

AdminTool: WebServicedesk

End-User Dokumentation

Version 2

IMPRESSUM

Erstelldatum: 24.03.2011
Letzte Änderung: 23.09.2011 13:51 (Linard Moll)

Dateiname: I000 040 WEBSERVICEDESK 230911.DOCX
Seitenanzahl: 10 Seiten

ÄNDERUNGEN

Version	Wer	WAS
1	LM	Initialversion
2	LM	Anpassungen Screenshots, Authentisierung per Benutzer-ID

INHALT

1.	Glossar	4
2.	Gesamtübersicht	4
2.1	Bedienung	4
2.1.1	Anmeldung	4
2.1.2	Startansicht	5
2.1.3	Aktion: Alle meine Anfragen anzeigen	5
2.1.4	Aktion: Alle Anfragen von [Kunde] anzeigen	6
2.1.5	Aktion: Alle meine Produkte anzeigen	6
2.1.6	Aktion: Alle Produkte von [Kunde] anzeigen	7
2.1.7	Aktion: Neue Anfrage erstellen	8
2.1.8	Aktion: Anfrage Details anzeigen	9
2.1.9	Aktion: Anfrage anpassen	10

1. GLOSSAR

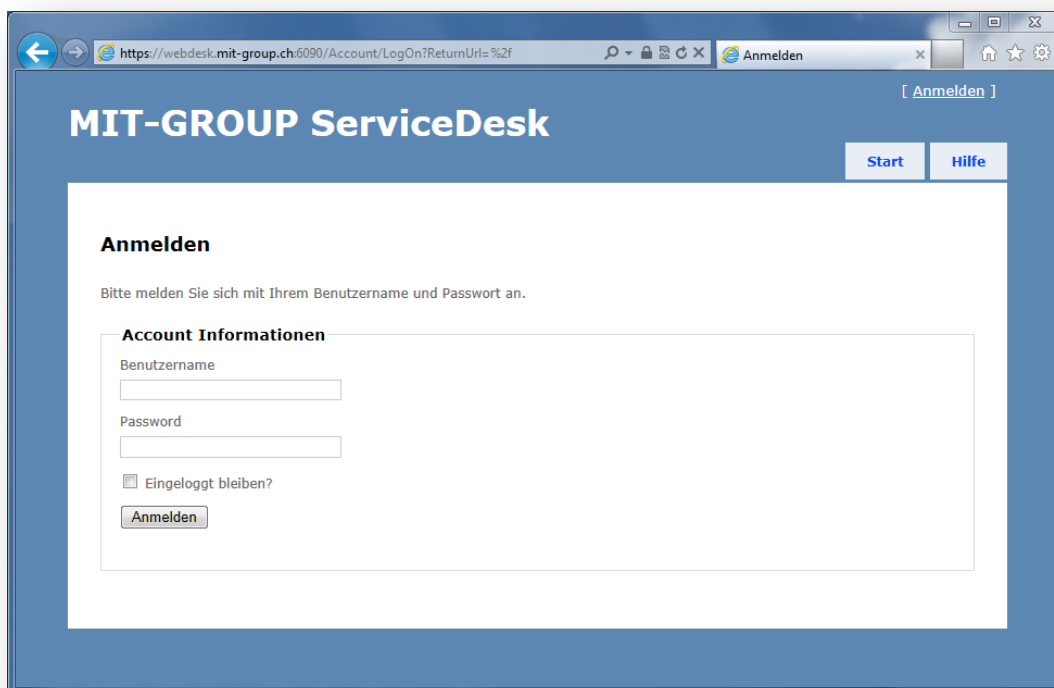
WebServicedesk: Produktname dieser Web-Lösung, welche eine schnelle und intuitive Ansicht der gemachten Anfragen und registrierten Produkte ermöglicht.

2. GESAMTÜBERSICHT

2.1 Bedienung

Die Webapplikation ist via <https://webdesk.mit-group.ch:6090> erreichbar. Das dazugehörige SSL Stammzertifikat kann unter <http://www.mit-group.ch/index.php/servicedesk-support/downloadbereich> heruntergeladen und installiert werden.

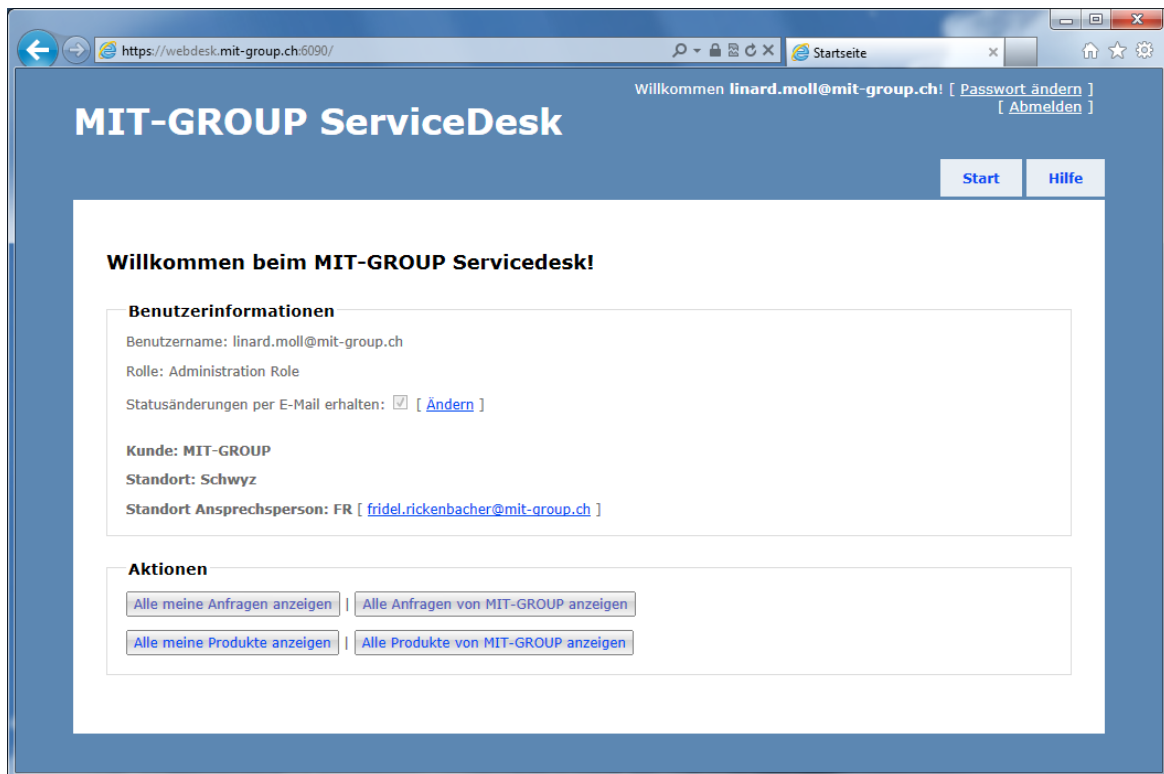
2.1.1 Anmeldung



Der Benutzername entspricht der E-Mailadresse Ihres Benutzerkontos. Falls bekannt kann die Benutzer-ID anstelle der E-Mail Adresse verwendet werden.

Das Passwort kann bei Bedarf durch einen MIT-GROUP Supporter neu gesetzt werden.

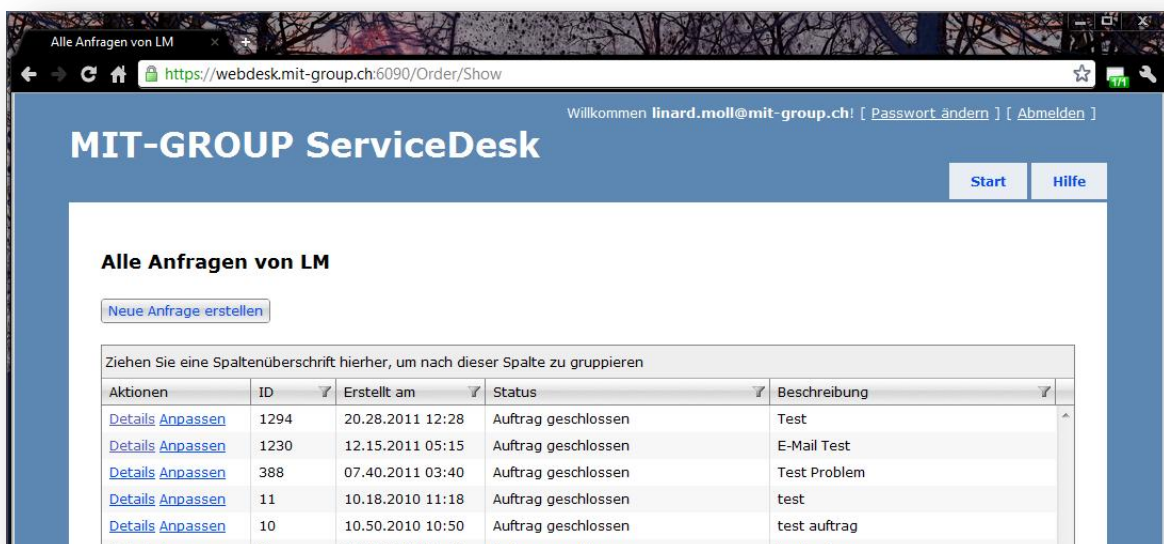
2.1.2 Startansicht



Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Anfragen anzeigen
- 2) Produkte anzeigen

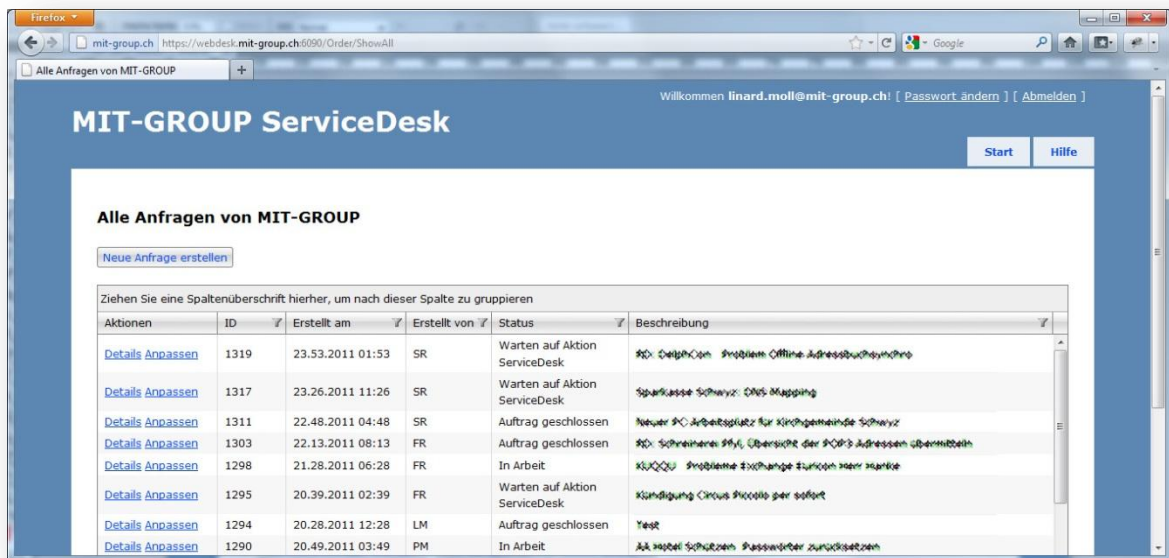
2.1.3 Aktion: Alle meine Anfragen anzeigen



Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Details anzeigen
- 2) Anfragen anpassen
- 3) Zurück zur Übersicht

2.1.4 Aktion: Alle Anfragen von [Kunde] anzeigen

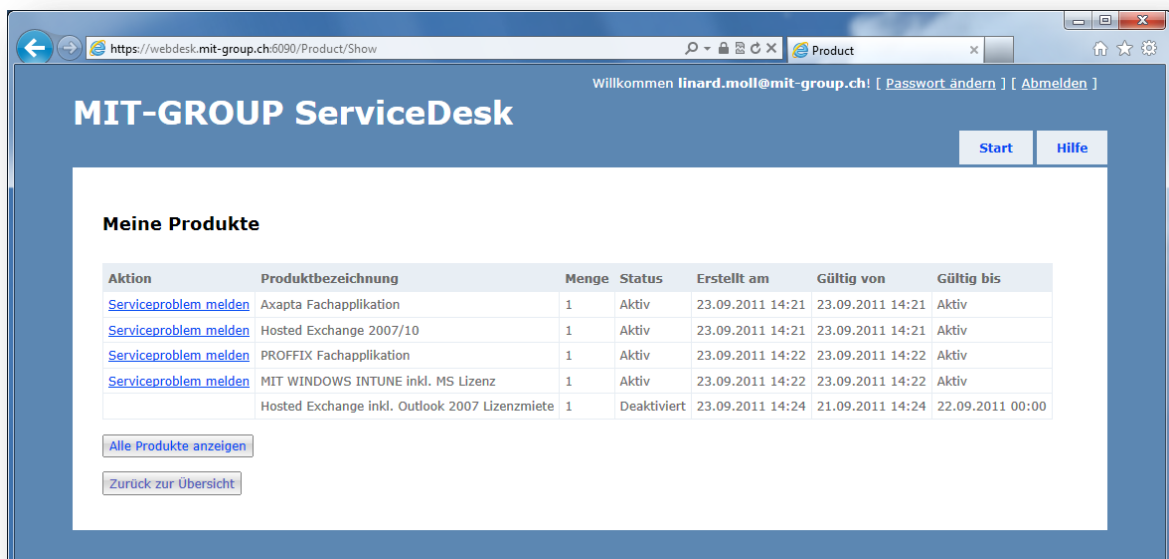


In dieser Ansicht werden alle vorhandenen Anfragen aller Benutzer Ihrer Firma/Benutzergruppe angezeigt.

Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Details anzeigen
- 2) Anfragen anpassen
- 3) Zurück zur Übersicht

2.1.5 Aktion: Alle meine Produkte anzeigen

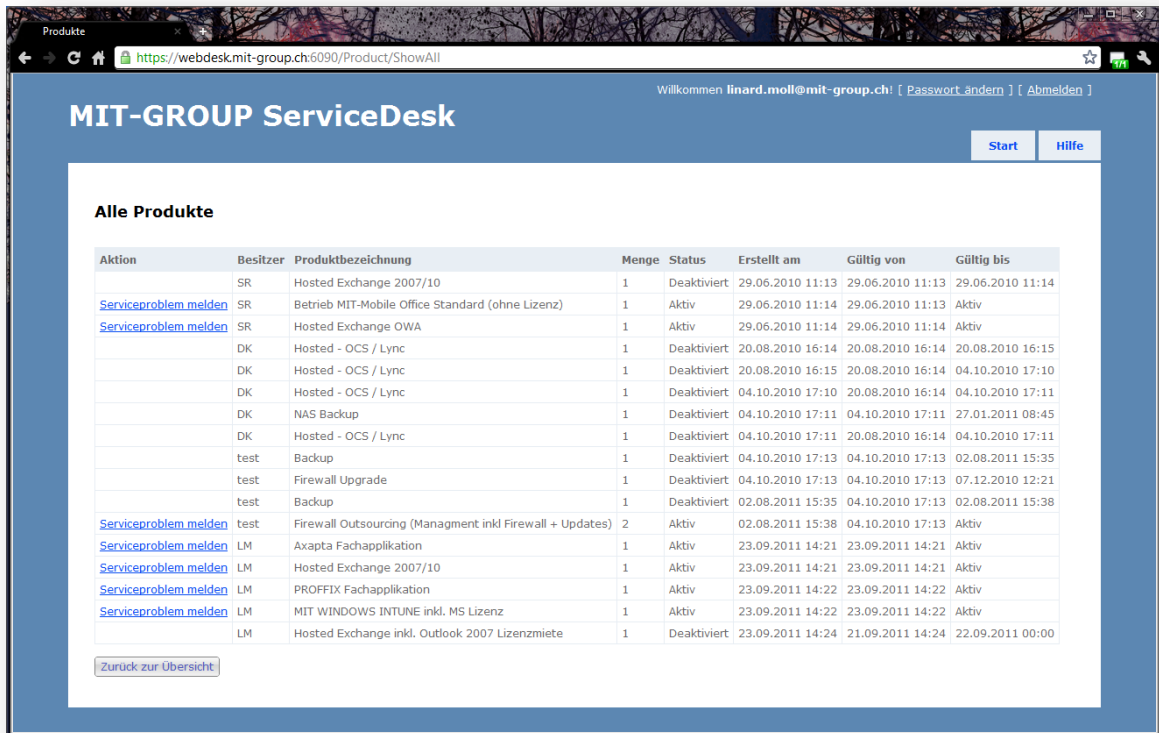


In dieser Ansicht werden alle für Ihren Benutzer registrierten Produkte angezeigt. Globale Produkte, welche keinem speziellen Benutzer zugeteilt werden finden Sie unter 2.1.6 „Alle Produkte von [KUNDE] anzeigen“.

Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Serviceproblem melden. Diese Aktion ist nur für aktivierten Produkten/Services sichtbar.
- 2) Zurück zur Übersicht

2.1.6 Aktion: Alle Produkte von [Kunde] anzeigen



The screenshot shows the MIT-GROUP ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with the title "MIT-GROUP ServiceDesk" and a user greeting "Willkommen linard.moll@mit-group.ch". Below the navigation bar, there is a section titled "Alle Produkte" which contains a table listing various products. Each row in the table includes columns for "Aktion", "Besitzer", "Produktbezeichnung", "Menge", "Status", "Erstellt am", "Gültig von", and "Gültig bis". The "Aktion" column contains links like "Serviceproblem melden" or "Zurück zur Übersicht".

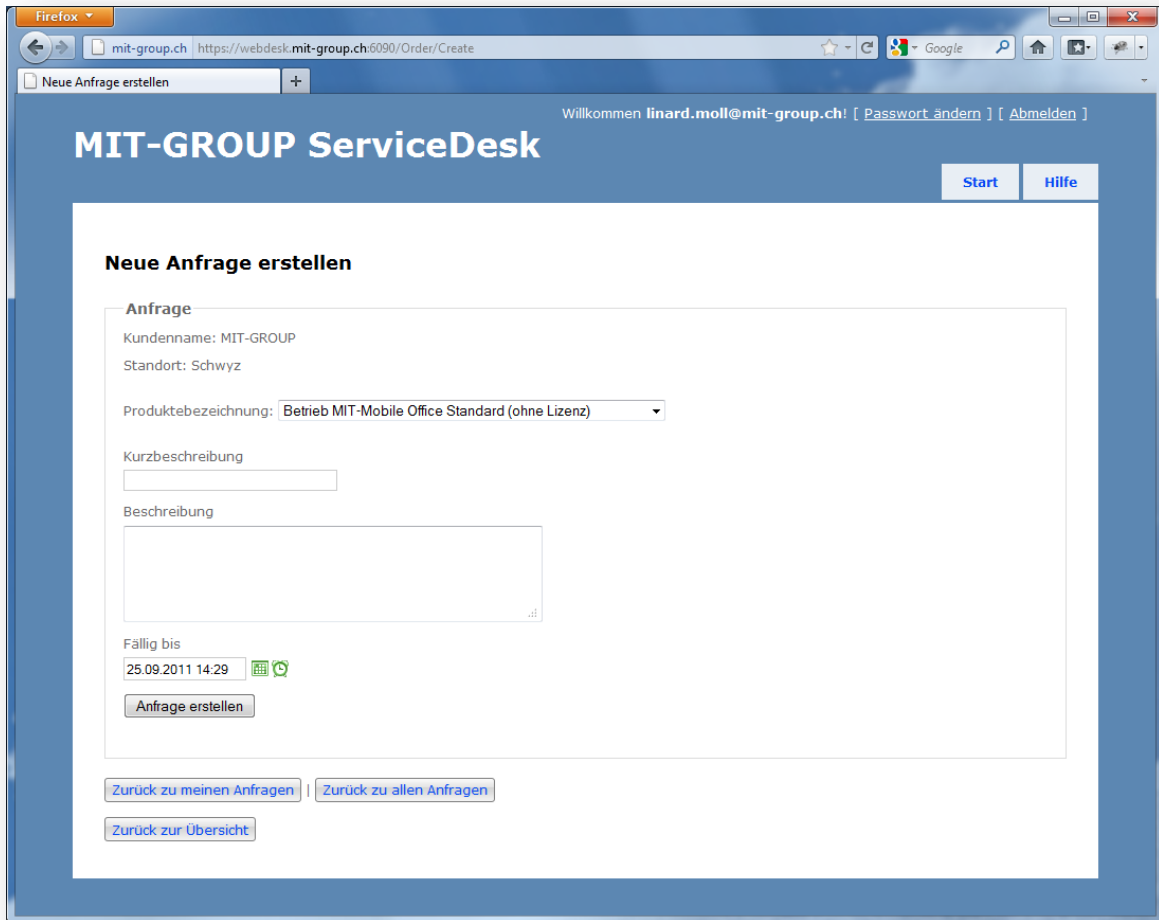
Aktion	Besitzer	Produktbezeichnung	Menge	Status	Erstellt am	Gültig von	Gültig bis
	SR	Hosted Exchange 2007/10	1	Deaktiviert	29.06.2010 11:13	29.06.2010 11:13	29.06.2010 11:14
Serviceproblem melden	SR	Betrieb MIT-Mobile Office Standard (ohne Lizenz)	1	Aktiv	29.06.2010 11:14	29.06.2010 11:13	Aktiv
Serviceproblem melden	SR	Hosted Exchange OWA	1	Aktiv	29.06.2010 11:14	29.06.2010 11:14	Aktiv
	DK	Hosted - OCS / Lync	1	Deaktiviert	20.08.2010 16:14	20.08.2010 16:14	20.08.2010 16:15
	DK	Hosted - OCS / Lync	1	Deaktiviert	20.08.2010 16:15	20.08.2010 16:14	04.10.2010 17:10
	DK	Hosted - OCS / Lync	1	Deaktiviert	04.10.2010 17:10	20.08.2010 16:14	04.10.2010 17:11
	DK	NAS Backup	1	Deaktiviert	04.10.2010 17:11	04.10.2010 17:11	27.01.2011 08:45
	DK	Hosted - OCS / Lync	1	Deaktiviert	04.10.2010 17:11	20.08.2010 16:14	04.10.2010 17:11
	test	Backup	1	Deaktiviert	04.10.2010 17:13	04.10.2010 17:13	02.08.2011 15:35
	test	Firewall Upgrade	1	Deaktiviert	04.10.2010 17:13	04.10.2010 17:13	07.12.2010 12:21
	test	Backup	1	Deaktiviert	02.08.2011 15:35	04.10.2010 17:13	02.08.2011 15:38
Serviceproblem melden	test	Firewall Outsourcing (Managment inkl Firewall + Updates)	2	Aktiv	02.08.2011 15:38	04.10.2010 17:13	Aktiv
Serviceproblem melden	LM	Axapta Fachapplikation	1	Aktiv	23.09.2011 14:21	23.09.2011 14:21	Aktiv
Serviceproblem melden	LM	Hosted Exchange 2007/10	1	Aktiv	23.09.2011 14:21	23.09.2011 14:21	Aktiv
Serviceproblem melden	LM	PROFFIX Fachapplikation	1	Aktiv	23.09.2011 14:22	23.09.2011 14:22	Aktiv
Serviceproblem melden	LM	MIT WINDOWS INTUNE inkl. MS Lizenz	1	Aktiv	23.09.2011 14:22	23.09.2011 14:22	Aktiv
	LM	Hosted Exchange inkl. Outlook 2007 Lizenzmiete	1	Deaktiviert	23.09.2011 14:24	21.09.2011 14:24	22.09.2011 00:00

In dieser Ansicht werden alle für Ihre Firma/Benutzergruppe registrierten Produkte angezeigt.

Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Serviceproblem melden. Diese Aktion ist nur für aktivierte Produkten/Services sichtbar. Öffnet den Anfrage erstellen Dialog wie unter 2.1.7.
- 2) Zurück zur Übersicht

2.1.7 Aktion: Neue Anfrage erstellen



The screenshot shows a web browser window with the URL `https://webdesk.mit-group.ch/Order/Create`. The page title is "MIT-GROUP ServiceDesk". The user is logged in as "linard.moll@mit-group.ch". The main heading is "Neue Anfrage erstellen". The form contains the following fields and elements:

- Anfrage** (Section Header)
- Kundenname: MIT-GROUP
- Standort: Schwyz
- Produktebezeichnung:
- Kurzbeschreibung:
- Beschreibung:
- Fällig bis: (with calendar and clock icons)
-
- [Zurück zu meinen Anfragen](#) | [Zurück zu allen Anfragen](#)
- [Zurück zur Übersicht](#)

Eine Anfrage benötigt folgende Informationen

- 1) *Das Produkt*, um welches sich bei dieser Anfrage handelt. Es können nur Ihnen bzw. Ihrer Firma/Benutzergruppe zugeordnete Produkte ausgewählt werden. (Siehe Produkte Aktionen unter 2.1.5 und 2.1.6)
- 2) *Eine Kurzbeschreibung* bzw. Titel des Problems.
- 3) *Die Beschreibung*. Diese sollte das Problem / Anfrage ausreichend gut beschreiben, so dass ein MIT-GROUP **Supporter ohne erneute Nachfrage** versteht was gemeint ist. Es gibt keine spezielle Beschränkung im Textumfang.
- 4) *Gewünschte Fälligkeit (Vorschlag)*. Der Wert wird durch MIT-GROUP bei Übernahme der Anfrage bestätigt.

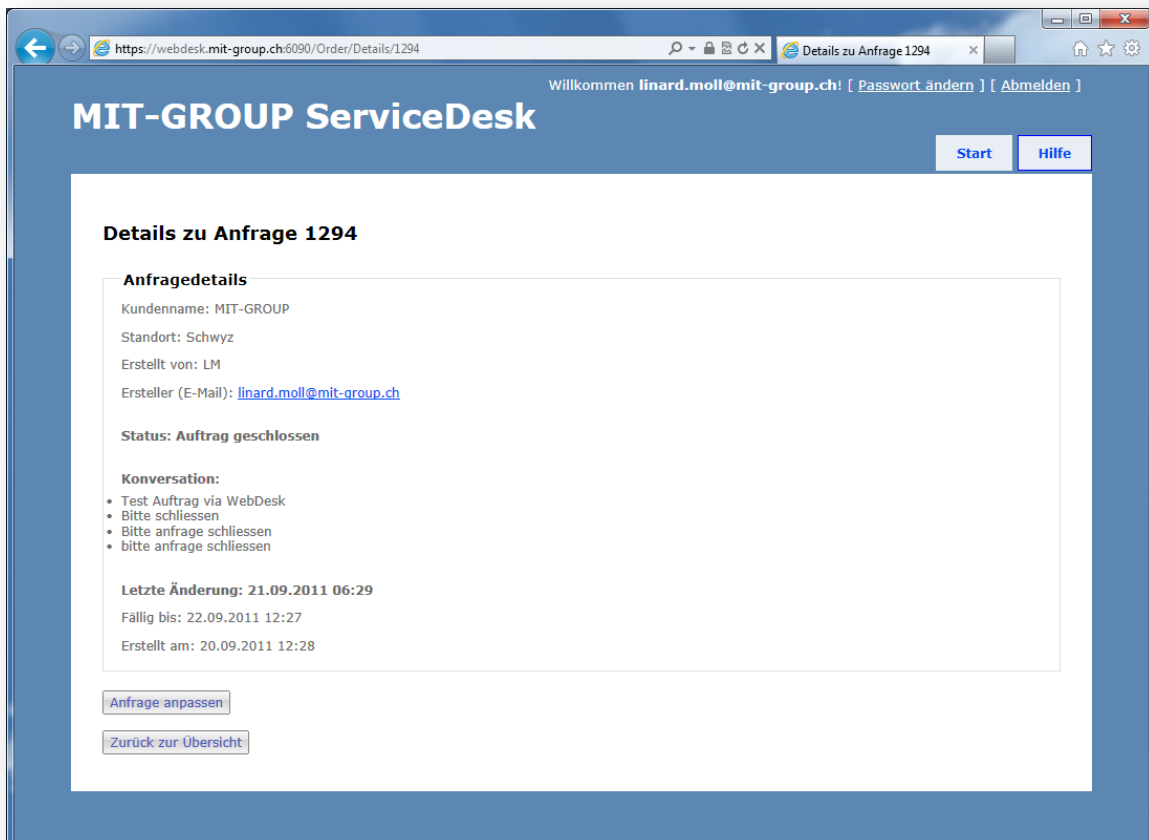
Alle Felder müssen ausgefüllt werden.

Kurzbeschreibung
 Das Feld "Kurzbeschreibung" ist erforderlich.

Beschreibung
 Das Feld "Beschreibung" ist erforderlich.

Fällig bis:

2.1.8 Aktion: Anfrage Details anzeigen



Willkommen **linard.moll@mit-group.ch!** [[Passwort ändern](#)] [[Abmelden](#)]

MIT-GROUP ServiceDesk

[Start](#) [Hilfe](#)

Details zu Anfrage 1294

Anfragedetails

Kundenname: MIT-GROUP
 Standort: Schwyz
 Erstellt von: LM
 Ersteller (E-Mail): linard.moll@mit-group.ch

Status: Auftrag geschlossen

Konversation:

- Test Auftrag via WebDesk
- Bitte schliessen
- Bitte anfrage schliessen
- bitte anfrage schliessen

Letzte Änderung: 21.09.2011 06:29
 Fällig bis: 22.09.2011 12:27
 Erstellt am: 20.09.2011 12:28

[Anfrage anpassen](#)

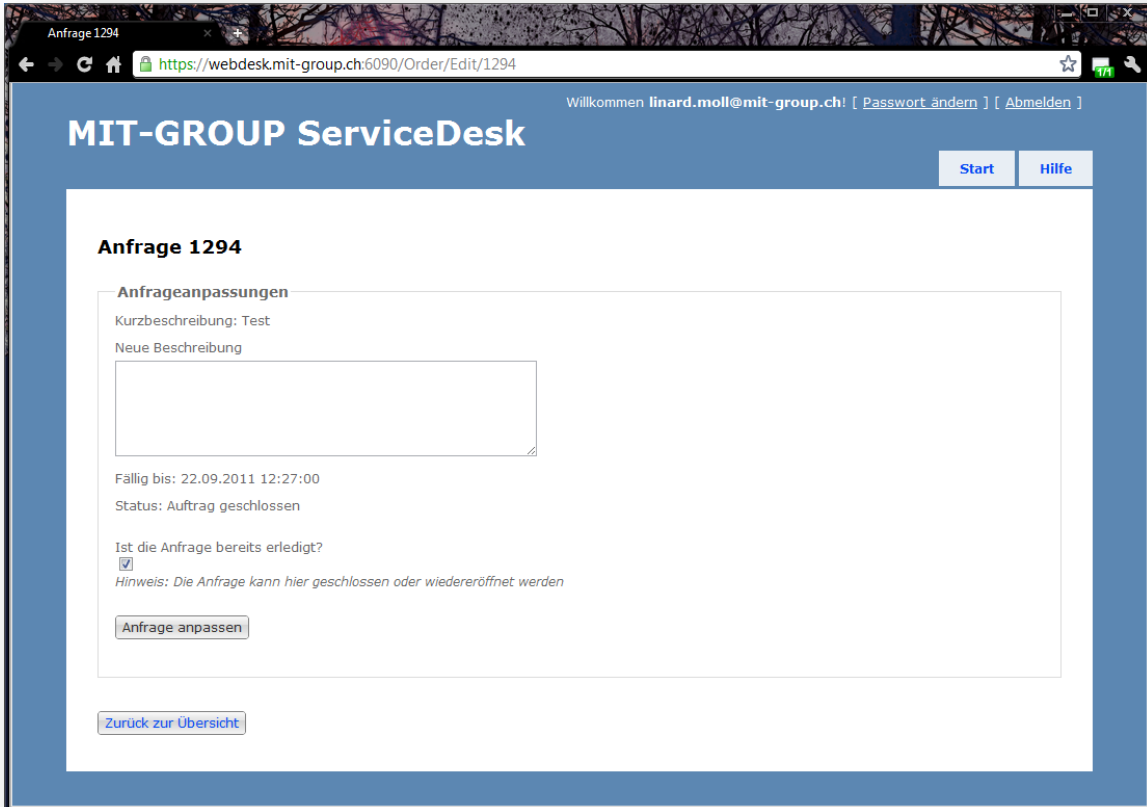
[Zurück zur Übersicht](#)

In dieser Ansicht werden alle wesentlichen Informationen zum ausgewählten Auftrag angezeigt.

Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Anpassen. Öffnet den Bearbeitungsdialog wie in Abschnitt 2.1.9 abgebildet
- 2) Zurück zur Übersicht

2.1.9 Aktion: Anfrage anpassen



Anfrage 1294

https://webdesk.mit-group.ch:6090/Order/Edit/1294

Willkommen [linard.moll@mit-group.ch](#)! [[Passwort ändern](#)] [[Abmelden](#)]

MIT-GROUP ServiceDesk

[Start](#) [Hilfe](#)

Anfrage 1294

Anfrageanpassungen

Kurzbeschreibung: Test

Neue Beschreibung

Fällig bis: 22.09.2011 12:27:00

Status: Auftrag geschlossen

Ist die Anfrage bereits erledigt?

Hinweis: Die Anfrage kann hier geschlossen oder wiedereröffnet werden

[Anfrage anpassen](#)

[Zurück zur Übersicht](#)

In dieser Ansicht kann ein vorhandener Auftrag bearbeitet werden.

Eine Anfrage kann angepasst werden, indem:

- Eine neue Anfragebeschreibung erstellt wird. Diese erscheint jeweils unterhalb der bestehenden Beschreibung. Es existiert keine Limitierung der Anzahl neuer Beschreibungen.
- Der Anfragestatus auf „Geschlossen“ gesetzt bzw. wiedereröffnet wird. Dies kann jederzeit vorgenommen werden.

Die verfügbaren Aktionen sind:

- 1) Zurück zur Übersicht