

Funktionsbeschreibung

Nutzen Sie dieses unternehmensweite FM-Ticketsystem zur Meldung von Störungen und zur Anfrage von frei definierbaren Serviceleistungen und bauen Sie ein zentrales Helpdesk für alle Anfragen an die FM-Abteilung auf. Gleichgültig, ob Sie das FM-Ticketsystem benötigen, um Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten, über das Intranet Kleinreparaturen, Reinigungsleistungen oder Botendienste melden zu können: Die einfache Bedienung durch die Antragsteller und die zentrale Weiterbearbeitung aller Anfragen gewährleisten eine erhöhte Effektivität im Tagesgeschäft. Die Steuerung der Ticketbearbeitung wird nach voreingestellten Parametern durch das System automatisch organisiert. Eine personalisierte Serviceliste auf der Startseite des FM-Portals und automatische E-Mail-Benachrichtigungen bei Statusänderungen komplettieren das Produkt.

Startseiten

Serviceliste

Alle eingetragenen Services werden auf der Startseite des FM-Portals in einer übersichtlichen Liste dargestellt. Dabei sieht der angemeldete Nutzer nur die Tickets, die er selbst angelegt hat oder für die er zuständig ist. Die Anzeige kann nach verschiedenen Kriterien (Status, Datum, Auftraggeber etc.) angeordnet werden. Durch einen Klick auf die Ticketnummer kann das zugehörige Formular zur Weiterbearbeitung des Tickets geöffnet werden.

Basisfunktionen

E-Mail-Verkehr

Alle beteiligten Personen werden bei Statusänderungen der Anfrage durch eine automatisch versandte E-Mail über den Fortschritt informiert.

Archiv

Alle Service-Tickets werden zentral gespeichert und gehen nicht verloren. So entsteht mit der Zeit eine wertvolle Historie, die Auskunft über häufig anfallende Arbeiten gibt.

Workflows

Eingabe einer Service-Anfrage

Jeder Nutzer von eTASK.Service-Ticket kann mit einigen Klicks eine persönliche Anfrage an die FM-Abteilung senden. Neben der Beschreibung des Problems oder der Störung muss eine Kategorie für die Anfrage eingegeben werden (z.B. "Reinigung" oder "Kleinreparatur"). Anhand der ausgewählten Kategorie wird die Weiterbearbeitung der Anfrage durch die zuständige Stelle organisiert. Die Anfrage kann auch in Auftrag und Namen einer dritten Person eingegeben werden.

Bearbeitung durch die zuständige Servicegruppe

Das aus der Anfrage entstandene Service-Ticket wird an die standardmäßig voreingestellte Servicegruppe im Gebäude weitergegeben. Der zuständige Bearbeiter entscheidet nun, ob das gemeldete Anliegen bearbeitet wird oder nicht. Bei Weiterbearbeitung wird das Ticket dem Ausführenden zugewiesen.

Bearbeitung durch den Ausführenden

Die im Service-Ticket beschriebenen Arbeiten werden nun vom Ausführenden erledigt und anschließend wird das Ticket in den Status "Fertiggestellt" überführt. Das Ticket kann auch an andere Service-Gruppen umgeleitet werden.

Lizenzhinweise

Lizenzmodell

Der Erwerb einer Lizenz für eTASK.Service-Ticket setzt den Besitz einer Lizenz von eTASK.FM-Portal voraus und ist auf die Nutzung über eine URL/Domain-Namen beschränkt. Andere Nutzungsbeschränkungen (nach Anzahl der Nutzer, des Datenvolumens, der ausgelösten Tickets etc.) existieren nicht. Das Produkt ist auch zur Online-Nutzung über einen eTASK-Server auf Basis einer monatlichen Nutzungsgebühr erhältlich.

Systemvoraussetzungen

Nutzung von eTASK.FM-Portal

Voraussetzung für die Nutzung von eTASK.Service-Ticket ist die Implementierung von eTASK.FM-Portal.

Formulare und Berichte

FM-Service-Ticket erstellen

Über diese Funktion wird automatisch ein leeres Formular aufgerufen, über das Sie neue Services beantragen können.

Dieses Formular ist nur über ein anderes Formular aufrufbar oder ist ein nicht vom Endanwender aufrufbares Administrationsformular.

FM-Service-Ticket Tabelle

Das FM-Service-Ticket bietet Ihnen die Möglichkeit, innerhalb eines vorgegebenen Rahmens Services zu bestellen (z.B. Reparaturen, Sonderreinigungen oder andere frei definierbare Leistungen). Der Anwender wählt die Kategorie und - wenn vorhanden - die Unterkategorie seines Anliegens aus und beschreibt dieses mit einem frei eingebbaren Text. Optional können auch Anfragen für andere Personen und Gebäude eingetragen werden. Nach dem Speichern des Anliegens besteht weiterhin zu jeder beliebigen Zeit die Möglichkeit, ein Dokument hochzuladen bzw. einen Kommentar hinzuzufügen. Die erstellte Serviceanfrage wird als Ticket an die Gruppe weitergeleitet, die für diese Kategorie im ausgewählten Gebäude zuständig ist. Da nicht jeder Nutzer alle erstellten Service-Tickets (also auch diejenigen anderer Nutzer) einsehen darf, ist das Formular "FM-Service-Ticket Tabelle" für den Endanwender unsichtbar. FM-Service-Tickets können allerdings jederzeit über die Serviceliste auf der Startseite des eTASK.FM-Portals abgerufen werden, abhängig von den Leserechten des angemeldeten Nutzers.

Kategorien Service-Ticket

Erfassen Sie hier die Bezeichnungen für die Service-Kategorien, die Sie über das Service-Ticket anbieten wollen (z.B. "Reinigung"). Fügen Sie anschließend eine Gruppe von Zuständigen hinzu, die für die Bearbeitung der dieser Kategorie angehörigen Service-Tickets verantwortlich sein soll. Falls Sie die Kategorie weiter auffächern wollen, fügen Sie eine Unterkategorie hinzu (z.B. "Fensterreinigung").

Prioritäten

Legen Sie an dieser Stelle Prioritäten fest, die ein Auftragsteller vergeben kann, z.B. "hoch", "mittel" oder "niedrig". Vermeiden Sie numerische Prioritäten, bei denen der Antragsteller nicht sehen kann, ob "1" hoch oder niedrig ist.

Dieses Formular ist nur über ein anderes Formular aufrufbar oder ist ein nicht vom Endanwender aufrufbares Administrationsformular.

Unterkategorien

Hier können Sie die angelegten Kategorien für Service-Tickets weiter unterteilen. Zu jeder Kategorie können Sie beliebig viele Unterkategorien definieren, die alle von derselben zuständigen Gruppe erledigt werden sollen, z.B. Unterkategorien "Leuchtmittel wechseln" und "Fenster abdichten" in der Kategorie "Hausmeister".

Zuständigkeiten Service-Ticket

Hier legen Sie fest, welche Service-Gruppe in welchem Gebäude für eine bestimmte Kategorie von Services zuständig ist. Service-Tickets werden anhand dieser Auswahl automatisiert der Gruppe zugewiesen. Haben Sie für eine Kombination aus Gebäude und Kategorie keine Gruppe zugewiesen, wird der Service an die definierte Administratorengruppe für das Service-Ticket weitergeleitet. Diese kann anschließend die zuständige Gruppe auswählen und ist gleichzeitig informiert, dass in diesem Formular eine Ergänzung vorgenommen werden muss.

