-, Verbrauchsmaterial- und Geräteverwaltung - [Kon	n
Datei Kommandozentrale Stammdaten	Auswertungen-Drucklisten Stammdaten-Drucklisten Barcodes-Druck	en
U 🔄 🖸 📈 🖬	Am Stammplatz befindliche Geräte (Was ist da?) Nicht am Stammplatz befindliche Geräte (Was ist unterwegs ?)	
Baumstruktur Gesamtbestand Barco	Inhaber/Orte und Geräte (Wo ist was ?) mit Auswahl Geräte-Historie	Ale Bre
	Vorgänge nach Datum (Wann was ?) Vorgänge nach Inhaber (Wer wann ?)	
Garage 1	Offene Termine nach Datum Offene Termine nach Gerät	÷
DEPOT	Vorgänge und Erfasser (Wer hat Was erfasst?) Geräte-Verweildauer (Bereitstellungszeiten)	
□∰ 13-ER ■ ■ M-Regal1 ■ ■ ME-15 ■ ■ ME-16 ■ ■ ME-25	Verbrauchsmaterial nach Standort (Zeitraum) Verbrauchsmaterial Standort-Kalkulation Verantwortliche Historie Verantwortlichkeiten	
	Deaktivierte Geräte Ticket-Historie	
AK-15 -	Bosch Akkuschrauber GBM 9,6 VES Hilti Bohrhammer TE 22 - Bosch Bohrmaschine GSB 18-2 RE	

DATATool 5.0	0 BETA - Desl	ktop - W	erkzeug-, Ve	erbrauchsmaterial	- und Gerätev	verwaltung -	[Druck-\	/orsc 🗆 🗙
Datei Kommando	zentrale Stan	nmdaten	Auswertunge	n-Drucklisten Stamm	ndaten-Drucklist	ten Barcodes	-Drucken	Einstellungen
Fenster Datenba	ink Export /	Administrat	or					
	ны о,	• 4	3		Abbruch		Schliesser	
· · ·								
	Geräteverwaltu	IDO			Alex	Mustermann Gm	ьн	
	Ticket	s: Be	reitste	llung				
	Mitarbeit	er					_	
	Degen		Mitarbeiter	Degen Achim			-	
	05.11.2016 - 03.1	12.2016						
	Nr: 17		Bere Itste llung	05.11.2016	06.11.2016	+ bearbeitet	_	
	Degen	BAU-11	-	Bau strom verteiler			_	
	-	3	05.11.2016	Reservierung: BAU-11				
		2	05.11.2016	Ticket-Abschluss Reservierung: BAU-11				
		1	05.11.2016	Bereitstellung Stapel-Ticket				
	Nr: 18		B ere itste i lun g	05.11.2016	06.11.2016	+ bearbeitet	_	
	Degen	HI-28		Bohrhammer			_	
		3	05.11.2016	Reservierung: Hi-28 Ticket-Abschluss				
		2	05.11.2016	Reservierung: HI-28				
		1	05.11.2016	Bereitstellung Stapel-Ticket				
	Nr: 19		Bereitste llung	05.11.2016	06.11.2016	+ bearbeitet	_	
	Degen	FR-08		Mauerfräse				
		3	05.11.2016	Reservierung: FR-08 Ticket-Abschluss				
		2	05.11.2016	Reservierung: FR-08				
		1	05.11.2016	Bere itstellung Stapel-Ticket				T
Seitenansicht								-

Anwender Handbuch

Anwendungsbereich

Jeder DataTool Anwender kann Tickets anlegen und deren Verarbeitungsverlauf verfolgen. Er kann seine eigenen Tickets stornieren.

Die weitere Bearbeitung der Tickets wird jedoch von Administratoren bzw. Disponenten durchgeführt. Disponenten und Administratoren werden von Administratoren festgelegt.

Der Anwender kann vier Arten von Tickets erstellen:

- Bereitstellungs-Ticket, entspricht einer Reservierungsanfrage für ein oder mehrere Geräte
- **Störungs-Ticket**, entspricht der Meldung einer Störung bezogen auf ein konkretes Gerät. Schließt automatisch die Anfrage nach einem Ersatzgeräte mit ein.
- Nachricht-Ticket, entspricht einer Nachricht an einen Datatool-Anwender oder Administrator/Disponent. Die Nachricht kann als eigenständiges Ticket angelegt werden.
- Folgenachricht-Ticket, entspricht einer Nachricht, die einem Bereitstellungs- oder Störungsticket angehängt wird.

Gerätebedarf melden

Bereitstellungs-Ticket

Gerätebedarf wird mit einem Bereitstellungsticket angemeldet.

Es gibt zwei verschiedene Wege ein Bereitstellungsticket neu zu erstellen.

- über ein Gerät im Gerätebaum und dessen Kontextmenü
- über die Ticketschaltfläche in der Symbolleiste der Kommandozentrale

(Ein Ticket zur Störungsmeldung wie entsprechend neu angelegt)

Schritt 1:

Im Gerätebaum kann ein Bedarf über das Kontextmenü eines Gerätes angemeldet werden:



Oder über die Symbolleiste und der anschließenden Auswahl einer Bedarfsanmeldung:



Schritt 2

Im zweiten Schritt werden Angaben zum Gerät bzw. des Gerätetyps gemacht und Absender und Disponent benannt:

Falls genau ein bestimmtes Gerät gewünscht wird, ist das Kontrollkästchen anzukreuzen.	Bedarf anmelden (einzeln)	Gerätebezogen
Ansonsten genügt die Angabe des Modells und des Gerätetyps.	Zeitraum 09.03.2017 Image: Control of the second s	Wunschtermin
	Für Mitarbeiter/Standort: Hohmann verantwortlicher Mitarbeiter: Hohmann Bitte bereifstellen/reservieren	Mitteilung
	Admin / Disponent: Bretner Alexander Josef	Disponent

Nach Klicken von 'Fertig' wird das Ticket zur weiteren Verarbeitung gespeichert.

Störung melden

Störungs-Ticket

Eine Störung wird mit einer Störungsmeldung angemeldet.

Es gibt zwei verschiedene Wege ein Störungsmeldung neu zu erstellen.

- über ein Gerät im Gerätebaum und dessen Kontextmenü
- über die Ticketschaltfläche in der Symbolleiste der Kommandozentrale

Ein Ticket zur Bedarfsanmeldung wie entsprechend neu angelegt.

Daher entsprechen die folgenden Schritte der Beschreibung unter 'Gerätebedarf anmelden'

Nachricht bzw. Folgenachricht senden

Nachricht-Ticket

Der Anwendungsbereich eines Nachrichtentickets umfasst zwei Möglichkeiten:

• unabhängige Nachricht als eigenständig geführtes und dokumentiertes Ticket inklusive einem Verkaufsprotokoll.

• Folgenachricht, die im Zusammenhang einer Bedarfsmeldung oder Störungsmeldung verfasst wird und dem betroffenen Bereitstellung- oder Meldungsticket zugeordnet wird.

Das Verfassen eines Folgetickets erfolgt auf die gleiche Weise wie das Verfassen eines eigenständigen Nachrichtentickets. Beim Folgeticket ist jedoch zusätzlich die Angabe einer Referenz-TicketNr. nötig, die den Bezug auf ein vorhandenes Ticket herstellt.

Im wesentlichen werden in beiden Fällen 3 Angaben benötigt:

- Absender
- Empfänger
- Nachricht, evtl. mit Anhang

Beim Folgeticket zusätzlich

• Ticket-Nummer, des übergeordneten Tickets

Nachricht-Ticket über Symbolleiste erstellen

Über die Symbolleiste kann die Ticketauswahl geöffnet werden. Um ein Nachricht-Ticket zu erstellen, die Schaltfläche 'Nachricht-Ticket' wählen:



Nachricht-Ticket direkt als Folgenachricht erstellen

In der Tickettabelle kann nach Doppelklicken auf eine Ticket-Zeile die Eingabe einer Folgenachricht erfolgen:

Zuvor muss evtl. die Ticketübersicht durch Klicken der [x] Schaltfläche eingeblendet werden.



Nachricht-Ticket erfassen

Wenn das Fenster zur Erfassung des Nachricht-Tickets geöffnet ist geht es wie folgt weiter:

Bei einem Folgeticket ist (falls noch kein Referenzticket eingetragen oder keine Ticket-Nr. angezeigt wird) das bezogene Ticket auszuwählen.

Nun folgen Angaben zum Absender, Empfänger und der Nachrichtentext.

Zusätzlich kann ein Anhang bestimmt werden. Falls die Nachricht auch als EMail verschickt wird, wird der Anhang mit versendet. Falls keine EMail versendet wird, ist darauf zu achten, dass der Empfänger auf den Dateipfad der Anlage zugreifen kann. Liegt ein angehängtes Dokument lokal auf einem Speichermedium, dann kann der Empfänger dies nicht öffnen. Also wäre es für Anhänge sinnvoll, sie auf einem Netzlaufwerk oder einem Cloudverzeichnis zu speichern.

	ommandozentrale)	×
	bp 09.03.2017 System/datum System/datum Control of the state of the st	-
TI-NR 293	Colge-Hackindit verfassen Folge-Nachricht verfassen bezigich vohandenem Ticket (evt. angeben): bezigic	
Absender und Empfänger	293 Bereitstellung Standot / Person Nachricht vor. Bretner Alexander Josef Nachricht Machricht Mitteilung	
Anhang	CC/Admin: ggf, auswählen	

Durch Klicken der [Fertig] Schaltfläche wird die Nachricht versandt und das Ticket in der Datenbank gespeichert.



Bearbeitungsverlauf einsehen